

ZAUFAWANIE OD 20 LAT

Poznańska Prywatna Lecznica Certus wyróżniona certyfikatem Przyjazna Przychodnia

Zapewnienie najwyższych standardów w zakresie obsługi pacjenta, przestrzeganie jego praw, dostępność, stosowane metody promocji i informacji, kompleksowość i jakość świadczonych usług oraz budowanie potencjału organizacji usług medycznych – te cechy poznańskiej Prywatnej Lecznicy Certus zwróciły uwagę audytorów programu Przyjazna Przychodnia.

Placówka działa na rynku nieprzerwanie od 1992 r., jako pierwszy w Polsce prywatny szpital wielospecjalistyczny. Przez 20 lat działalności poszerzała zarówno swoją powierzchnię, jak i zakres usług, skupiając kilkanaście gabinetów lekarskich i zabiegowych oraz liczne pracownie diagnostyczne na prawie 900 m².

Certus ma w swojej ofercie całodobowy dostęp do poradni internistycznej i chirurgicznej, zabiegów pielęgniarstwa, pracowni EKG i RTG oraz laboratorium analitycznego. Dostęp do tych usług nie wymaga wcześniejszego umówienia terminu wizyty – pacjenci przyjmowani są według kolejności zgłoszenia.

Kompleksowość usług

Certyfikat docenił kompleksowość usług w placówce. Do dyspozycji pacjentów



pozostaje także szeroki zakres poradni specjalistycznych i pracowni diagnostycznych dostępnych po wcześniejszym umó-

wieniu terminu wizyty (osobiście lub telefonicznie). Znajdują się wśród nich m.in. poradnia chorób odkleszczowych, poradnia chirurgii ręki, poradnia urologiczna, poradnia pulmonologiczna, poradnia dermatologiczna, poradnia ortopedyczna czy poradnia otolaryngologiczna.



W przychodni działa także Centrum Endoskopii, które oferuje konsultacje gastroenterologiczne oraz badania i zabiegi endoskopowe, m.in. gastroduodenoskopię (także z pobraniem wycinków do badań histopatologicznych), rektoskopię, anoskopię, obliterację krwawiącego wrzodu żołądka lub dwunastnicy czy endoskopowe usunięcie ciała obcego. W pracowni diagnostyki kardiologicznej wykonywane są badania takie jak EKG wysiłkowe, echo serca oraz 24-godzinne badanie metodą Holtera: zarówno EKG, jak i ciśnienia krwi.

Certus wyróżniono za:

- **Obsługę pacjenta** – modelowe podejście do sprawnej, efektywnej i fachowej obsługi pacjenta, przestrzeganie praw pacjenta i wprowadzanie najwyższych standardów opieki.
- **Kompleksowość usług** – zapewnienie pacjentom kompleksowości usług w jednym miejscu, efektywna organizacja usług medycznych.
- **Jakość usług** – usługi oferowane w placówce wykonywane są według najwyższych standardów. Kwalifikacje personelu są stale monitorowane i podnoszone, a innowacje technologiczne sukcesywnie wprowadzane.
- **Działania promocyjne** – marketing placówki oraz działania promocyjne mające na celu pozyskiwanie nowych pacjentów i utrzymanie obecnych prowadzone są na należytych i skutecznym poziomie.



ŁUKASZ KOZIEROWSKI
dyrektor naczelny Prywatnej
Lecznicy Certus

Wzorowa obsługa pacjenta

Pacjenci otrzymują więc kompleksową opiekę. To właśnie traktowanie i obsługa pacjenta wzbudziły zaufanie audytorów Przyjaznej Przychodni, które ocenione zostało jako wzorowe. Pacjent otrzymuje poradę i opiekę już od momentu rejestracji wizyty, personel traktuje go z należytych szacunkiem, a wysoka jakość usług oszczędza stresu i bólu związanego z zabiegami.

Udane działania promocyjne

Na pozytywną ocenę zasłużył również sprawny system promocyjny i informa-

cyjny w placówce. Udane działania promocyjne i reklamowe gwarantują zainteresowanie nowych pacjentów oraz doskonały wizerunek placówki. Podejmowane są również działania mające na celu podnoszenie jakości oferowanych usług, szkolenia personelu oraz dostosowywanie przychodni do najwyższych standardów jakości, we wszystkich jej sferach działalności.

Strona internetowa: www.certus.med.pl

opr. Patrycja Ziętek

Dzięki audytowi w ramach Programu Przyjazna Przychodnia mogliśmy lepiej poznać swoje słabe i mocne strony w zakresie obsługi pacjenta. Opinia z zewnątrz, okiem pacjenta, pozwoliła nam spojrzeć z innej perspektywy na rzeczy, na które często od wewnątrz firmy nie zwraca się uwagi. Audyt był też pewną możliwością sprawdzenia się dzięki niezależnej ocenie eksperckiej, która potwierdziła wysoki standard dbałości o komfort pacjenta przyświecający naszej placówce przez 20 lat jej funkcjonowania.

