

Ne diferențiem prin calitatea umană și calitatea serviciilor oferite

Interviu cu Mariana Demeter, Fondator, Clinica Alegria

Oferiți servicii complete de psihiatrie și psihoterapie, alături de programe de dezvoltare personală cu plată, dar și decontate de Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS). Care sunt cele mai solicitate terapii și psihoterapii?

Nu avem anumite servicii care sunt mai solicitate, datorită faptului că acestea se întrepătrund și se completează pentru a avea un diagnostic cât mai precis și un plan personalizat de intervenție terapeutică. Ne dorim ca cei care apelează la clinica Alegria să obțină rezultate realiste și pe termen lung.

De exemplu dacă un pacient vine la medicul psihiatru, acesta îl trimite la psihologul clinician din cadrul clinicii care aplică anumite teste standardizate în urma cărora se coroborează rezultatele celor doi specialiști pentru a avea un diagnostic precis.

Apoi pacientul va fi direcționat către psihoterapeut, cu care va începe procesul de "trezire și constientizare"- așa îmi place să îl numesc, iar în paralel, dacă este nevoie și în funcție de gravitatea afecțiunii va primi și un tratament medicamentos sau dacă dorește poate apela la servicii de homeopatie și acupunctură.

Serviciile noastre sunt diversificate, ample și construite să cuprindă toate palierele minții și sufletului.

Este o onoare pentru noi ca și specialiști în sănătate mintală și emoțională să primim încrederea totală pe care ne-o acordă clienții noștri.

Știți cum este, practic își pun sufletul în palma celui care îi ascultă, cu care împărtășesc cele mai intime povești legate de ei și alți oameni dragi.

De aceea contractul dintre specialist și client este de o confidențialitate sacră, pot spune. Nu putem dezvălui aspectele

discutate în procesul terapeutic decât în cazuri extreme, când instanța ne cere sau în cazuri în care semnalăm tentative de suicid, care sunt clar considerate urgență maximă și apelăm familia sau spitalul din proximitate.

Ședințele de psihoterapie sunt în continuare în topul cerințelor, însă și consultațiile de psihiatrie sunt la fel de cerute.

Terapiile pentru copii care prezintă diferite forme de anxietate, depresie sau probleme de comportament, evaluări psihologice complexe, precum și terapia de grup este la fel în topul cererilor.

Avem servicii de terapie aba și de logopedie oferite sub formă de pachete, copiii vin regulat de minim 3 ori pe săptămână la terapie, o parte din acestea fiind decontate de CNAS.

Cum au evoluat problemele pacienților și cerințele acestora, în ultimii ani?

În ultimii ani ne confruntăm cu foarte multe probleme legate de anxietate și depresie, atât la adulți cât și la copii. Segmentul de psihiatrie este foarte aglomerat împreună cu serviciile de psihoterapie individuală, de cuplu precum și terapia de grup.

În continuă creștere - un număr alarmant, pot spune - este cel de copii diagnosticați cu tulburarea de spectru autist pentru care realizăm ședințele de terapie comportamentală aplicată - ABA, logopedie și grupuri de socializare sub îndrumarea coordonatorilor de specialitate.

Ne mândrim cu rezultate foarte bune obținute în urma ședințelor de terapie ABA, precum și cu un număr de copii care pot merge la grădiniță și școala de masă, alături de copii tipici, normali.

De asemenea, anul acesta am reușit împreună cu Vlad Vilciu, actor și trainer să organizăm spectacole de teatru pe scena Palatului Național al Copiilor, cu public

deschis, cu 4 grupe de copii, unul fiind realizat cu copii cu tulburare de spectru autist, sindrom Asperger și ADHD. S-a lucrat un an de zile cu toți participanții, însă rezultatele au fost pe măsură. Ne dorim în continuare ca oamenii să apeleze la servicii de psihoterapie nu doar când întâmpină situații neplăcute și grele, ci pur și simplu pentru a conștientiza că procesul terapeutic este bine-venit pentru creșterea personală, pentru prevenirea și tratarea traumelor, astfel încât cu toții să contribuim la o lume mai bună, mai autentică, mai sănătoasă din punct de vedere emoțional.

Terapia este deosebit de eficientă în tratarea și susținerea tratamentelor oncologice sau a bolilor autoimune. Seniorii noștri dragi beneficiază de evaluarea sănătății mintale, teste aplicate pentru memorie, concentrare, stimularea activității neuronale prin diferite exerciții care încetinesc procesele de îmbătrânire a creierului.

Demența Alzheimer, boala Parkinson sau alte tulburări degenerative pot fi diagnosticate timpuriu, astfel încât să încetinim deteriorarea în diverse arii de funcționare.

Acest program dedicat seniorilor are scop principal menținerea apropiaților în mediul familial, alături de cei dragi.

Avem grupuri de suport și terapie pentru persoanele care suferă de adicții - jocuri de noroc, consum de alcool sau droguri.

Tot în cadrul clinicii noastre efectuăm o serie de evaluări psihologice complexe pentru adulți și copii, inclusiv pentru încadrarea în grad de handicap.

Sănătatea mintală și emoțională ne ajută enorm în toate aspectele vieții noastre, în relații, la școală, la facultate, ne clădește puternici și sinceri, gata să înfruntăm obstacole, ne ajută să ne refacem mai repede în urma unor tratamente sau



furnizarea de servicii psihiatrice și pentru a proteja interesele pacienților.

Prin ce se distinge Clinica Alegria?

Clinica Alegria oferă servicii de psihiatrie și psihoterapie pentru întreaga familie. Avem o echipă de specialiști care sunt perfecționați în diferite forme de terapie, atât la nivel național cât și internațional. Suntem într-un proces continuu de formare, suntem dedicați în ceea ce facem, suntem oameni în primul rând, și noi la rândul nostru avem povești de viață cu traume și tot felul de probleme, dar pe care ni le-am "reparat" - doar așa poți să înțelegi și să simți ce trăiește clientul din fața ta. Dacă nu ai trăit anumite sentimente atunci este mai dificil să înțelegi pacientul cu adevărat.

Explicațiile oferite în cărțile de specialitate sunt una, însă realitatea din fața ta poate fi alta.

Suntem diferiți și în asta constă frumusețea vieții, dar repet că este necesar ca pe lângă studiile de specialitate să ai și tu o anumită cunoaștere și înțelepciune care vine în timp, după ani buni de experiență.

Ne diferențiem prin calitatea umană și calitatea serviciilor oferite, și acest lucru se observă din recenziile și recomandările pacienților care ne trec pragul zi de zi. Am pornit cu un sediu, iar acum ne-am extins și avem trei sedii în Sectorul 4 din Capitală.

Acest lucru ne bucură pentru că înseamnă că ne ridicăm la așteptările clienților, dar ne și întristează pentru că realizăm cât de multe probleme sunt în sfera de sănătate mintală și emoțională în rândul tuturor.

Cât de importantă este încrederea, credibilitatea și notorietatea profesională pe care o transmite un psiholog clinician / psihoterapeut pacienților săi?

Pentru a avea rezultate optime sunt importante formarea, studiile de specialitate, continua dezvoltare personală pe care tu ca specialist este nevoie să o faci, mă refer inclusiv la terapia personală. Dar, indiferent de cât de mult ai studiat, cât de multe metode cunoști, relația terapeutică pe care o stabilești cu clientul

intervenții chirurgicale pentru că ne schimbă atitudinea, ne învață să privim cu optimism și încredere orice s-ar întâmpla. Prin terapie evoluăm, învățăm să ne apreciem, să fim recunoscători pentru tot ce avem, să ne bucurăm de lucruri mărunte, învățăm să nu ne mai grăbim să facem totul pe repede înainte, așa cum se întâmplă în zilele noastre, să fim mai aproape de Dumnezeu, fără de care toate aceste lucruri minunate nu ar fi. Este un proces continuu de autoeducație pe care îl învățăm și pe care îl exersăm zilnic.

Schimbarea tiparelor vechi și a convingerilor limitative preluate de la părinți, bunici, societate, sau transmise transgenerațional se întâmplă în timp și cu efort, nu de pe o zi pe alta.

Cum apreciați concurența existentă pe acest segment de piață?

Concurența ne încurajează să îmbunătățim calitatea serviciilor oferite pentru a atrage mai mulți pacienți. Acest lucru poate duce la îmbunătățiri în ceea ce privește diagnosticul, tratamentul și îngrijirea oferită clienților.

Prin competiție, suntem motivați să oferim servicii mai accesibile din punct de vedere financiar, de aceea avem încheiat și contract cu CNAS. Aceasta înseamnă că oferim servicii în baza biletului de trimitere de la medicul de familie către specialitatea psihiatrie și psihoterapie.

Concurența ne stimulează să fim la curent cu cele mai recente dezvoltări în domeniul psihiatriei. De asemenea, pot exista investiții mai mari în cercetarea psihiatrică pentru a dezvolta noi tratamente și terapii. O concurență sănătoasă poate determina clinicile să fie mai transparente în ceea ce privește practicile lor și rezultatele tratamentelor. Acest lucru poate crește încrederea pacienților și poate reduce riscul de practici necorespunzătoare.

Cu mai multe opțiuni disponibile, pacienții pot alege mai bine clinicile și terapeuții care se potrivesc cu nevoile lor specifice. Acest lucru poate contribui la îmbunătățirea calității îngrijirii psihiatrice personalizate. Pentru a evalua în mod corespunzător concurența între clinicile de psihiatrie, este important ca autoritățile de reglementare să implementeze reguli și standarde clare pentru a asigura calitatea și etica în

este cea mai importantă.

Această profesie este diferită de altele, este nevoie de multă empatie din partea specialistului, de echilibru, de disponibilitate, de cunoaștere și de măiestrie.

Va trebui să știi să pui limite, să fii ferm când este nevoie, să fii prieten, să fii sincer, să nu judeci, să ai puterea să depășești acele momente care te ating și îți activează ție anumite procese - de aceea avem nevoie de multă terapie personală înainte să devenim psihoterapeuți.

Nu este ușor să găsești un terapeut cu care să rezonezi, care să fie pe aceeași lungime de undă.

Important este să ai curajul să începi un proces de terapie. Și desigur este recomandat să verifici dacă acel specialist este acreditat de forumurile de specialitate, respectiv Colegiul Psihologilor și ce treaptă are ca și specialist - aceste lucruri se pot verifica ușor acum, totul este la un click distanță!

Potrivit psihiatrului Eugen Hriscu românii trăiesc într-un mediu cu un grad înalt de risc pentru dezvoltarea tulburărilor psihice. Cum comentați?

Ne confruntăm deja cu foarte multe cazuri de depresie și de anxietate. Au fost și sunt în continuare mulți factori care creează aceste stări. Pandemia, războiul, veniturile mici, impozite care au crescut considerabil, toate acestea te fac să devii anxios.

Atunci când știi că statul nu îți oferă sprijin, că nu se organizează lucrurile astfel încât să fim funcționali, este firesc ca oamenii să fie afectați.

Dacă ești părinte și ai un credit și cheltuielile depășesc veniturile vei fi nevoit să lucrezi mai mult, poate să ai 2 joburi, iar timpul petrecut cu familia va fi mai scurt, ca să nu mai vorbim de timp pentru tine.

Ori dacă nu ai timp să faci lucruri care îți fac plăcere, energia scade și gândurile te copleșesc, apare insomnia, care este din ce în ce mai prezentă- 2 din 3 persoane suferă de insomnie - lipsa de odihnă în timp duce la depresie și epuizare.

Nu ai timp de calitate oferit copiilor, aceștia petrec mai multe ore pe device-uri și iar nu este bine.

Trăim vremuri în care se vorbește foarte mult de echilibru, este greu de găsit un echilibru, dar nu imposibil.

Suntem din ce în ce mai singuri, știm cu toții că singurătatea scade durata vieții.

Ce frumos ar fi să existe grupuri în care oamenii să se întâlnească, să se cunoască și să se ajute reciproc.

Știți că cei mai longevivi oameni de pe planetă sunt cei care trăiesc în locuri mai izolate, cu populație restrânsă în care se ajută și se susțin reciproc. Apartenența la un astfel de grup ne ajută în multe moduri. Chiar dacă statisticile nu arată îmbucurător este nevoie să avem încredere și speranță, să practicăm meditația, rugăciunea, să facem bine atât cât putem în dreptul nostru. Și dacă ne-am mobiliza să ne

schimbăm gândurile, acțiunile noastre ar fi altele.

Am fi mai fericiți și mai mulțumiți de ceea ce avem.

Recent, CNAS a diminuat la jumătate banii pe care îi decontează pentru psihoterapie. Cum decurge procesul de decontare în alte state europene?

Procesul de decontare a serviciilor de sănătate mentală în alte state europene poate varia semnificativ în funcție de țară și de sistemul de sănătate specific celui stat. Cu toate acestea, există unele caracteristici comune în majoritatea sistemelor europene de sănătate, iar aici sunt câteva aspecte generale legate de procesul de decontare.

Multe țări europene au sisteme de asigurare de sănătate obligatorii sau universale, care acoperă o parte semnificativă sau chiar totalitatea costurilor serviciilor de sănătate mentală. Contribuțiile pentru asigurare pot fi plătite de către angajatori, angajați sau direct de către cetățeni, în funcție de modelul specific al țării.

La noi situația este diferită.

Casa Națională de Asigurări de Sănătate decontează un număr de ședințe, dar suntem limitați de numărul de locuri alocate/medic/pacient.

Tot în alte state europene sănătatea mentală poate fi furnizată de către o gamă variată de profesioniști, cum ar fi psihiatri, psihologi, terapeuți, asistenți sociali etc. Furnizorii pot veni fie din sistemul public de sănătate, fie din sectorul privat, și sunt plătiți în funcție de contracte sau tarife stabilite de autoritățile de sănătate.

Și noi avem un program de sănătate care este în curs de desfășurare și așteptăm cu nerăbdare normele de aplicare pentru copiii cu autism. A fost un demers lung de ani de zile care s-a realizat prin eforturi considerabile din partea unor ONG-uri. În unele țări accesul la serviciile de sănătate mentală poate necesita o trimitere de la medicul de familie sau o evaluare preliminară de către un specialist în sănătate mentală. Și la noi procedura este asemănătoare, doar numărul de ședințe decontate este limitat.

În unele cazuri, pacienții pot fi nevoiți să plătească o taxă de asigurare sau o cotă-parte pentru serviciile de sănătate mintală,



dar aceste costuri pot fi limitate sau acoperite în totalitate de asigurare, în funcție de sistemul din țară. Sesiunile de terapie și tratament pot varia în ceea ce privește frecvența și durata. Anumite țări pot oferi un număr limitat de ședințe gratuite, iar pacienții pot avea nevoie să achite pentru sesiuni suplimentare, ca și la noi de altfel. Este important să știm că fiecare țară europeană are propriul său sistem de sănătate și propria politică de sănătate mentală, iar regulamentele și procedurile pot diferi semnificativ. Sperăm ca în viitor statul să sprijine cât mai mulți oameni care să poată beneficia de astfel de ședințe de terapie. Să nu uităm că cei din mediul rural au acces dificil la serviciile de sănătate decontate din cauza lipsei de personal specializat.

Cum apreciați modul în care instituțiile statului, companiile multinaționale și cele cu capital privat românesc se asigură de sănătate mintală a angajaților și de recuperarea acestora, atunci când este necesar?

Companiile multinaționale investesc în programe pentru sănătatea emoțională și mintală a angajaților sporadic din câte știu, nu pe termen lung, cu toate că sunt mai conștienți de necesitatea aceasta. Dacă am un angajat care are probleme personale sau suferă de anxietate, depresie sau are o stimă de sine scăzută, acestea se răsfrâng asupra activității desfășurate, asupra echipei iar rezultatele vor fi limitate, productivitate scăzută, profit mai mic. Cu toții ne dorim să fim eficienți și fericiți la locul de muncă. Petrecem destul de mult timp în cadrul companiei, alături de colegi și știm că dacă facem lucruri care nu ne aduc plăcere, dacă merg la job doar pentru că trebuie să câștig banii necesari pentru plata cheltuielilor, în timp acumulez frustrare, nemulțumire, voi deveni o persoană morocănoasă, inclusiv cu familia mea, sistemul imunitar va avea de suferit și implicit apar diverse boli organice, și voi fi mai neproductiv. De asemenea, dacă am nevoie de îngrijiri medicale decontate statul va avea de cheltuit mai mulți bani. Așa că mai bine ne-am gândi la cât mai multe programe de prevenție, de



psihoeucație. Cu siguranță am fi cu toții în câștig.

De asemenea, dacă sunt o persoană foarte competitivă, care îmi doresc să mă afirm, să câștig atenția șefilor, voi munci mai mult și voi pune presiune pe mine, îmi voi consuma resursele interioare. Acest lucru în timp duce la suprasolicitare - la un burnout. Întrebările care se pun în ambele cazuri vor fi:

De ce fac lucrurile în acest mod? Ce anume din trecutul meu, din copilărie îmi activează astfel de stări și de ce repet aceste programe?

Cine sunt și spre ce mă îndrept?

Îmi doresc să fiu un astfel de model pentru copiii mei?

Mă iubesc eu suficient de mult? Și dacă nu, nu vreau să învăț să o fac?

Și așa se construiesc "poduri" și "rescriem scenariile timpurii" astfel încât să ne descoperim cu adevărat, să fim conștienți de ceea ce simțim, cum simțim și ce ne face fericiți.

Știți de fiecare dată când urăm la mulți ani cuiva îi dorim sănătate, eu am reformulat de mult urarea și le doresc să fie fericiți, o persoană dacă a învățat să se bucure și să fie fericită, va fi și sănătoasă.

Cu toții ar fi bine să ne dorim pentru copiii noștri să fie fericiți, să se bucure de tot ce au în jurul lor, să îi învățăm de mici să fie conectați la ei înșiși, la natură, la relațiile cu

cei dragi, și după o să vină și satisfacția muncii sau rezultatele bune.

Cum decurge o zi de lucru normală pentru dumneavoastră? Ce faceți în timpul liber?

O zi normală pentru mine începe la ora 07,00 și se încheie maxim la ora 16,00, mă refer la timpul alocat în cadrul clinicii. După, încerc să reduc cât pot de mult activitățile ce țin de mailuri și mesaje, ca să îmi pot aloca timp și pentru mine. Am învățat cu greu ce-i drept că am nevoie de triunghiul celor 3 de 8.

8 ore de activitate profesională, 8 ore activități pentru mine și familia mea și 8 ore de somn. Mai mă abat de multe ori de la acest program, dar în mare măsură îl respect pentru că altfel nivelul de vitalitate scade și îmi va trebui mult timp să mă refac. Atunci când ești antreprenor, manager și ai o echipă de 45 de oameni, plus dorința de a oferi servicii de calitate excepționale inclusiv în ședințele de terapie pe care le ofer este nevoie de multă voință, dorință, energie și iubire.

Fără iubire de sine și dragoste față de activitatea pe care o practici, poate deveni obositor și lipsit de creativitate. De aceea am grijă să practic meditația, rugăciunea și respirația în fiecare zi cu dăruire și răbdare.