

Prémiová péče není o zlatých klikách...

Bulovka Premium Clinic patří mezi nejrychleji rostoucí soukromé zdravotnické sítě v Praze. Od svého založení staví na kombinaci špičkové odbornosti, lidského přístupu a moderního prostředí. O filozofii značky, jejím dynamickém rozvoji i budoucích plánech jsme hovořili s jejím generálním ředitelem Ing. Peterem Kyselou.



Ing. Peter KYSELA
generální ředitel Bulovka Premium Clinic

Pane Kyselo, Bulovka Premium Clinic se v poslední době dynamicky rozvíjí. Můžete našim čtenářům přiblížit, co vlastně tato značka představuje?

Bulovka Premium Clinic je soukromá síť zdravotnických zařízení, která vznikla s cílem nabídnout lidem zdravotní péči na vysoké odborné úrovni, ale zároveň lidskou, férovou a vstřícnou. Značku jsme budovali s přesvědčením, že kvalitní medicína neznamená jen správně provedený výkon – ale také prostředí, kde klient rozumí tomu, co se děje, je o něj postaráno bez stresu a zbytečného čekání, a ví, že se může kdykoliv obrátit na někoho, kdo mu naslouchá.

Začínali jsme na Bulovce, kde jsme vybudovali moderní stomatologickou kliniku. Postupně však rozšiřujeme jak odbornosti, tak také lokality. Naším cílem je budovat síť, která bude snadno dostupná, a to nejen geograficky, ale i v tom nejširším smyslu slova. To znamená především otevřenou komunikaci, snadné objednání, transparentní ceny a srozumitelnost na každém kroku.

Zároveň klademe důraz na klientské pohodlí a zjednodušení cesty ke zdravotní péči – od prvního kontaktu až po dlouhodobou následnou spolupráci. Pacient v dnešní době totiž nehledá jen špičkový zákrok, ale očekává i komfort, respekt k jeho času, lidský přístup a prostředí, kde se cítí bezpečně. To všechno chápeme jako nedílnou součást prémiové zdravotní péče. Zdravotní systém často sklouzává k odosobnění. My děláme pravý opak – vracíme člověka zpět do středu všeho. Nejen jako pacienta, ale jako plnohodnotného partnera. To je náš přístup jako Bulovka Premium Clinic.

Mluvíte o klientském pohodlí a zjednodušení cesty ke zdravotní péči. Co to konkrétně znamená?

Znamená to, že péče u nás nezačíná až v ordinaci. Začíná mnohem dříve, tedy v momentě, kdy člověk poprvé uvažuje, že se na nás obrátí. Od té chvíle musí mít jistotu, že se snadno zorientuje, nebude čekat týdny na termín, že se dovolá, že rozumí, kolik ho to bude stát a co všechno ho čeká.

Vytváříme systém, kde má každá část cesty – od objednání přes příchod až po návaznou péči – jasné a vstřícné parametry. Máme on-line rezervační systém, který umožňuje výběr konkrétního termínu a lékaře. Naše recepční nejsou jen administrativní síla – jsou školeny v empatické komunikaci, aby uměly poradit, naslouchat i zvládnout situace, kdy klient přichází nejistý nebo ve stresu.

Zároveň investujeme do prostředí, které snižuje napětí – od čekáren až po design ordinací. Na detailech záleží. UVědomujeme si, že pro mnoho lidí je návštěva zdravotnického zařízení spojená s obavami. Proto chceme, aby první dojem nebyl chladný nebo technokratický, ale aby byl přívětivý, přehledný a lidský. Zjednodušení cesty ke zdravotní péči však není jen otázkou technologií. Je to i otázka komunikační kultury – tedy toho, jak s klientem mluvíme, zda mu vše srozumitelně vysvětlíme, jak zvládáme případné změny, jak reagujeme, když něco nejde podle plánu.

A v neposlední řadě jde i o čas. Klientovi dáme prostor, nesmí se cítit jen jako „položka na seznamu“. Proto pracujeme s rozumnými intervaly, neodměřujeme každou minutu a snažíme se, aby u nás člověk nikdy neměl pocit, že obtěžuje.

To všechno je pro nás přirozenou součástí péče – stejně důležitou jako RTG snímek nebo správně nasazený implantát.

V lednu 2025 jste otevřeli novou pobočku v Praze na Chodově. Co vás vedlo k výběru této lokality?

Lokalita The Park na Chodově je strategická z několika důvodů – jednak má skvělou dostupnost jak pro klienty, tak pro zaměstnance firem v The Park a v okolí. Navíc klient v dnešní době očekává, že zdravotní služby budou stejně dostupné jako restaurace, obchody nebo fitness centrum. Chodov propojuje pracovní a osobní život – a právě tam má podle nás prémiová klinika své místo.

Jaké služby klientům na Chodově nabízíte?

Klinika Bulovka Premium Clinic v lokalitě The Park

Chodov byla od začátku koncipována jako vysoce specializované stomatologické centrum, které propojuje moderní medicínu, důraz na prevenci a celostní přístup ke zdraví.

Nabízíme komplexní stomatologickou péči napříč celým spektrem potřeb – od vstupních preventivních prohlídek přes pravidelnou dentální hygienu až po vysoce specializované zákroky v oblasti stomatochirurgie, implantologie nebo rekonstrukční stomatologie.

Naším cílem není pouze ošetřit konkrétní problém, ale vidět klienta jako celek. Proto klademe mimořádný důraz na mezioborovou spolupráci. V praxi to znamená, že pacient, který k nám přichází například s akutní bolestí nebo zájmem o rekonstrukci chrupu, prochází důkladným vstupním vyšetřením včetně 3D diagnostiky, digitálního skenu a celkové konzultace s lékařem. Díky tomu můžeme vytvořit komplexní léčebný plán, který zohledňuje nejen aktuální potřebu, ale i dlouhodobě zdravý ústní dutiny, funkci, estetiku a stabilitu ošetření.

Klinika je také připravena na náročné rekonstrukční výkony – například v rámci konceptů All-on-4 a All-on-6, které umožňují rychlou a efektivní náhradu celého chrupu pomocí implantátů. Tento typ výkonu vyžaduje precizní týmovou spolupráci, zkušenosti a velmi detailní plánování – což jsou oblasti, kde máme silnou expertizu.

V nejbližší době chystáme rozšíření péče o ortodoncii – tedy rovnátka pro děti i dospělé včetně moderních neviditelných systémů jako je Invisalign.

Součástí péče je ale také to, co není vidět na první pohled – citlivý přístup, dostatek času, srozumitelnost a snaha skutečně porozumět potřebám každého klienta. Věříme, že právě to rozhoduje o tom, zda se člověk vrátí – ne technický výkon, ale důvěra, bezpečí a lidský přístup.

Plánujete další expanze?

Ano a velmi konkrétně. V současné době připravujeme otevření nové pobočky na Pankráci, která bude profilována jako centrum dětské a rodinné stomatologie.

Na základě dlouhodobé zpětné vazby od klientů i analýzy trhu vidíme, že v Praze – a nejen v ní – chybí vysoce odborná, ale zároveň citlivá a srozumitelná péče zaměřená na děti a celé rodiny. Veřejný i soukromý sektor často tuto oblast vnímá spíše jako doplněk. My ji naopak stavíme do centra naší pozornosti. Naším cílem je vytvořit model rodinné péče – tedy místa, kam chodí na ošetření dítě i rodič, kde se informace sdílejí v kontextu celé rodiny a kde panuje kontinuita.

Chceme vytvořit prostředí, kde se děti nebudou bát, kde stomatologie nebude strašák, ale přirozená součást péče o zdraví. Investujeme do prostředí přízpůsobenému dětem, máme personál školený nejen odborně, ale i komunikačně a psychologicky, samozřejmě je dostatek času na vysvětlení každého kroku hravou a přístupnou formou. Rodiče zapojujeme do celého procesu, neodsunujeme je na chodbu.

Zároveň ale nejde jen o přístup. Klinika na Pankráci bude mít plně vybavené zázemí pro specializovanou péči, a to včetně dětské preventivní stomatologie, konzervativního ošetření, ortodoncie a mikrochirurgických zákroků u nejmenších pacientů. Navazovat na ni budou i služby dentální hygieny zaměřené na děti a dospívající, včetně edukace ve školním věku.

V rámci dalšího rozšiřování našich služeb plánujeme na klinice Pankráč zavést také možnost zákroků v celkové anestezii a analgosedaci. Tento krok připravujeme především s ohledem na potřeby dětských pacientů, klientů se silným stomatologickým strachem, osob s neurovývojovými poruchami nebo pacientů, u nichž budou indikovány náročnější zákroky, které si vyžadají plný komfort a bezbolestnost.

Chceme tímto krokem odstranit jednu z hlavních bariér, kvůli kterým klienti odkládají potřebnou péči, a zároveň zvýšit přístupnost i pro ty, kteří by běžné ošetření

nezvládli z důvodu strachu nebo psychické zátěže.

Zavedením těchto možností chceme nabídnout vyšší míru individualizace péče a otevřít ji i těm, pro které byla dosud obtížně dostupná.

Chystáte i nové věrnostní programy – jak budou fungovat?

Ano, do konce roku chceme spustit nový koncept klientských bonusových programů, jejichž cílem je nejen odměnit loajalitu, ale také dlouhodobě motivovat klienty k prevenci, kontinuální péči a větší orientaci v tom, co jim zdravotní služby mohou nabídnout.

Programy budou mít několik úrovní, od základního členství až po rozšířený prémiový režim. Mezi hlavní výhody budou patřit zvýhodněné balíčky dentální hygieny, přednostní termíny u vybraných specialistů a slevy na nadstandardní výkony jako jsou keramické výplně, bělení, implantace nebo 3D diagnostika.

Naším cílem není jen poskytovat slevy. Chceme vytvořit systém, který klienta aktivně provází v péči o zdraví. Věříme, že vztah mezi pacientem a zdravotníkem není jednorázový – je to vztah důvěry, který se buduje v čase. A právě dlouhodobost je to, co chceme podporovat.

Věrnostní program také umožní klientům lépe plánovat a strukturovat jejich péči – například formou ročně předplacených balíčků s výhodnější cenou, nastavením pravidelné dentální hygieny či kontrol.

Zároveň tím chceme podpořit preventivní přístup ke zdraví, který je pro nás jedním z klíčových pilířů. Včasná péče šetří nejen náklady, ale i zbytečný stres a složitější zákroky v budoucnu. Věrnostní programy mají být praktickým nástrojem, jak toho dosáhnout – elegantně, dostupně a s jasnou hodnotou pro klienta.

Slovo „prémiový“ dnes používá skoro každý. Co znamená ve vašem pojetí prémiová péče?

Máte pravdu. Výraz „prémiový“ je dnes nadužívaný. Často označuje něco povrchně luxusního, co ve skutečnosti nepřináší žádnou přidanou hodnotu.

U nás ale prémiová péče znamená něco zcela jiného: kvalitu, která je postavená na důvěře, odbornosti a vztahu.

V našem pojetí prémiová péče znamená především dostatek času – nikoliv honbu za počtem výkonů, ale prostor pro naslouchání, vysvětlení, plánování a klidné ošetření. Znamená také tým, který nejen perfektně ovládá svou profesi, ale je zároveň lidský, empatický a vstřícný. Prémiové technologie u nás nejsou pro efekt, ale pro skutečnou šetrnost, přesnost a dlouhodobý výsledek. A v neposlední řadě stavíme prémiové služby na komunikaci, která je transparentní, férová a srozumitelná – žádné odborné zkratky, žádné překvapení při platbě, žádné mlčení.

Prémiová péče je pro nás také o kontinuitě – o vztahu, který nekončí zaplacením výkonu, ale dál pokračuje v prevenci, v konzultacích, v možnosti se na nás kdykoliv obrátit. A je to i o přesahu – o edukaci klientů, o práci se strachem, o vytváření systému, který respektuje různé životní situace a potřeby.

Věříme, že právě tímto přístupem se vytváří loajalita. Ne skrze věrnostní kartičku nebo slevu, ale skrze pocit jistoty a důvěry, který si klient odnese. A vrátí se.

Prémiovost v našem pojetí není o cenovce, ale o hodnotě, kterou od nás klient dostane.

Kdybyste měl shrnout ve zkratce, co Bulovka Premium Clinic nabízí – co by to bylo?

Nabízíme péči, která je odborně špičková, ale zároveň lidsky blízká. Péči, která se nesoustředí jen na výkon, ale na celý zážitek člověka, který se na nás obrací.

Chceme, aby k nám klient přišel s důvěrou a odešel s jistotou, že o něj bylo postaráno profesionálně, s respektem, beze spěchu a s pochopením.

Bulovka Premium Clinic není jen o zubech. Je o tom, jak má vypadat důstojná, moderní a dostupná zdravotní péče 21. století. A právě tu se snažíme každý den znovu a znovu naplňovat, s respektem k lidem, kteří nám svěřují to nejcennější, co mají – své zdraví.

„Prémiová péče není o zlatých klikách. Je o čase, respektu a kvalitě.“