



В силу общего прошлого, – я имею в виду варварские методы лечения зубов, – полость рта каждого российского, постсоветского человека нуждается в серьезном стоматологическом уходе.

Идеология ослепительной голливудской улыбки у нас в стране как-то не прижилась. Той самой улыбки, которая демонстрирует не только счастье, но еще и физическое здоровье и даже благосостояние улыбающегося. У нас же из всех примет лица народное уважение вызывают только очки – сразу видно, умный человек, начитанный. Не лошадь, чтобы его по зубам оценивать. Да и улыбаться нам долгое время было особенно нечему. И нечем. От генерального секретаря до уборщицы, от генерального директора крупного завода до мелкого журналиста, в свое время все мы лечили зубы. (Отдельную главу в истории издевательств страны над гражданами стоило бы посвятить советской стоматологии, проредившей наши зубы и сделавшей главным семейным сокровищем, передающимся по наследству, – золотые коронки.) И пусть иностранцы не обвиняют нас в хмурости и неулыбчивости. Это к ним в детстве приходила Зубная Фея. А к нам приходила только зубная боль. В каждой школе имелся зубной врач, который почему-то имел законное право реализовывать садистские наклонности. Его кабинет пах тоскливой химией, страхом и унижением. Ты не был достоин хорошего отношения, преступник, съевший слишком много сладкого! Неудобное зубо врачебное кресло, скромный аналог электрического стула. Адский визг бормашинки, сверла, напоминавшие о строительных работах, запах гари, и боль, заставлявшая прикидывать: сдал бы ты фашистам красных партизан под пытками? По всему выходило, что – сдал бы. Серые цементные пломбы, которые потом проваливались внутрь зуба, и – никакого обезболивания. Поэтому предпочитали не лечить, а сразу драть. Взрослым человек становился тогда, когда его уже никто не заставлял, но он сам, добровольно вел себя к зубному, хотя прекрасно знал, что его там ожидает. Это называлось «ответственность». Мечты о безболезненном лечении зубов конкурировали по недоступности с мечтами о телепортации и путешествиях во времени. Стоит ли удивляться, что мы до сих пор боимся лечить зубы? BOSCOCLINICA, находящейся в Петровском Пассаже, поставили себе задачей – помочь клиентам избавиться от детских страхов. И выполняют обязательство успешней, чем иные психологи. Казалось бы, что общего у стоматологии и моды, и место ли клинике среди магазинов одежды? Неужели человек, будучи в здравом уме, захочет, купив галстук, заодно запломбировать канал? Основатель BOSCOCLINICA Владимир Викторович Никитин, руководитель имплантационной службы Королевского медицинского колледжа Великобритании, врач-стоматолог и хирург, рассказывает, как возникла и работает эта идея.

ВН: Михаил Куснирович пришел делать операцию в мою клинику. Потом он приехал в Лондон, где у меня частная практика, и в полной мере оценил гламур и традиции британской медицины, немедленно захотев перенести эту атмосферу и эти технологии в Москву, в пространство BOSCO. Мы решили превратить стрессовое посещение врача – в фан, удовольствие, сделать его приятным. Полно, возможно ли такое? Действительно, дизайн помещения BOSCOCLINICA с порога успокаивает входящих. Никаких характерных стоматологических ароматов, вызывающих слабость в коленках. Деревянная винтовая лестница, плавные линии, корректный английский уют. Все стильно, просто, по-домашнему. Клиника начинается с аптеки, выглядящей как милый частный магазинчик.

ВН: Традиционную английскую прихожую мы решили заменить нетрадиционной аптекой – поскольку в Лондоне врач может выписать рецепт пациенту и сразу сказать – идите в аптеку John Bel & Croidon, а в Москве это не всегда возможно: мы не

уверены в перечне препаратов, их наличии и качестве. Так что на первом этаже у нас – типичный англо-европейский бутик, с лучшими препаратами как фармакологии, так и средствами по уходу за полостью рта. Раз уж мы оказываем лечение высокого уровня, такой же должна быть и поддержка с профилактикой. На втором этаже происходит запись на прием. Симпатичные девушки в регистратуре ободряют посетителей вполне голливудскими улыбками. В ожидании приема можно заказать еду из L'Altro Bosco Cafe. Наши регистраторы своей улыбкой способны передать уверенность в компетентности врачей, показать дружелюбие пространства по отношению к клиенту. Было важно подобрать и воспитать такой персонал. Это непросто. Многие наши клиенты, сами владельцы фирм, удивляются и завидуют – каким образом нам это удалось? На самом деле, это происходит естественно, потому что у нас высококвалифицированные врачи, и регистраторы абсолютно уверены в их компетентности, это надежная среда, и ты не можешь не ощущать ее поддержки. Наши врачи специализируются по всем основным направлениям стоматологии – хирургии, терапии, протезировании, парадентологии и эндоскопии (лечении каналов). Будучи специалистами в узких областях, они имеют широкий спектр общих знаний. Плюс – новейшее оборудование. Когда клиент видит, что встречают его доброжелательно, видит уверенного врача, действующего спокойно, он расслабляется. У нас все построено на доверии пациента к заведению. Я бы вообще не называл происходящий здесь процесс словом «лечение», гораздо точнее слово «забота». Забота о каждом конкретном человеке. Забота – это хорошо, но разве мы доверчивые дети, чтобы разевать рот только потому, что нам приятно улыбнулись? Знаем мы эти шутки. Хотя мысль о том, что не так все страшно, против воли начинает закрадываться. Напряжение куда-то уходит. Тем более что помимо атмосферы, BOSCOCLINICA предлагает еще и инновационные, безболезненные методы лечения. Здесь отслеживают все новинки мировой стоматологии, которая развивается в очень обнадеживающем направлении. Например, в Англии ведутся эксперименты по выращиванию зубов с использованием стволовых клеток. Возможно, через какое-то время не будет ни сложных операций, ни имплантантов, а у каждого во рту будут сиять тридцать два белоснежных, новеньких зуба! Это не может не успокаивать. Атмосфера, качество – это понятно. Но для чего все эти разговоры об haute couture стоматологии, и зачем называть аптеку бутиком, а к названию добавлять приставку VIP? Может быть, это просто пиар?

ВН: Мы в рекламе не нуждаемся. У нас и так все расписано до февраля. Мы предпочитаем вкладываться в оборудование и в зубы. Для нас лучшая рекомендация – то, что клиенты приходят сами, а потом приводят к нам своих друзей, родственников, жен, детей и домработниц. Шутки, прибаутки, улыбочки... Как-то несерьезно для солидного заведения. Мы хотим, чтобы наши пациенты хихикали. Хихикали, улыбались, хохотали... Так и врачи меньше устают, и у пациентов во время смеха выделяются эндорфины, которые помогают им быстрее выздороветь после челюстной операции... Наши врачи любят рассказывать пациентам анекдоты. Пациент засмеялся, открыл рот – глядишь, и не заметил, как ему пломбу поставили. Клиенты говорят, что приходят к нам за свежими анекдотами! Проверить теорию на практике решил Андрей Гнатюк, президент холдинга «Группа ИМА». После его визита в клинику даже у нас не осталось никаких сомнений: ему не только вылечили зуб, его еще и сильно развеселили. И все же, несмотря на громкие имена врачей и клиентов и оригинальную концепцию, BOSCOCLINICA не является чем-то особенным. Это всего

лишь клиника с хорошими врачами, вежливым персоналом, новейшим оборудованием. В которой к тебе относятся с уважением и симпатией. Это не ноу-хау для избранных; это просто НОРМАЛЬНО, хотя весь наш предыдущий опыт говорит об обратном. В идеале, так должно быть везде и всегда. Увы, на практике – в жизни редко есть место идеалу. Именно поэтому клиника BOSCO и является уникальной: в ней все именно так, как должно быть.