

# TYGRYSY

NUMER 3(4)/2017 | ISSN 2451-4888

lipiec-sierpień-wrzesień

# BIZNESU

MAGAZYN LUDZI PRZEDSIĘWZIĘCZYCH

## ZAWSZE STAWIAM SIĘ W ROLI SWOICH PACJENTÓW

Rozmowa z Szymonem Frank,  
właścicielem Dr Frank Autorskiej  
Kliniki Stomatologicznej

### PORADY EKSPERTÓW

Pricing  
to największa  
dźwignia handlu  
w Twojej firmie

Grzegorz Furtak

Organizacja  
konferencji  
i eventów B2B

Trendy i dobre  
praktyki





# Zawsze stawiam się w roli swoich pacjentów

O wyzwaniu, jakim jest łączenie roli lekarza i przedsiębiorcy oraz znaczeniu umiejętności słuchania pacjentów rozmawiamy z doktorem Szymonem Frank, właścicielem Dr Frank Autorskiej Kliniki Stomatologicznej w Warszawie.



**C**o sprawiło, że wybrał Pan stomatologię? Myślę, że duży wpływ na moją decyzję mieli moi rodzice. Tata także jest stomatologiem i temat kontynuowania przez niego rozpoczętej drogi często się w domu przewijał. W jakimś sensie był pierwszą osobą, która w odpowiednim momencie pokazała mi tajniki naszego zawodu. Oczywiście ostatecznie to była moja świadoma decyzja, której nie żałuję. Od zawsze towarzyszyła mi idea pomagania innym. Medycyna była czymś, co pozwoliło mi rozszerzyć swoje horyzonty, jednocześnie dała dużo radości i satysfakcji z niesienia pomocy.

## Kiedy i jak powstała Pana Klinika, jaką miał Pan wizję tego miejsca?

Klinika powstała 2 lata temu. Wcześniej przez kilkanaście lat pracowałem w różnych innych klinikach w Warszawie. Zdobyte doświadczenia pozwoliły mi na stworzenie miejsca przyjaznego dla pacjentów. Pragnę, aby moja klinika była wyróżniającą się na tle innych warszawskich klinik stomatologicznych. Zebrane doświadczenia w licznych międzynarodowych kursach, a także prowadzone badania naukowe na uczelni pozwoliły mi wprowadzić autorskie metody leczenia, które poprawiają komfort, a także efektywność leczenia pacjentów. Jakość jest priorytetem we wszystkim, co robimy. Bardzo dużo wymagam od siebie, a także od swojego zespołu. Dla nas najważniejsze jest dobro i zadowolenie pacjenta. Oczywiście oczekiwania naszych pacjentów są bardzo wysokie, ale to motywuje nas do jeszcze cięższej pracy i dalszego doskonalenia i rozwijania się.

## Jak budował Pan zespół?

Budując zespół, kierowałem się własną intuicją. Sam stawiam sobie bardzo wysoko poprzeczkę. Chciałem stworzyć zespół, który będzie działał zgodnie z moją filozofią tzn. wykonywania wszystkiego perfekcyjnie, na najwyższym poziomie. Zależało mi także na zbudowaniu wzajemnego zaufania i szacunku do siebie i miejsca pracy. Dziś, z perspektywy czasu myślę, że dokonałem dobrego wyboru. Jestem szczęśliwy, że mogę pracować z tak wspaniałymi ludźmi, bo to wspólnie razem tworzymy klimat tego miejsca.

## Co było największym wyzwaniem w tworzeniu własnego biznesu?

Stworzenie dobrego biznesplanu, dobrego marketingu i strategii działania. To były rzeczy, których musiałem się nauczyć. To były dla mnie nowe, nieznanne rzeczy, które bardzo szybko musiałem poznać. Niestety na studiach stomatologicznych, nie uczą, jak prowadzić biznes. Myślę, że taki kierunek mógłby znacząco pomóc.

## Jaka jest Pana zdaniem recepta na sukces, na wybicie się na tle konkurencji zyskanie klientów?

Każdy z nas ma jakąś swoją receptę na sukces, jedne są bardziej skuteczne drugie mniej. Jeżeli istnieje jakiś jeden sekret sukcesu, to dla mnie jest to umiejętność przyjmowania cudzego punktu widzenia i patrzenia z tej perspektywy z równą łatwością, jak z własnej. Zawsze staram się postawić siebie w roli swoich pacjentów i leczę tak, jak sam chciałbym być leczony. Często nie uznaję kompromisów, wszystko ma być na najwyższym poziomie.



„*Jeżeli istnieje jakiś jeden sekret sukcesu, to dla mnie jest to umiejętność przyjmowania cudzego punktu widzenia*”

Zadowolenie moich pacjentów daje mi dużą satysfakcję i radość, bo szczęśliwy pacjent to szczęśliwy doktor. Staram się być szczerym, empatycznym i słuchać potrzeb swoich pacjentów. Kiedyś miałem szczęście poznania na swojej drodze dr Fischera, wykładowcę, właściciela dużej kliniki w Stanach Zjednoczonych i założyciela firmy Ultradent – jednej z największych firm produkujących materiały stomatologiczne. To właśnie On wpoił mi, że jedną z najważniejszych rzeczy w kontakcie z pacjentami jest umiejętność słuchania jego potrzeb. Nie ma innej drogi do sukcesu, niż tylko dostarczenie ludziom tego, czego potrzebują – choć mogą jeszcze nie zdawać sobie z tego sprawy. Spełnianie czyichś pragnień jest też niesamowicie satysfakcjonujące. Planując jakiegokolwiek działania, warto więc postawić naszego odbiorcę w ich centrum.

## Co doradziłby Pan młodym lekarzom, którzy chcieliby mieć własne gabinety?

Cdyby ktoś zapytał mnie o najbardziej przydatną rzecz lub cechę, powiedziałabym, że to konsekwencja w działaniu. Realizowanie swoich pomysłów i celów, zdanie się na własną intuicję. Każdy biznes jest trudny – niezależnie od tego, czy prowadzimy salon fryzjerski czy tworzymy aplikację, czy jesteśmy właścicielami kliniki stomatologicznej. Wszędzie jest duża konkurencja, a jeśli nie, oznacza to, że trzeba dopiero budować rynek i świadomość konsumenta,



co też nie jest łatwym zadaniem. Skanianie z kwiatka na kwiatek w niczym nam nie pomoże, jeśli nie nauczymy się doprowadzać rzeczy do końca. Jeśli coś nie wychodzi, warto zastanowić się nad tym, gdzie można wprowadzić zmiany, ale nie powinniśmy się poddawać przy pierwszych trudnościach.

#### Jak dba Pan o widoczność na rynku i komunikację swoich usług?

W dobie internetu wydaje mi się, że to jest najlepsze narzędzie do komunikowania się i pokazania, czym się zajmujemy. Media społecznościowe takie jak Facebook, Instagram dają szansę na bardzo łatwy sposób pokazania się na rynku. Bardzo ważna jest także strona internetowa, bo to na niej kończy się wizyta w internecie i albo przekona potencjalnego pacjenta do przyścia na pierwszą wizytę, albo nie. Odpowiedni dobór zdjęć, tekstu i cała oprawa graficzna muszą być bardzo przemyślane.

#### Czy specjalizują się Państwo w jakims typie usług? Co jest Pana konikiem?

Ogólnie w klinice zajmujemy się wszystkimi dziedzinami stomatologii. Począwszy od stomatologii dziecięcej, estetycznej, protetyce, ortodontyki, implantologii i chirurgii. Te dwie ostatnie są chyba moim konikiem.

”

*Nie ma innej drogi do sukcesu, niż tylko dostarczenie ludziom tego, czego potrzebują*

Stąd też praca na uczelni – Warszawskim Uniwersytecie Medycznym w Zakładzie Chirurgii Stomatologicznej, edukacja studentów oraz praca doktorska w tym temacie. Sama implantologia jest jedną z dziedzin, która daje możliwość odtworzenia tego, czego już nie ma, co zostało zniszczone. Zabiegi sterowanej regeneracji kości i tkanek miękkich oraz wszczepienie implantu są preludium do późniejszego etapu protetycznego i odtworzenia zębów. Postęp jaki ma miejsce obecnie w stomatologii daje możliwość praktycznie w każdym przypadku odtworzenia braku zębów w postaci implantu czyli uzupełnienia stałego, a nie protezy ruchomej. Dzięki temu komfort życia pacjentów staje się dużo lepszy i pozwala im normalnie funkcjonować.

#### Piękny uśmiech to nie tylko zdrowie, ale i uroda. Czy widzi Pan wzrost zainteresowania medycyną estetyczną?

Oczywiście, w ostatnich latach popularność medycyny estetycznej bardzo wzrosła, aby

odpowiedzieć na potrzeby naszych Pacjentów również wprowadziliśmy takie zabiegi. Moim zdaniem dzisiaj lekarz musi nieraz zachować umiar i potrafić odmówić wykonania pewnych procedur, gdyż coraz częściej widać pacjentki, które są już poniekąd uzależnione od zabiegów medycyny estetycznej.

Wszystko należy stosować z umiarem i ze smakiem. Jeżeli miałbym wybrać zabieg, który mógłbym polecić każdemu to byłby to wampirzy lifting, czyli zabieg z wykorzystaniem osocze bogatopłytkowe. Osocze bogatopłytkowe to krew uzyskiwana jest bezpośrednio z krwi pacjenta. Materiał obfituje w cenne składniki pielęgnacyjne i regeneracyjne: komórki wzrostu oraz peptydy, które regulują naturalne procesy podziału komórek i odnowy tkanek skóry.

Przeprowadzone badania wykazały, iż podczas inkubacji krwi z komórek uwalniana się do osocza cenne substancje odżywcze. Po odwirowaniu uzyskuje się w 100% naturalny preparat regeneracyjny (osocze bogatopłytkowe). Preparat ten można podać w okolice twarzy, dłoni, dekoltu. Powoduje on regenerację skóry, zwiększa jej witalność i blask.

#### A jak Polacy podchodzą do profilaktyki?

Myszę, że świadomość Polaków na temat higieny i profilaktyki jamy ustnej jest coraz lepsza, ale niestety na tle krajów bardziej

rozwinętych w dalszym ciągu bardzo słaba. Stąd też jednym z głównych celów jakie sobie założyłem to edukacja moich pacjentów. Wszystkim pacjentom powtarzam, iż lepiej jest zapobiegać próchnicy niż ją leczyć.

#### Leczy Pan również dzieci. Jak pracuje się z małymi pacjentami?

Dzieci to chyba najbardziej wymagający i zarazem wdzięczni pacjenci. Każde dziecko jest inne, wymaga innego podejścia. Są pewne schematy, które mogą nam pomóc, ale nie zawsze zadziałają. Podstawą jest wzbudzenie u młodego pacjenta zaufania do nas jako lekarza i miejsca do którego przychodzi. Jeżeli to nam się uda to już jest z górki. Dla dzieci, które mają duży lęk przed leczeniem stomatologicznym mamy możliwość wykonania leczenia z zastosowaniem podtlenku azotu (gazu rozświeżającego). Sedacja wziewna jest metodą pozwalającą całkowicie bezstresowo przebrnąć przez leczenie stomatologiczne. Stosuje się ją u dzieci

powyżej 3 roku życia. Metoda ta sprawia, że nawet najbardziej odporne i trudne dzieci do leczenia zaczynają chętnie przychodzić do dentysty. Pod wpływem gazu dziecko staje się spokojne, bezwolne oraz zobojętniałe na wszystko, co dzieje się wokół niego. Także osoby dorosłe, które wykazują duży strach przed wizytą u stomatologa cenią sobie możliwość leczenia z podtlenkiem azotu.

#### Jak łączy Pan obowiązki lekarza i przedsiębiorcy?

Zostając po godzinach w pracy (śmiech). Dla mnie to jest największa bolączka własnej kliniki. Kiedyś zajmowałem się tylko leczeniem, dzisiaj mam natłok obowiązków związanych z prowadzeniem działalności, których nikt za mnie nie wykona.

#### Gdzie można Pana spotkać po godzinach, jak lubi Pan spędzać wolny czas?

Wszyscy moi współpracownicy śmieją się, że w klinice (śmiech). A tak poważnie

to uwielbiam stare samochody. Gdyby nie zdrowy rozsądek to wydałbym każde pieniądze na klasyczną motoryzację. Sam posiadam klasyczny Mini Coopera z 1974 roku. Jeżeli mam już tą wolną chwilę to wsiadam do niego i uczestniczę w różnych zawodach. W tym roku mam ambitny plan, żeby wziąć udział w Wyścigowych Mistrzostwach Polski Samochodów Historycznych.

#### Jakie ma Pan plany związane z Kliniką? Chciałby Pan otworzyć kolejne placówki?

Chodzą mi takie plany po głowie, ale wówczas doba musiałaby trwać więcej niż 24 godziny, a tydzień niż 7 dni. Myszę, że nie tylko dla mnie jako lekarza i przedsiębiorcy najgorszy jest nieustający brak czasu. Życzyłbym sobie w przyszłości abyem miał go więcej.

#### Dziękuję za rozmowę.

Marcin Andrzejewski



## DR N. MED. SZYMON FRANK

Jest absolwentem Akademii Medycznej w Warszawie. Od 2005 roku pracuje w Zakładzie Chirurgii Stomatologicznej Instytutu Stomatologicznego Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego jako asystent i wykładowca.

W trakcie studiów odbył praktyki zagraniczne w Dental Implant Cosmetic Dentistry w Atlantic City, USA. Uczestnik licznych kursów i konferencji naukowych.

Autor publikacji i doniesień zjazdowych z zakresu chirurgii stomatologicznej, szczególnie zainteresowany leczeniem implanto-protetycznym oraz technikami regeneracyjnymi kości. Posiada Certyfikat Umiejętności w Dziedzinie Implantologii Stomatologicznej nadanego przez Kapitułę ds. Umiejętności Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Implantologii Stomatologicznej.

W 2016 roku uzyskał stopień naukowy doktora nauk medycznych. Prowadzi wykłady z zakresu implantologii, chirurgii stomatologicznej i endo chirurgii.

Jest członkiem OSIS EDI, EAO, IADR, PTCHU i PTS.

