

dr. sc. Nadežda Bilić, ravnateljica i vlasnica Bilić Vision-a

Poliklinika BV - individualni pristup i vrhunska kvaliteta usluga

Poliklinika Bilić Vision, u 14 godina postojanja izrasla je od male ordinacije s jednim zaposlenim djelatnikom u jednu od vodećih privatnih medicinskih ustanova s dvije vrste djelatnosti - oftalmologijom i ortopedijom te Optičkim centrom u Centru Kaptol. S vanjskim suradnicima Bilić Vision broji više od 20 zaposlenih, od kojih su sedam vrhunski liječnici i operateri na području oftalmologije i ortopedije. O dosadašnjim rezultatima, strategiji orijentiranoj k vrhunskom znanju i vještinama, najnovijim tehnologijama te budućim projektima i planovima za bolnicu na oko 3000 m², razgovaramo s dr. sc. Nadeždom Bilić, ravnateljicom i vlasnicom Bilić Vision-a, oftalmologinjom i doktoricom znanosti.

PS U javnom zdravstvu u KB Sestara milosrdnica, u klinici za očne bolesti, radili ste dvadesetak godina. Što Vam je bio poticaj za osnivanje Privatne poliklinike i odlazak u poduzetničke vode?

- Iako sam završila specijalizaciju iz oftalmologije, magistrirala, doktorirala te boravila na nekoliko subspecijalizacija iz područja oftalmologije na eminentnim klinikama SAD-a i Njemačke, u javnom zdravstvu nisam mogla ostvariti svoje ambicije i zadovoljiti strast za znanjem i operacijskim vještinama. Imala sam svoju viziju rada u oftalmologiji, odnosa prema pacijentu i organizacije posla, koju sam, nakon odlaska iz javnog zdravstva, pokušala u cijelosti realizirati u svojoj privatnoj praksi. Uvijek sam razmišljala kako dobro napraviti posao, kako razinu usluge pacijenta dići na najvišu moguću razinu, te kako dobiti izliječenog i zadovoljnog pacijenta. Pa-

cijenti su prepoznali tu moju iskrenu želju i nagradili me vjernošću, povjerenjem u našu Ustanovu i brojnim osobnim preporukama. Prije tri godine časopis Globus uvrstio me među TOP 100 hrvatskih liječnika. Lista je bila sastavljena anketiranjem struke i udruga liječenih pacijenata. Priznanja gode, no ono što me je uvijek najviše veseli je uspješno izliječen i zadovoljan pacijent.

PS Što smatrate najvećim uspjehom od osnutka Poliklinike do danas?

- Bilo je više događaja koji su obilježili razvoj ove ustanove. Današnja Poliklinika počela je kao mala ordinacija sa mnom kao jedinim djelatnikom, da bi se danas profilirala u jednu od vodećih ustanova oftalmološke struke u Hrvatskoj. Uspjehom smatram širenje Poliklinike otvaranjem dvije nove ordinacije i operacijske sale koje su

opremljene tehnološki najmodernijom opremom za dijagnostiku i operacijsko liječenje. Poliklinika ima preko 15 000 registriranih bolesnika koji su liječeni na najmoderniji način kroz široku paletu usluga. Ponosimo se i orijentacijom ustanove da se svaki djelatnik stimulira na doživotnu edukaciju i usavršavanje.

PS Obzirom na kontinuirani rast broja pacijenata planirate li širiti svoj stručni tim?

- Bilježimo stalan porast novih pacijenata, a radije nas kada nam stari pacijenti ostaju vjerni dokle god imaju potrebu za našim uslugama. Kontinuirana anketa pokazuje da je 75% pacijenata koji uđu u našu ustanovu došlo putem preporuke, što smatramo svojevrsnim priznanjem o dobrom radu. Izlazne ankete koje popunjavaju naši pacijenti putokaz su za još bolji pristup i poboljšanja u našem radu. Naš moto je da se uvijek može još i bolje. Zbog stalnog povećanja broja pacijenata u procesu smo povećanja liječničkog i ostalog kadra. Osim pregovora s liječnicima iz naše zemlje, vodimo i pregovore s nekoliko vrhunskih stručnjaka iz inozemstva, kako bi se u skoroj budućnosti pridružili našem timu. No i liječnici koji trenutno rade u Poliklinici izvrsni su u svom području rada, jer smo svi mi uže specijalizirani za neko područje. Ja se bavim prednjim segmentom oka, dok u liječenju stražnjeg segmenta oka (bolesti mrežnice, dijabetes i oko, laseri itd.) ističem svoga kolegu **dr. Dražena Grgića**, koji ima izvrsne rezultate upravo u liječenju navedenih bolesti. Dr. Grgić je među prvima u Hrvatskoj započeo liječenje pacijenata injekcijama u očnu jabučicu kod bolesti mrežnice. Osim što je završio subspecijalizacije iz navedenih područja na klinikama u inozemstvu, dr. Grgić radi i u znanstvenom smislu i trenutno radi na doktoratu znanosti iz oftalmologije.

PS Širenje stručnog tima zahtijeva za sobom i širenje prostora?

- Planiramo se kroz dvije do tri godine preseliti u veći poslovni prostor. Započeli smo projekt gradnje bolnice u kojoj će se pružati mogućnosti vrhunske dijagnostike i obavljanja operacijskih zahvata unutar oftalmologije i ortopedije. Bolnica na oko 3000 m² bit će u potpunosti ekološka sa samoobnovljivim izvorima energije. Smještena u centru Zagreba bit će nadohvat svim Zagrepčanima, a i šire. Neke prostorno-organizacijske značajke buduće

bolnice temelje se na propisima koji vrijede u EU, a trenutno još ne vrijede u RH. Moram naglasiti kako smo u ovim naporima naišli na punu podršku Grada, relevantnih struktura u Poglavarstvu, te gradonačelnika. Obzirom da će bolnica započeti s radom kada Hrvatska bude članica EU, u razgovoru s relevantnim strukturama Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi RH, dobili smo ohrabrujuće naznake o promjeni postojećih propisa.

Što biste istaknuli kao svoju posebnost i različitost u odnosu na srodne ustanove?

- Od sličnih ustanova razlikujemo se po tome što smo, unatoč rastu broja pacijenata, zadržali individualni pristup prema svakom pacijentu. To je bitno u odnosu liječnika i pacijenta. Naš je stav da u privatnoj praksi pacijentu mora biti omogućen brzi dolazak na pregled unutar dan, dva i da može unutar naše ustanove riješiti sve svoje probleme. To je moguće jer pružamo vrlo širok spektar usluga iz područja oftalmologije i ortopedije. Ukoliko postoji potreba i za operacijskim zahvatom, ne čeka se dulje od nekoliko dana. Pacijentu se poklanja dovoljno vremena za razgovor o njegovim tegobama i bolestima. Veliku pozornost pridajemo informiranju pacijenta, naglašavajući kako se samo dobro obaviješten pacijent može nositi na adekvatan način sa svojom bolešću. Pacijenta i nakon izlječenja pratimo, savjetujemo i obavještavamo o novitetima koje naša ustanova prati, a unutar njemu potrebne medicinske usluge.

Oftalmološki pacijenti mogu kod nas riješiti sve svoje potrebe. Osim pregleda vidne oštine subjektivno i kompjuterski, korekciju vida obavljamo naočalama, kontaktnim lećama ili laserskim skidanjem dioptrije. Osobno se bavim laserskim skidanjem dioptrije već preko pet godina u sklopu laserskog centra Optical Express u Centru Kaptol, gdje je naša ustanova dioničar, odnedavno i na najmodernijem laseru u regiji.

Nadalje u Poliklinici Bilić Vision postićemo vrhunske rezultate u liječenju glaukoma koristeći najmoderniju dijagnostiku očnog CT-a, kompjuteriziranog vidnog polja, te laserske operacije. Izvršne rezulta-



te imamo u operacijskom liječenju zamučene očne leće (katarakte), koju izvodimo uz pomoć moderne tehnologije, potpuno ambulantno, samo uz kapljičnu anesteziju i bez potrebe za ležanjem ili izostajanjem s radnog mjesta.

Ponosni smo i na rezultate praćenja i najmodernijeg liječenja dijabetičkih bolesnika, onih s makularnom degeneracijom i brojnim drugim bolestima.

Obavljamo i sistematske preglede očiju radno aktivnog stanovništva, jer su, sukladno zakonu, svi oni koji rade za računalom obvezni obaviti preglede svojih djelatnika jednom godišnje. Takve preglede kod nas su obavili djelatnici Hrvatske narodne banke, brojnih veleposlanstava i međunarodnih organizacija u Hrvatskoj i dr.

Kako uspijevate pratiti neprekidne tehnološke inovacije i brzinu uvođenja novih metoda u medicini?

- Naši liječnici redovito posjećuju brojne domaće i međunarodne kongrese, nerijetko u ulozi gosta-predavača. Takve sastanke koristimo i za nabavu najnovije medicinske opreme. Samo stalnim uvidom u najnovija stručna i znanstvena otkrića, upotrebom vrhunske tehnologije pri pružanju medicinskih usluga, možemo imati i zadržati status lidera u struci. Kao što sam već naglasila, nedavno sam počela obavljati operacije laserskog skidanja dioptrije pomoću najpreciznijeg lasera na svijetu. Radi edukacije o radu na novom laseru sudjelovala sam na međunarodnoj radionici koja se prije nekoliko mjeseci održala u Münchenu. Ta zadnja edukacija omogućila mi je prijelaz na tehnološki najsuvremeniji aparat na tržištu. Dosadašnji rezultati bespri-


jekorni su, a pacijenti odlično vide odmah nakon operacije.

Vi pregledavate i liječite svoje pacijente, operirate ih, a uz to ste glavni i odgovorni manager i strateg ustanove. Kako sve uskladjujete?

- Ovakav razvoj i pozicioniranje ustanove nemoguće je postići sam. Bez ljudi koji te prate i dijele tvoju viziju, nije moguće napraviti veće iskorake. Ne bih uspijevala sve to sama, bez svojih suradnika, kao i njihovog entuzijazma i kreativnosti. Tajna uspjeha leži i u tome što u Bilić Vision-u rade samo najbolji i vrhunski plaćeni djelatnici različitih profila. Želimo biti vodeća ustanova na području oftalmologije i ortopedije, te se u tom smjeru i razvijamo. Smatram da je uspjeh rezultat strasti i ljubavi prema poslu koji radite. U medicinskoj branši važno je da volite ljude i da im želite iskreno pomoći. Ako je taj pristup lažan, pacijenti to brzo osjete i odmah vas kazne nedolaskom u ustanovu. Ako ste u medicini, a ponašate se kao trgovac, definitivno ste u krivoj profesiji, jer je tada nemoguće postići uspjeh koji želite.

Kako uskladjujete obitelj, posao, poduzetništvo?

- Kad sam kao mlada doktorica počela specijalizaciju iz oftalmologije, nisam razmišljala o privatnoj praksi. Kasnije, nisam se bojala krenuti novim putem, iako nisam imala formalnog obrazovanja iz managementa ili marketinga. U životu sam uvijek vjerovala u sebe i u znanje koje sam stjecala iz knjiga, seminara i osobnih kontakata. Bez kontinuirane cijeloživotne edukacije nemoguće je ostvariti stručni i osobni razvoj. U tom razvoju pomogao mi je suprug, ortoped, sveučilišni profesor Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Njegova potpora i vizija razvoja ustanove bile su mi neprekidna podrška svih ovih godina. Posebno sam ponosna što su me naša djeca, sin Luka i kćer Ana podržavali i imali razumijevanja tijekom svih ovih godina.

Kćer Ana diplomirala je na VERN-u i uspješno se posvetila vođenju marketinga u Poliklinici. Sin Luka završio je medicinu u Poliklinici. Sin Luka završio je medicinu i zanima ga oftalmologija. Smatram da mladi liječnik nakon specijalizacije treba nastaviti raditi u vrhunskoj javnoj ustanovi 10 ili više godina, koliko je potrebno za postizanje pune stručne i znanstvene zrelosti i tek tada prijeći u privatnu praksu. 

Tajna uspjeha leži i u tome što u Bilić Vision-u rade samo najbolji i odlično plaćeni djelatnici različitih profila. Želimo biti vodeća ustanova na području oftalmologije i ortopedije, te se u tom smjeru i razvijamo.