



ΜΑΡΟΥΣΩ ΤΡΕΣΣΟΥ

Διευθύντρια Ασφαλιστικών Εταιρειών & Δικτύου της Affidea Ελλάδος

Οι ασφαλιστές μας δίνουν “ψήφο” εμπιστοσύνης

Όσοι ασφαλιστές και ασφαλίτριες έχουν γνωρίσει την κυρία Μαρουσώ Τρέσσου έχουν εμπιστευτεί και το πρόσωπο και το σχήμα που εκπροσωπεί. Μιλάει τη δική τους γλώσσα, ακούει και καταλαβαίνει τις ασφαλιστικές ανάγκες και την καθημερινή διαχείρισή τους, εισηγείται και επιτυγχάνει λύσεις συμβατές για τους ασφαλιστές και τους ασφαλισμένους τους.

Αναγνωρίζοντας τη σοβαρή διεξόδυση της Affidea στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, με πολύ υψηλή ταχύτητα αλλά και προσφορά ορατά αναβαθμισμένων υπηρεσιών, σε κόστος πολύ ανταγωνιστικό, και παρατηρώντας την εμπιστοσύνη συγκεκριμένων ασφαλιστικών εταιρειών προς τον πάροχο που ακούει στο όνομα Affidea, ζητήσαμε και λάβαμε την παρακάτω συνέντευξη από τη Διευθύντρια Ασφαλιστικών Εταιρειών και Δικτύου της Affidea Ελλάδος, κα Μαρουσώ Τρέσσου.

Συνέντευξη στον Δημήτρη Ρουχωτά

Κυρία Τρέσσου, πού επενδύει κυρίως ο Όμιλος Affidea και ποια είναι η παρουσία του στη χώρα μας;
Μ.ΤΡ.: Στο κέντρο κάθε οργανισμού είναι ο άνθρωπος, πόσο μάλλον στον Όμιλο Affidea, που η παροχή φροντίδας στον εξεταζόμενο αποτελεί τη βάση για ποιοτικές υπηρεσίες υγείας. Για αυτόν τον λόγο, τα επενδυτικά μας κεφάλαια στρίζονται πάνω και πέρα απ’ όλα στον άνθρωπο. Έπειτα, επενδύουμε πάρα πολύ στην ποιότητα, στην τεχνολογία, στην καινοτομία. Όλα τα διαγνωστικά κέντρα της Affidea, συνδεδεμένα μεταξύ τους με το πλέον σύγχρονο σύστημα τηλεϊατρικής, λειτουργούν σε πρότυπους ιατρικούς χώρους. Είναι εξοπλισμένα με ιατρικά μηχανήματα τεχνολογίας αιχμής, ενώ στελεχώνονται από έμπειρο ιατρικό προσωπικό, με άρτια επιστημονική κατάρτιση και πολυετή εμπειρία στον χώρο της υγείας, προκειμένου να εξασφαλίζουν την άριστη ποιότητα των αποτελεσμάτων και να προσφέρουν εξαιρετική εμπειρία στον εξεταζόμενο. Με μεθοδική προσέγγιση στην επιλογή και εκπαίδευση του προσωπικού, καθώς και στην προμήθεια και αναβάθμιση του

πλέον σύγχρονου εξοπλισμού, η Affidea παραμένει στην πρωτοπορία των ιατρικών εξελίξεων, με αφοσίωση στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων που την εμπιστεύονται. Ο Όμιλος Affidea αποτελεί σήμερα τον κορυφαίο φορέα παροχής υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, Διαγνωστικής Απεικόνισης, Βιοπαθολογίας και Ακτινοθεραπείας σε ολόκληρη την Ευρώπη, με δραστηριότητα σε 16 χώρες και 245 ιατρικά κέντρα. Στον Όμιλό μας απασχολούνται περισσότεροι από 8.800 επαγγελματίες υγείας και πραγματοποιούνται εκατομμύρια διαγνωστικές εξετάσεις ετησίως. Με δεκατέσσερα χρόνια παρουσίας στην Ελλάδα, η Affidea συγκαταλέγεται μεταξύ των πλέον αξιόπιστων παρόχων στον χώρο της Πρωτοβάθμιας Υγείας. Μιλάμε για ένα πανελλαδικό δίκτυο διαγνωστικών κέντρων, ιδιόκτητων και συνεργαζόμενων, το οποίο διαρκώς αναπτύσσεται και είναι σε θέση να εξυπηρετήσει όλες τις ανάγκες, τόσο ασφαλιστικών εταιρειών όσο και ιδιωτών, σε κάθε περιφέρεια και νομό της Ελλάδος, δίνοντας εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες πρόληψης και διά-

γνωσης που πληρούν τα υψηλότερα πρότυπα και διαδικασίες ασφάλειας.

Πώς αξιοποιείται τοπικά και τι συνεπάγεται η πανευρωπαϊκή παρουσία της μητρικής εταιρείας;
Μ.ΤΡ.: Η Affidea, έχοντας αναπτύξει μεγάλη τεχνογνωσία στον συντονισμό και στην εξυπηρέτηση του πελατολογίου της (ασφαλισμένοι ασφαλιστικών εταιρειών, ιδιώτες, εργαζόμενοι και στελέχη επιχειρήσεων), ανταποκρίνεται ταχύτατα στην παροχή εξω-νοσοκομειακών υπηρεσιών υγείας, μέσα από το πανευρωπαϊκό δίκτυό της. Δημιουργώντας σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης, υιοθετεί πρακτικές που δημιουργούν προστιθέμενη αξία, τόσο για το σύνολο των πελατών της όσο και για τους ασφαλισμένους των ασφαλιστικών εταιρειών, με τις οποίες συνεργάζεται. Επωφελομένη από το ευρύ διεθνές δίκτυο της μητρικής εταιρείας, εφαρμόζει και ανταλλάσσει τα πιο σύγχρονα πρωτόκολλα, με συγκεκριμένες παραμέτρους που συμβάλλουν στην ασφαλή, έγκυρη και έγκαιρη διάγνωση, μειώνουν τον χρόνο εξέτασης, ενώ βελτιστοποιούν την απει-

κόνιση και κατά συνέπεια την αποτελεσματικότητα. Επιπρόσθετα, η Affidea έχει συγκροτήσει ένα δίκτυο εξειδικευμένων ακτινολόγων διαφόρων υποειδικοτήτων σε κάθε χώρα, οι οποίοι συνεργάζονται σε ολόκληρη την ευρωπαϊκή ήπειρο και καθορίζουν τα βέλτιστα ιατρικά πρωτόκολλα, με αποτέλεσμα έγκαιρες διαγνώσεις υψηλής ποιότητας, ταχύτερη και καλύτερη αγωγή. Έχουμε αναπτύξει 11 ομάδες υποειδικοτήτων, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται η καρδιακή απεικόνιση, η νευρολογική, η απεικόνιση μαστού, η μυοσκελετική, η απεικόνιση ουρογεννητικού/προστάτη, η απεικόνιση γαστρεντερικού/λαπαροσκόπηση, που μπορούν να συνδράμουν τους ιατρούς με τη σωστή διάγνωση, ανάλογα με τις επιμέρους περιοχές του σώματος του ασθενούς. **Συνδυάζοντας το δίκτυο των ακτινολόγων μας και την εξειδίκευσή μας στις υποειδικότητες, έχουμε τη δυνατότητα να φέρουμε εξατομικευμένη διάγνωση σε οποιαδήποτε γεωγραφική τοποθεσία,** χρησιμοποιώντας ψηφιακές πλατφόρμες και βελτιστοποιημένα πρωτόκολλα που βασίζονται στην ανάλυση δεδομένων. Ιδιαίτερο βάρος δίνεται στη **διαφύλαξη της ασφάλειας του εξεταζόμενου,** με την εφαρμογή διαδικασιών βελτιστοποίησης της δόσης ακτινοβολίας. Το σύνολο των διαγνωστικών κέντρων της Affidea που συμμετέχουν στο πρόγραμμα **Dose Excellence,** ακολουθούν την Αρχή της ALARA (As Low As Reasonably Achievable), δηλαδή τη χαμηλότερη δυνατή για την παραγωγή άρτιων διαγνωστικά εικόνων, και περιλαμβάνονται στη λίστα “EuroSafe Wall of Stars”, των καλύτερων της Ευρώπης από πλευράς ακτινοπροστασίας. **Είμαστε ο πλέον πολυβραβευμένος φορέας Πρωτοβάθμιας Υγείας από την Ευρωπαϊκή Εταιρεία Ακτινολογίας,** για την ασφάλεια των εξεταζόμενων και την ακτινοπροστασία. Σε αυτό το σημείο, να αναφέρω ότι από τα 90 κέντρα που έχουν βραβευθεί συνολικά στην Ευρώπη, το 50% ανήκει στην Affidea. **Έχουμε βραβευθεί, επίσης, με τις πιστοποιήσεις UEMS/EBNM για την αριστεία της πυρηνικής ιατρικής μας.** Τα κέντρα της Affidea λειτουργούν βάσει προδιαγραφών ποιοτικού ελέγχου ISO 9001, που προβλέπουν αυστηρά ποιοτικά κριτήρια ως προς την υγειονομική περίθαλψη και τη διαχείριση εγκαταστάσεων. Για την Affidea, ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η καινοτομία είναι μια εν εξελίξει διαδικασία που διατρέχει κάθε τομέα της λειτουργίας της. Έχοντας ως οδηγό την καλύτερη εξυπηρέτηση

και διευκόλυνση των εξεταζόμενων, αναπτύσσει νέες τεχνολογίες και αναβαθμίζει τις ήδη υπάρχουσες.

Από ποιες κυρίως χώρες αντλείτε τεχνολογία και παραδείγματα συνεργασίας με την ασφαλιστική αγορά; Τι σημαίνει αυτό, πρακτικά, για τους ασφαλισμένους;

M.ΤΡ.: Σε πολλές χώρες, όπως για παράδειγμα **Ιρλανδία, Ουγγαρία, Ρουμανία, Ιταλία, Ελβετία, Ισπανία,** η Affidea είναι ήδη συνεργάτης των ιδιωτικών ασφαλιστικών φορέων. Προσφέρουμε υγειονομικές υπηρεσίες σε ασθενείς με ιδιωτική ασφάλιση, παρέχοντάς τους **εύκολη πρόσβαση σε περίθαλψη κορυφαίας ποιότητας.** Οι ιατρικές μας δραστηριότητες είναι βασισμένες σε τεκμήρια και υποστηρίζονται από συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση, καθώς επίσης και ελέγχους των κλινικών πρακτικών ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να διασφαλίζονται τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα ποιότητας και ασφάλειας στις εγκαταστάσεις μας. Χρησιμοποιούμε ιατρικό εξοπλισμό κορυφαίου επιπέδου παγκοσμίως, που υφίσταται σχολαστικούς ελέγχους από την καταξιωμένη ιατρική μας ομάδα. Λειτουργούμε τηρώντας τις υψηλότερες προδιαγραφές και διαδικασίες προκειμένου να διαφυλάσσουμε την ευημερία των ασθενών, να θωρακίζουμε την ασφάλειά τους και να τους προσφέρουμε το καλύτερο δυνατό ιατρικό αποτέλεσμα. Έχουμε κατορθώσει την επιτυχή εφαρμογή υπηρεσιών σε όλο το εύρος του δικτύου μας: **Τηλεϊατρική** στην Πορτογαλία & τη Λιθουανία, **Πρωτοβάθμιες Μονάδες Τραύματος** (τις επονομαζόμενες Express Care στην Ιρλανδία), **Υγεία στην εργασία** στην Ουγγαρία, **Συνεργασίες οδοντιατρικής περίθαλψης** στην Ιταλία.

Οι **ψηφιακές καινοτομίες** της Affidea προσφέρουν μοναδική εμπειρία στον εξεταζόμενο, γεγονός που βοηθά τους ασφαλιστικούς φορείς να διαφοροποιούν τα προϊόντα τους, ενώ τους επιτρέπει να διατηρούν τον έλεγχο ως προς τις δαπάνες των ασφαλισμένων τους. Κατανοούμε ότι οι ασθενείς που επισκέπτονται τα κέντρα μας είναι πολύ συχνά αγχωμένοι. Αυτός είναι και ο λόγος που έχουμε δημιουργήσει το **Πρόγραμμα Affinity,** το οποίο λειτουργεί σε ολόκληρο τον Όμιλο, ώστε να διασφαλίζουμε ότι το προσωπικό μας ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ασθενών μας, με τη δέουσα ενσυναίσθηση και συμπόνια. Οι εγκαταστάσεις μας είναι σχεδιασμένες να διασφαλίζουν την άνεση και την

ιδιωτικότητα των ασθενών μας. Χρησιμοποιούμε **προηγμένες τεχνολογίες,** όπως είναι ο μαγνητικός τομογράφος wide bore με ευρύ άνοιγμα, η Ambient Experience και ο αθόρυβος μαγνητικός τομογράφος MR, ώστε να μειώνεται το άγχος τους και να βελτιώνεται συνολικά η εμπειρία τους στα κέντρα μας. **Η αποστολή μας στην Affidea είναι να κάνουμε την υγειονομική περίθαλψη καλύτερη, για όλους.** Οι ασθενείς αποτελούν προτεραιότητα για εμάς και προσπαθούμε πάντοτε να παρέχουμε πιο **ακριβείς διαγνώσεις, με τα υψηλότερα πρότυπα ασφάλειας.**

Η οικονομική κρίση στη χώρα μας επηρέασε τη δραστηριότητα της Affidea και τον στρατηγικό προγραμματισμό της;

M.ΤΡ.: Σε αυτό το τόσο πολύ απαιτητικό επιχειρηματικό περιβάλλον, των τελευταίων ετών της οικονομικής κρίσης στη χώρα μας, η Affidea σε απάντηση των προκλήσεων που προέκυψαν στον κλάδο δραστηριοποίησής της, **πέτυχε αξιοσημείωτη λειτουργική κερδοφορία.** Στο πλαίσιο αυτό, είμαστε υπερήφανοι που, **παρά τις αντίξοες συνθήκες, εμείς συνεχίζουμε να επενδύουμε στον ανθρώπινο παράγοντα και στην επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων μας, προσφέροντας ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, σημαντικές οικειοθελείς παροχές, καθώς και συνεχή εκπαίδευση και ευκαιρίες εξέλιξης.** Έχοντας ως αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητά μας, οι παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας να είναι εφάμιλλες της υψηλότερης ποιότητας, προχωρήσαμε και τα τελευταία χρόνια σε σημαντικές εξαγορές και επενδύσεις τεχνολογίας αιχμής.

Σε σχέση με τους ανταγωνιστές του πού βρίσκεται ο Όμιλος Affidea;

M.ΤΡ.: Ο Όμιλος Affidea έχει κερδίσει επάξια την εμπιστοσύνη του ιατρικού κόσμου και όχι μόνο, ως ο πλέον αξιόπιστος συνεργάτης, τόσο για τους δημόσιους όσο και για τους ιδιωτικούς ασφαλιστικούς φορείς. **Η πληρότητα και η υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μας, μας ανέδειξαν κορυφαίο ιδιωτικό φορέα παροχής ιατρικών υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Περίθαλψης στη χώρα μας.** Απόδειξη, οι διακρίσεις που έχουμε λάβει για τις αναπτυξιακές πρωτοβουλίες και τις βέλτιστες πρακτικές μας, οι οποίες θα έλεγα πως έρχονται ως επιστέγασμα της στοχευμένης και διαρκούς προσπάθειάς μας να **υλοποιούμε το όραμά μας,** που δεν είναι άλλο από το να **προσφέρουμε υπηρεσίες υγείας με την**

LOADING

Με μεθοδική προσέγγιση στην επιλογή και εκπαίδευση του προσωπικού, καθώς και στην προμήθεια και αναβάθμιση του πλέον σύγχρονου εξοπλισμού, η Affidea παραμένει στην πρωτοπορία των ιατρικών εξελίξεων, με αφοσίωση στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων που την εμπιστεύονται.



Με τις ασφαλιστικές εταιρείες είμαστε σε ανοιχτή επικοινωνία, συνεχή διάλογο και στενή συνεργασία. Με σεβασμό στις εταιρείες που μας έχουν εμπιστευτεί, κοινός στόχος μας είναι να εξασφαλίζουμε το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα προς όφελος των ασφαλισμένων.

στοποποιημένη ποιότητα και κέντρο τον άνθρωπο. Νιώθουμε υπερήφανοι γιατί αυτή η προσπάθεια επιβραβεύεται και από τον κόσμο που μας εμπιστεύεται, αλλά και από το περιβάλλον που γνωρίζει τι σημαίνουν όλα αυτά.

Από τις ασφαλιστικές εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεστε ποιο είναι το feedback που λαμβάνετε για την εξυπηρέτηση που παρέχετε στους ασφαλισμένους τους; Μοιράζεστε κοινούς στόχους με την ασφαλιστική αγορά;

M.ΤΡ.: Με τις ασφαλιστικές εταιρείες είμαστε σε ανοιχτή επικοινωνία, συνεχή διάλογο και στενή συνεργασία. Με σεβασμό στις εταιρείες που μας έχουν εμπιστευτεί, κοινός στόχος μας είναι να εξασφαλίζουμε το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα προς όφελος των ασφαλισμένων. Κατανοούμε πόσο σημαντικό είναι να γνωρίζουν οι συνεργάτες μας ότι οι ασφαλισμένοι τους είναι σε καλά χέρια. **Σκοπός μας είναι να αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες της αγοράς και σπεύδουμε να ανταποκρινόμαστε σε αυτές άμεσα, αποτελεσματικά και υπεύθυνα.** Φροντίζουμε να λαμβάνουμε ανατροφοδότηση απευθείας από όλους όσους χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας, ώστε να επανασχεδιάζουμε την πολιτική μας. Για την επίτευξη των στόχων μας, βασιζόμαστε στην τεχνολογία αιχμής και στην καινοτομία, αλλά και στη συνέπεια και την υπευθυνότητα, στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, στην οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης με διάρκεια στον χρόνο, στην άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των ασθενών και των ιατρών. **Η προσέγγισή μας είναι ανθρωποκεντρική και στηρίζεται σε τρεις πυλώνες:** την πρόληψη, την ανθρωπιά και την αξιοπρέπεια στην περίθαλψη, αλλά και τη φροντίδα για όλους όσους έχουν ανάγκη από εξω-νοσοκομειακή περίθαλψη. Με ιδιαίτερη υπερηφάνεια, μπορώ να πω ότι **λαμβάνουμε πολύ θετικά σχόλια.** Νομίζω πως ο σεβασμός στον εξεταζόμενο είναι το κύριο χαρακτηριστικό γνώρισμα που κάνει τις ασφαλιστικές εταιρείες να μας δίνουν «ψήφο» εμπιστοσύνης, την οποία εισπράττουμε όχι μόνον από τους συνεργάτες μας, αλλά και τους εξεταζόμενους στα κέντρα μας. Μέσω της έρευνας που διεξάγεται σε όλα τα κέντρα μας πανελλαδικά, διαπιστώνουμε ότι **οι ασφαλισμένοι των ασφαλιστικών εταιρειών αξιολογούν θετικά την εξυπη-**

ρέτησή τους, την υψηλών προδιαγραφών παροχή υπηρεσιών, τους έμπειρους ιατρούς και το προσωπικό μας, γεγονός που μας δίνει αισιόδοξα μηνύματα και αποτελέσματα για το μέλλον του Ομίλου μας.

Ενημερώνετε τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις γύρω από θέματα που αφορούν τη λειτουργία και τα προϊόντα της Affidea;

M.ΤΡ.: Πράγματι, τόσο στην Αττική όσο και σε πολλές μεγάλες πόλεις της Ελλάδας, γίνονται συνεχώς συναντήσεις με στελέχη ασφαλιστικών επιχειρήσεων για ενημέρωση, αλλά και παρουσίαση τόσο των νεότερων εξελίξεων στον κλάδο της υγείας, όσο και της προσθήκης νέων εξετάσεων ή της ανάπτυξης καινούργιων υπηρεσιών που εντάσσει στην ιατρική φαρέτρα της η Affidea. Έπειτα, διοργανώνονται από κοινού με ασφαλιστικούς φορείς διάφορες δράσεις και αναλαμβάνονται πρωτοβουλίες στο πλαίσιο της έμπρακτης κοινωνικής προσφοράς μας στο κοινωνικό σύνολο. Μέλημά μας είναι να “εκπαιδεύσουμε” τους συνεργάτες μας, αλλά και το κοινό προς την κατεύθυνση της πρόληψης και όχι της αντιμετώπισης της ασθένειας, για τη διατήρηση και προαγωγή της υγείας.

Πείτε μας τρεις ιδιότητες στις οποίες βασίζεται η Affidea προκειμένου να προκριθεί από τις ασφαλιστικές εταιρείες ως συνεργάτης.

M.ΤΡ.: Η **αξιοπιστία, η τεχνολογία και η πρωτοπορία που εγγυάται το όνομα Affidea, την καθιστούν τη μόνη αξιόπιστη επιλογή, εναρμονισμένη με το πνεύμα και τις απαιτήσεις των καιρών.** Και με ιδιαίτερη ικανοποίηση, διαπιστώνουμε πως οι συνεργάτες μας αναγνωρίζουν τις προσπάθειές μας για υψηλού επιπέδου ιατρική φροντίδα και υπεροχή στην εξυπηρέτηση. Στην Affidea, θέτουμε στο κέντρο της προσοχής μας τον εξεταζόμενο, με τον οποίο η σχέση είναι ουσιαστική. Άλλωστε, η φιλοσοφία του Ομίλου στηρίζεται στην ιδέα ότι «πάνω από όλα είναι η υγεία», μία ιδέα που μας καθοδηγεί και πάνω στην οποία χτίζουμε τις υπηρεσίες μας. **Η ικανοποίηση όλων, ιδιαίτερα των ασφαλιστικών εταιρειών και των ασφαλισμένων τους, που αναζητούν και εμπιστεύονται τις υπηρεσίες μας, αποτελεί για εμάς προτεραιότητα.**

AIA