

**ПРОДОКТОРОВ**

сайт отзывов о врачах №1 в России\*

# Чат с пациентом

**Алышева Ирина Владимировна**  
**Врач, медицинский маркетолог**

© Практика медицинских продаж и менеджмента. 2016-2021 [www.practicaprodazh.com](http://www.practicaprodazh.com) Все права защищены

\*По количеству посетителей в месяц, отзывов и страниц врачей. Исследования РБК (сентябрь, 2019г). [medrating.org/static/pdf/RBK\\_rating\\_2019.pdf](http://medrating.org/static/pdf/RBK_rating_2019.pdf)



# **Пациент оставил негативный отзыв о враче на ПроДокторов**

Как наладить диалог с этим пациентом в чате

# Давайте познакомимся



## Ирина Владимировна Алишева

- Врач, медицинский маркетолог
- Руководитель обучающих программ по навыкам общения «врач-пациент», «пациент–медицинская сестра»
- 18 лет опыта работы в медицинском бизнесе: государственные и частные клиники
- Автор статей и книг по медицинскому маркетингу
- Стажировка в клиниках Германии (Marien Hospital), тренинговых медицинских центрах Франции и Турции
- Профессиональная переподготовка по маркетингу НИУ ВШЭ (1 год)
- Профессиональное обучение по проведению тренингов Achieve Forum, Epsylon

# Что такое чат ПроДокторов\* Чем это полезно для врача и клиники

Это функция, которая позволяет врачу/представителю клиники связаться с автором отзыва для обсуждения ситуации, описанной в отзыве

## Чат – приватный

### Чем полезно?

Вероятность повторной покупки **повышается на 91%** у тех, на чью жалобу ответили быстро и по делу\*\*

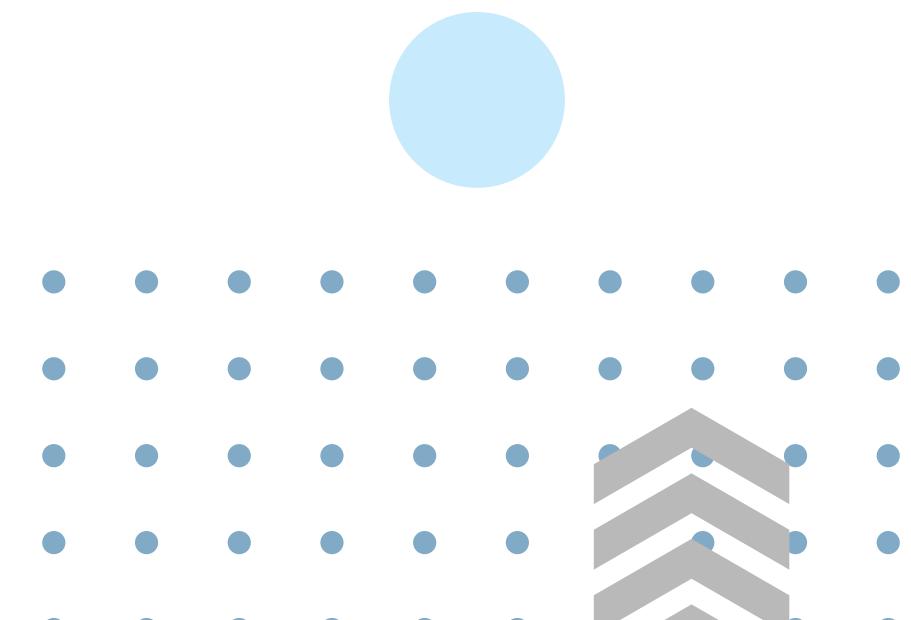
\*<https://help.prodoctorov.ru/privatnyj-chat-s-pacientom>

\*\*Жан-Жак Ламбен. Менеджмент, ориентированный на рынок. ООО Питер, 2007



# Цель чата

Договориться о новой встрече с пациентом,  
исправить ситуацию, ликвидировать конфликт  
и негативный отзыв



# Чат ПроДокторов предлагает начать с готового текста

Напишите приветственное сообщение или используйте  
автоматически сформированный текст, если не знаете как начать разговор

Медицинский центр «Тест» на Ново-Садовой, Тест

Чат с пациентом +7-918- 97XXXXX

03.06.21 11:40:22

оборуд. и медикаменты	ужасно
здание и помещения	ужасно
отношение медперсонала	ужасно
комфорт ожидания	ужасно
время ожидания	ужасно

+7-918- 97XXXXX

Не думают о проблемах пациента, безразличие! Навязывают неоправданный объем обследований! Также не понравился неопрятный внешний вид врача и администратора, оплата через перевод, долгое ожидание.

Здравствуйте, уважаемый пациент! Я Гончаренко Иван Иванович, Руководитель Медицинского центра «Тест». Приношу извинения за проблемы, с которыми Вы столкнулись в нашей клинике. Хочу исправить сложившуюся ситуацию. Прошу Вас помочь разобраться, для этого расскажите мне о проблеме максимально подробно.

Отправить сообщение



«Здравствуйте, уважаемый пациент! Я - Иванов Иван Иванович. Руководитель медицинского центра «Тест». Приношу извинения за проблемы, с которыми Вы столкнулись в нашей клинике. Хочу исправить ситуацию. Прошу Вас помочь разобраться, для этого расскажите о проблеме максимально подробно»

# О чём пойдет речь

**Причины негативных отзывов. Зачем врачам/представителям клиник отвечать на негативные отзывы**

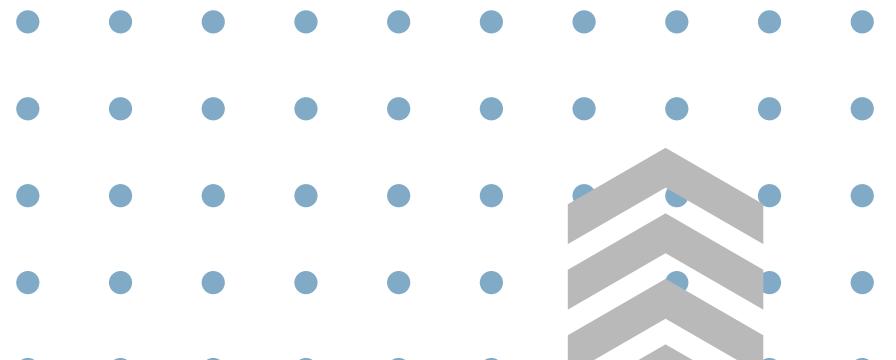
**Структура общения в чате: с чего начать, о чём писать в «теле» ответа, чем закончить**

**Как справиться с негативными эмоциями, когда видишь отрицательный отзыв**

**Как реагировать на агрессию и оскорблений в чате?**

**Ошибки при общении в чате и как их избежать**

**5 приемов, которые помогут наладить отношения с пациентом в чате**



# Причины появления негативных отзывов



Cessante causa cessat effectus

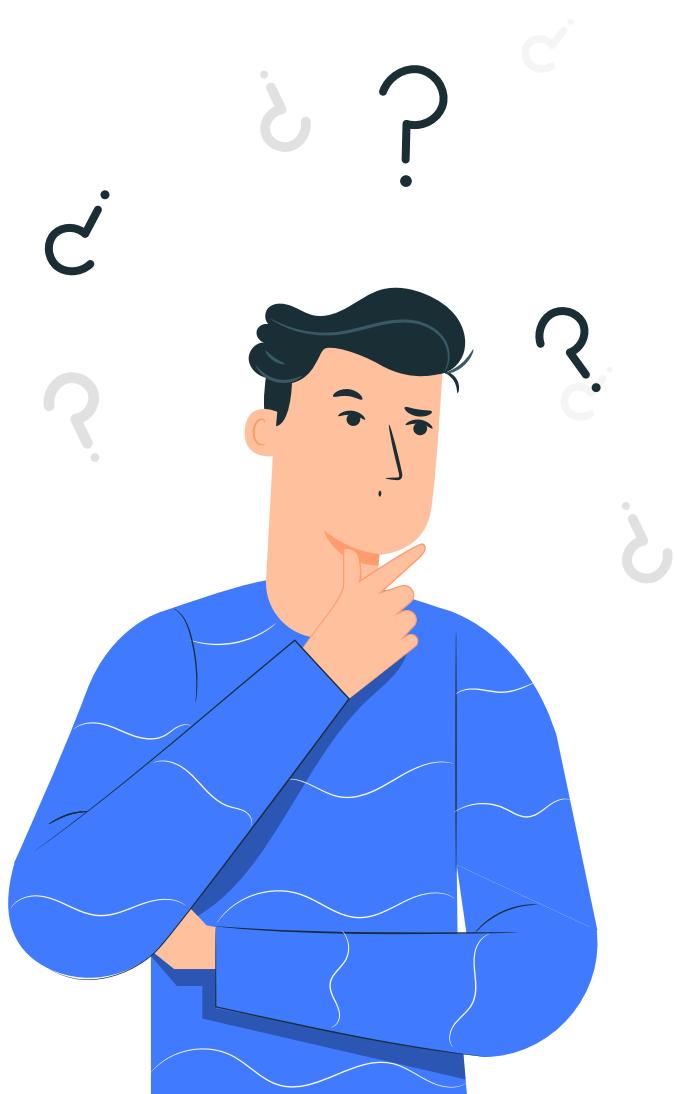
# Причины со стороны пациента

## Задеты чувства пациента



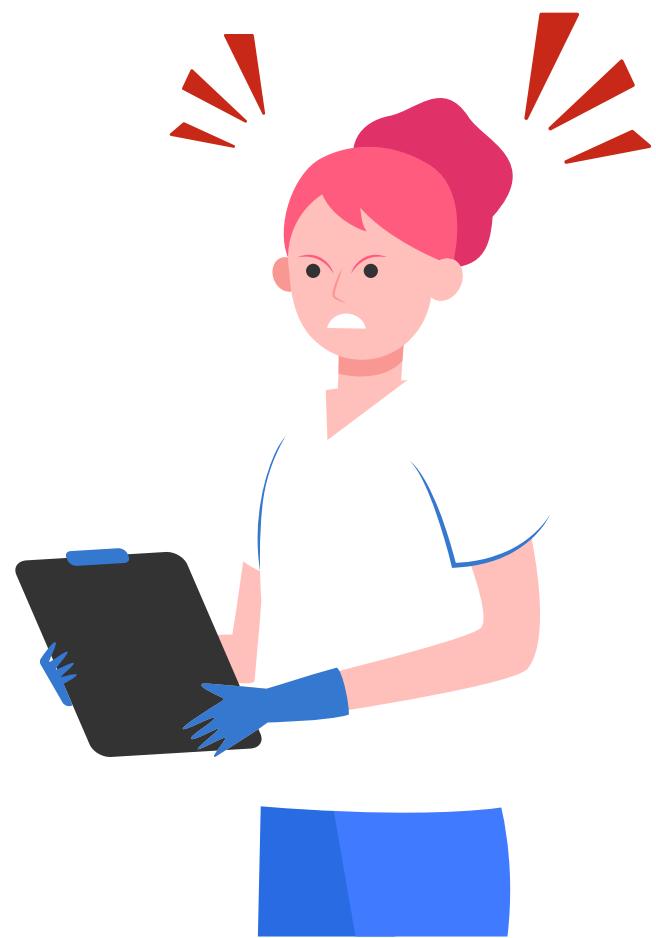
Врач перебивает  
пациента на 18 секунде<sup>\*</sup>:

«Извольте отвечать  
только на вопросы!  
Не разговаривать!» (с)



Пациент не понимает  
того, что говорит врач:

«Доктор столько умных  
слов наговорил, что  
я ничего не понял»

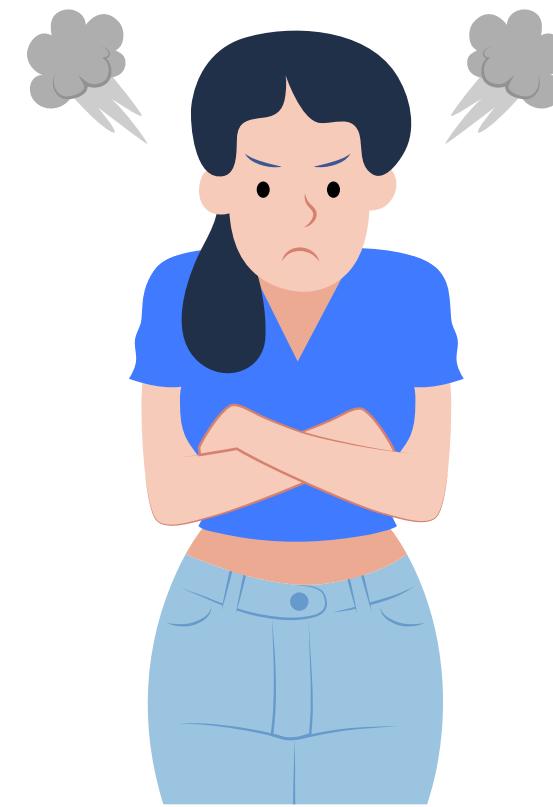


Отсутствие обращения  
по имени. Невнимание  
со стороны врача:

«Больной, нечего спрашивать,  
в выписке все написано!»

# Причины со стороны пациента

## Задеты чувства врача



Претензии пациентов:

«Лечите меня так,  
как я хочу, но, чтобы  
помогло!»



Врач не чувствует  
себя защищенным:

«Вы врач и клятву  
давали!»



Врач чувствует несправедливое к  
себе отношение:

Гл. врач: «Его Величество пациент!»  
Гл. врач кричит на врачей. У врачей  
мало времени\* и ресурсов

# О чём пойдет речь

Если пациент по результатам общения в чате нажмет на кнопку «Моя проблема решена», то негативный отзыв исчезнет

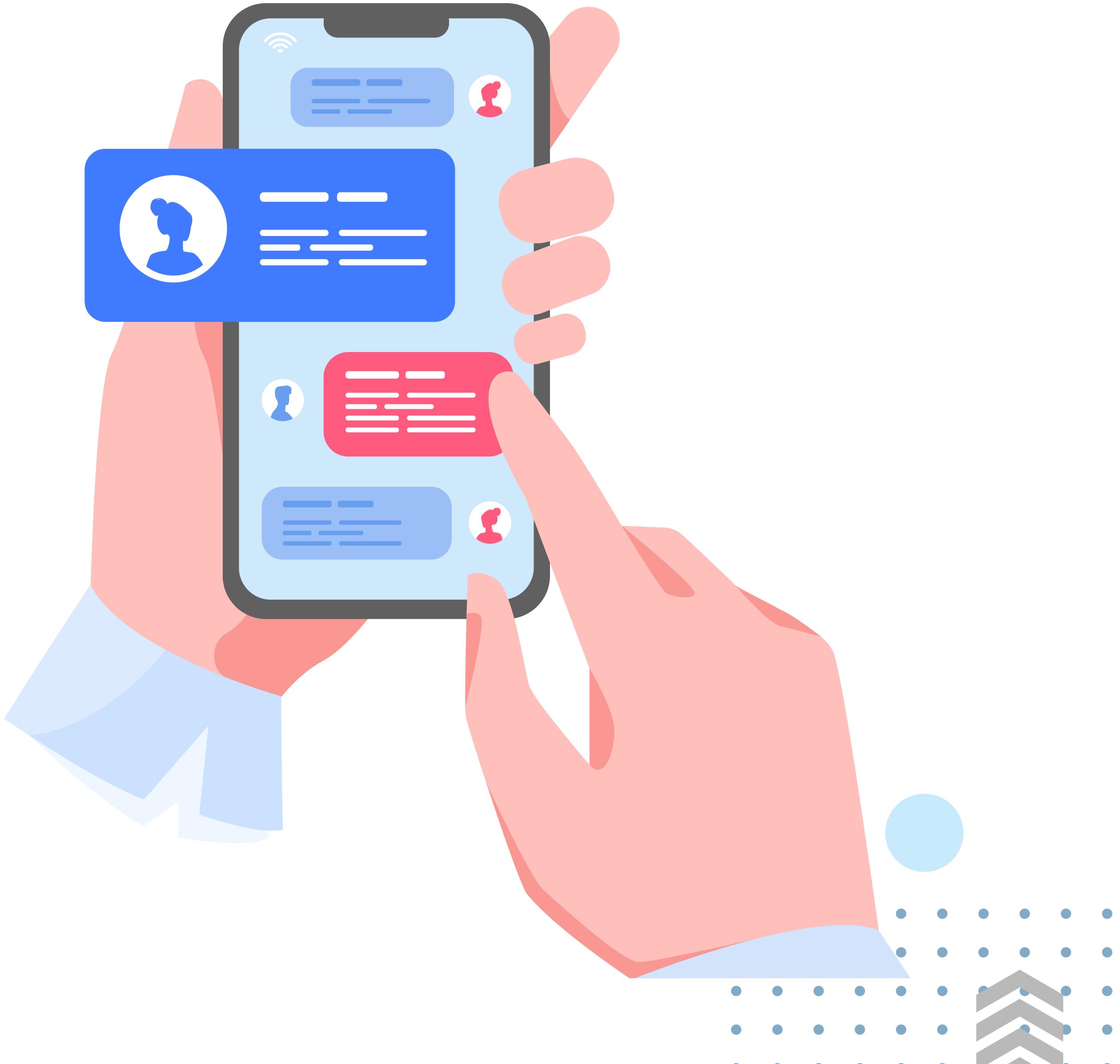
Вероятность повторной покупки **повышается на 91%** у тех, на чью жалобу ответили быстро и по делу\*

**Чем меньше негативных отзывов, тем больше доверия к врачу и клинике**

\*Жан-Жак Ламбен. Менеджмент, ориентированный на рынок. ООО Питер, 2007

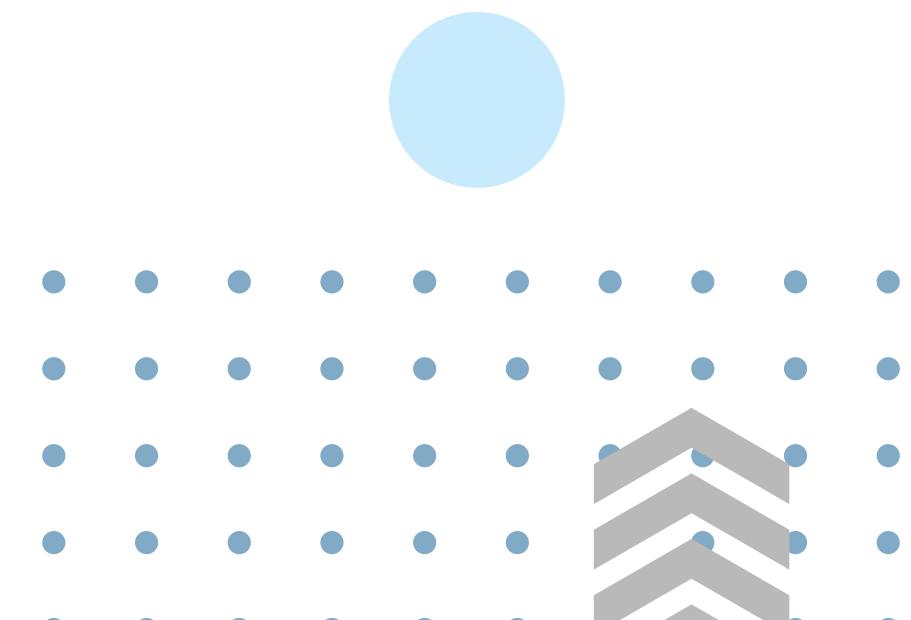
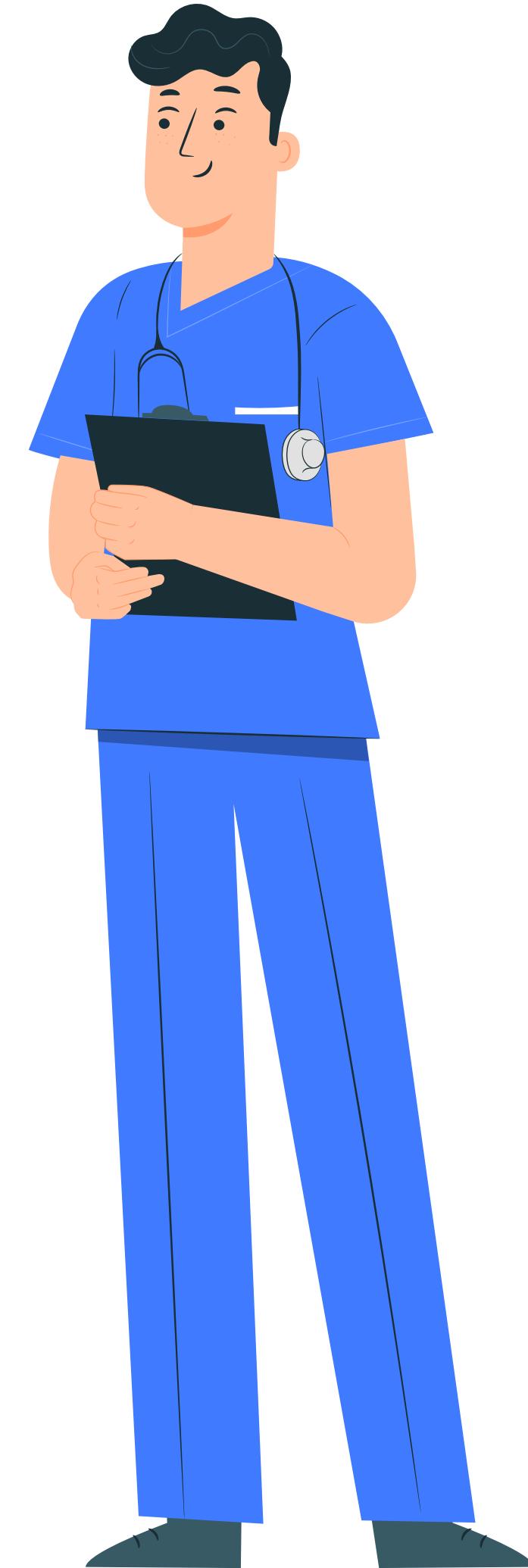
# Структура общения в чате

- С чего начать
- Что писать в «теле» ответа
- Чем закончить



# Общаться в чате без конфликта поможет структура диалога

Этапы диалога	
Начало	<ul style="list-style-type: none"><li>• Поздороваться</li><li>• Представиться</li><li>• Назвать клинику</li><li>• Извиниться, если это необходимо</li><li>• Предложить рассказать о том, что случилось</li></ul>
Основная часть	<ul style="list-style-type: none"><li>• Задать вопросы</li><li>• Прояснить понимание</li><li>• Предложить решение проблемы – план действий</li><li>• Запросить обратную связь</li></ul>
Заключительная часть	<ul style="list-style-type: none"><li>• Повторить кратко, о чем договорились</li><li>• Запросить согласие</li><li>• Закончить на позитиве</li></ul>

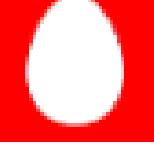


# Разберем структуру ответа в чате на примере\*

Медицинский центр «Тест» на Ново-Садовой, Тест ▾

## Чат с пациентом +7-918- 97XXXXX

03.06.21  
11:40:22



+7-918- 97XXXXX

оборуд. и медикаменты	ужасно
здание и помещения	ужасно
отношение медперсонала	ужасно
комфорт ожидания	ужасно
время ожидания	ужасно

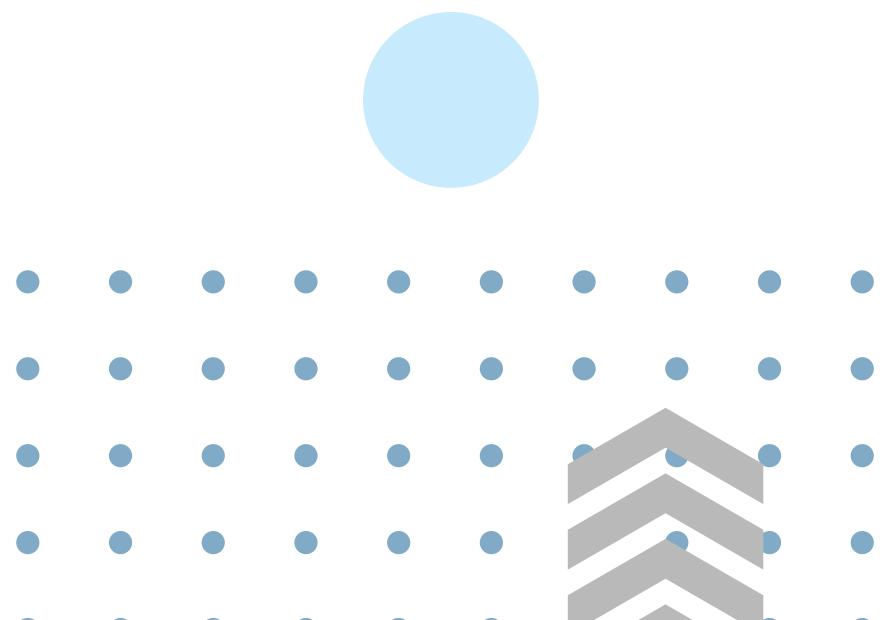
⊖ Не думают о проблемах пациента, безразличие! Навязывают неоправданный объем обследований! Таюже не понравился неопрятный внешний вид врача и администратора, оплата через перевод, долгое ожидание.

Здравствуйте, уважаемый пациент! Я Гончаренко Иван Иванович, Руководитель Медицинского центра «Тест». Приношу извинения за проблемы, с которыми Вы столкнулись в нашей клинике. Хочу исправить сложившуюся ситуацию. Прошу Вас помочь разобраться, для этого расскажите мне о проблеме максимально подробно.

**Отправить сообщение**

Цель ответа: восстановить доверие, исправить ситуацию

\*<https://help.prodoctorov.ru/privatnyj-chat-s-pacientom>



# Начало диалога

## Этапы диалога

### Начало:

- Поздороваться
- Представиться
- Назвать клинику
- Извиниться
- Предложить рассказать о том, что случилось

### Пример:

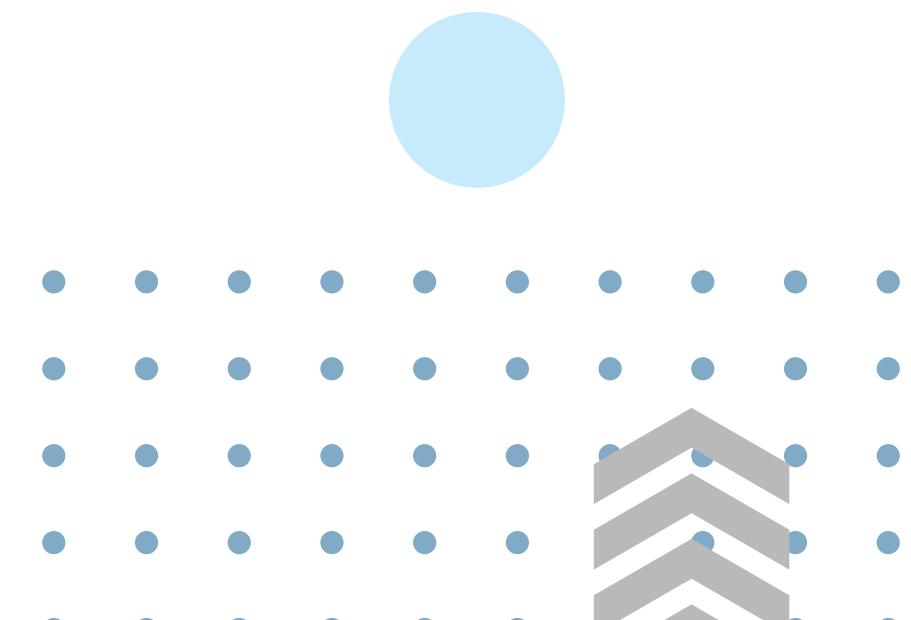
Здравствуйте!

Меня зовут Мария Ивановна Иванова.

Я – врач-терапевт клиники «Название»

*Мне жаль, что у Вас сложилось такое впечатление  
о моем приеме. Тела бы исправить ситуацию.*

*Хотела бы исправить ситуацию. Для этого, пожалуйста,  
расскажите подробнее, что случилось.  
Как Ваше имя-отчество? (Как Вас зовут?)*



# Основная часть диалога

Пациент: Меня зовут Семен Семенович. Вы назначили мне слишком много обследований.  
Меня это не устраивает!

Врач: Семен Семенович, уточните, пожалуйста, какие обследования  
Вы считаете неоправданными?

Пациент: Мне назначили не просто ЭКГ, а еще и холтер. Я выяснил, что это одно и тоже!  
Зачем платить дополнительно 3000 рублей?! И главное, никто ничего не объяснил.  
Я услышал только: «Оплачивайте в кассу!»

Врач: Я Вас понимаю: ситуация неприятная. Извините, что сразу Вам не объяснила.  
Приходите на бесплатный прием и я Вам подробно расскажу почему Вам назначала  
эти обследования. Например, если речь идет о холтере, это значит необходимо уточнить  
наличие сердечных аритмий, которых не видно на ЭКГ. Что скажете, Семен Семенович?

Пациент: Хорошо, я приду!

# Заключительная часть диалога

## Этапы диалога

### Заключительная часть диалога:

- Повторить кратко о чем договорились
- Запросить согласие
- Закончить на позитиве

### Пример:

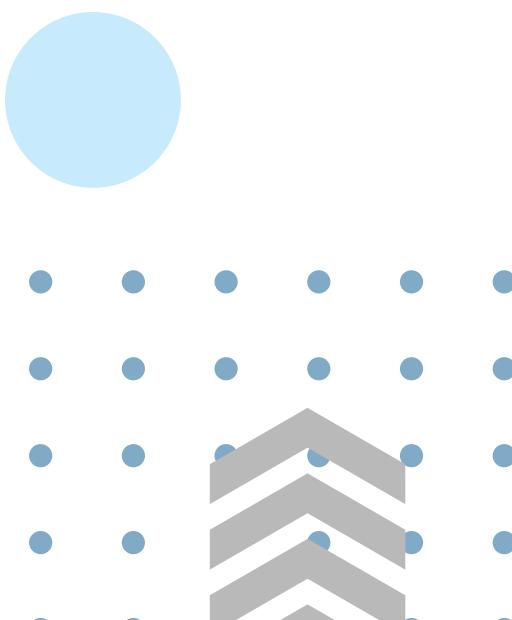
Врач: Хорошо, Семен Семенович. Мы с Вами обсудили вопрос о Вашем обследовании и отзыве. Вы согласились прийти в клинику снова. Тогда запишитесь на прием. Буду вас ждать. Скажите, Вы считаете Ваш вопрос решенным? (краткое повторение, запрос согласия)

Пациент: Да, считаю

Врач: В таком случае, нажмите, пожалуйста, на кнопку «Моя проблема решена». Хорошо? (запрос согласия)

Пациент: Хорошо, нажму

Врач: Семен Семенович, я рада)) и жду Вас на приеме



# **Как справиться с негативными эмоциями, когда видишь отрицательный отзыв?**

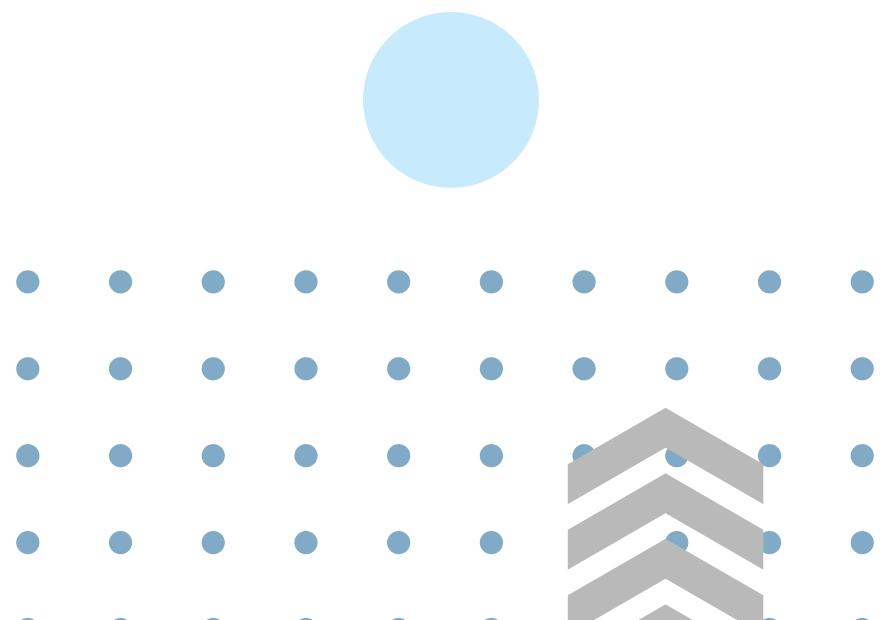
«Теория суха, мой друг,  
а древо жизни буйно зеленеет»  
И. Гете «Фауст

# Как справиться с негативными эмоциями

Подумать, что негативные эмоции пациента направлены не против Вас лично, а против ситуации, услуг клиники

Вспомнить, что у Вас есть алгоритм ответа и Вы можете управлять ситуацией

Подготовиться к диалогу заранее: продумать аргументы, какую компенсацию за неудобства может предложить клиника: скидки, бесплатный прием. Письменный формат – в помощь



# Разбор примера негативного отзыва 1

+7-951-85XXXX

-1.0 плохо

Посетили врача  
Июнь 2021

Отзыв оставлен через  
 Сайт

Не понравилось

ПРОДОКТОРОВ

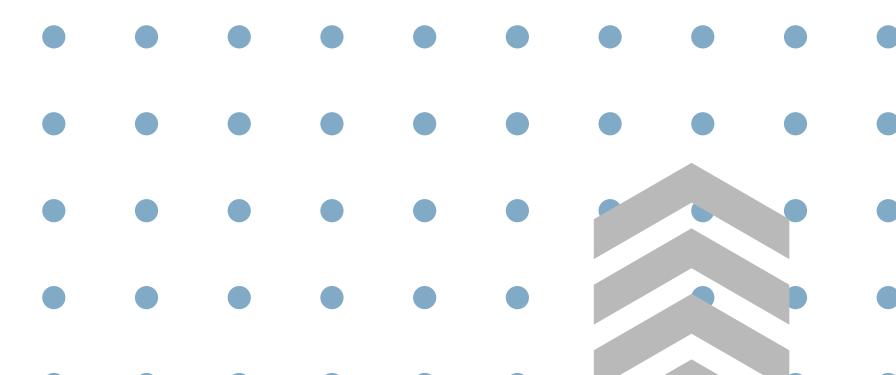
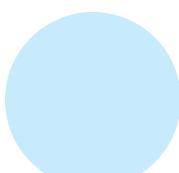
Прием прошел очень быстро. Врач не сказала диагноз (вписала на бумаге с назначением). А хотелось бы услышать и понять, вообще, что это такое... Не объяснила из-за чего такое появляется, даже после вопросов. Рекомендаций кроме медикаментов тоже никаких. Можно ли купать, гулять, как избежать в дальнейшем повторения...

Комментарий

Обратились первый раз по совету. Пришли к доктору с грудным ребенком, которому 1 месяц. Беспокоил кашель. Когда врач послушала, сказала, что все чисто, ничего не слышит (ребенок спал). Когда сын проснулся и начал кашлять, не стала слушать, откуда хрипры, и выписала курс лечения.

## Причина негативного отзыва – дефицит информации:

- «не объяснила даже после вопросов»
- «рекомендаций, кроме медикаментов, тоже никаких»



# В случае какого ответа пациент уберет негативный отзыв?

1-й вариант	2-й вариант	3-й вариант
<p>Уважаемый пациент! Администрация клиники приносит Вам свои извинения!</p> <p>Случай Вашего обращения разобран на комиссии контроля качества</p> <p>Все виновные в данной сложившейся ситуации понесут наказание</p> <p>Мы приложим все усилия, чтобы подобные ситуации в нашем учреждении впредь не повторялись</p>	<p>Здравствуйте! Меня зовут Мария Ивановна Иванова. Я врач-педиатр клиники «Тест». Мне очень жаль, что у Вас осталось такое впечатление о приеме. Хотела его исправить. Как я могу к Вам обращаться? <i>Марина Валерьевна</i></p> <p>Марина Валерьевна, могу предложить Вам два варианта:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Вы мне в чате зададите все вопросы, которые Вас интересуют по поводу Вашего ребенка и я отвечу. Мне только надо знать ФИО ребенка, чтобы найти амб. карточку</li><li>Приходите ко мне на прием и я снова осмотрю малыша, расскажу про диагноз и дам рекоменда- ции по тому, как купать гулять. Прием будет бес- платный.</li></ol> <p>Какой вариант Вас больше устроит?</p>	<p>Не отвечать вообще</p>

# Продолжение ответа №2

Врач: у Вашего ребенка ОРВИ. Рекомендации по прогулкам:... Купание...  
Кстати, на сайте клиники «Название» есть блог, где педиатры отвечают  
на такие вопросы. Вот ссылка... Если заинтересуетесь, заходите на сайт тоже)  
Марина Валерьевна, я ответила на Ваши вопросы?

Пациент: да, спасибо

Врач: В таком случае, нажмите, пожалуйста, на кнопку «Моя проблема решена».  
Хорошо?

Пациент: да, нажму!

# Разбор примера негативного отзыва 2

+7-920-42XXXX

-1.8

УЖАСНО



Посетили врача  
Май 2021

Комментарий

ПРОДОКТОРОВ

У дочери (2 года 4 месяца) не проходящие сопли. Необходимо было исключить аденоиды. Попали 24.05 на приём к этому лекарю. И с первых же слов сложилось ощущение, что я хожу сюда месяц и мотаю ей нервы. Запомнилось, что разговаривала очень раздраженно. Осмотр произвела, как по мне, очень **поверхностно**. От нее мы услышали, что у ребенка аллергия, назначила дорогущие сильные препараты для аллергиков и отправила лечиться. Также были назначены анализы. Сдали анализы, и я заметила, что ребенку стало хуже. 26.05 поехали в другую клинику. Диагноз - гипертрофия аденоидов.

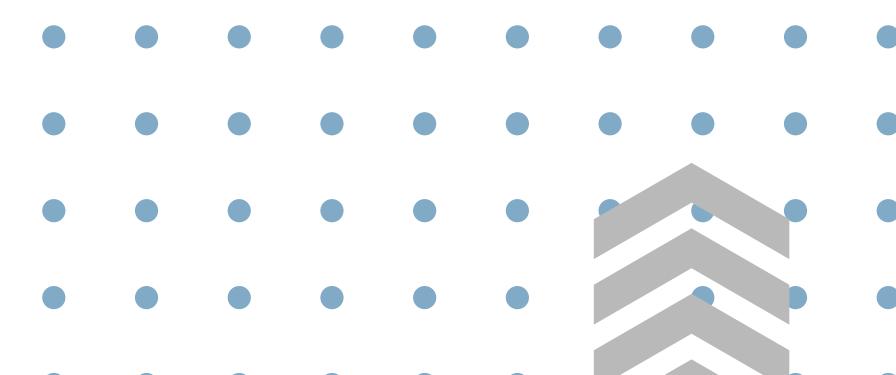
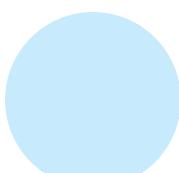
Отзыв оставлен через



Сайт

**Причина негативного отзыва – психологический эффект отрицательного ореола:**

- «сложилось ощущение, что я мотаю ей нервы»,
- «разговаривала очень раздраженно»



# Как исправить?

## 1. Поздороваться и представиться:

«Здравствуйте! Меня зовут Анастасия Павловна Смирнова.

Я врач- педиатр, у которого Вы были с Вашим ребенком на приеме»

## 2. Извиниться:

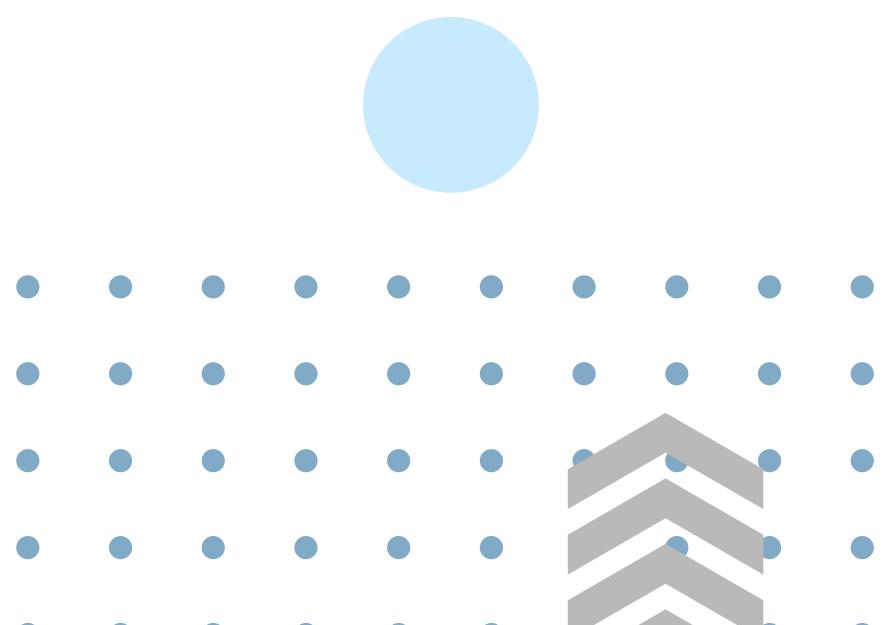
«Мне жаль, что так получилось. Я была неправа, что говорила с Вами разраженным тоном» (сожаление, извинение)

## 3. Проявить эмпатию (сочувствие):

«Я представляю, как это неприятно: прийти на прием и наткнуться на подобное обращение» (эмпатия)

\*Этот шаг не обязательен.

При этом, если его примените, то чат станет более человечным и больше вероятности, что пациент пойдет на контакт



# Как исправить?

## 4. Предложить исправление ситуации, задать вопрос:

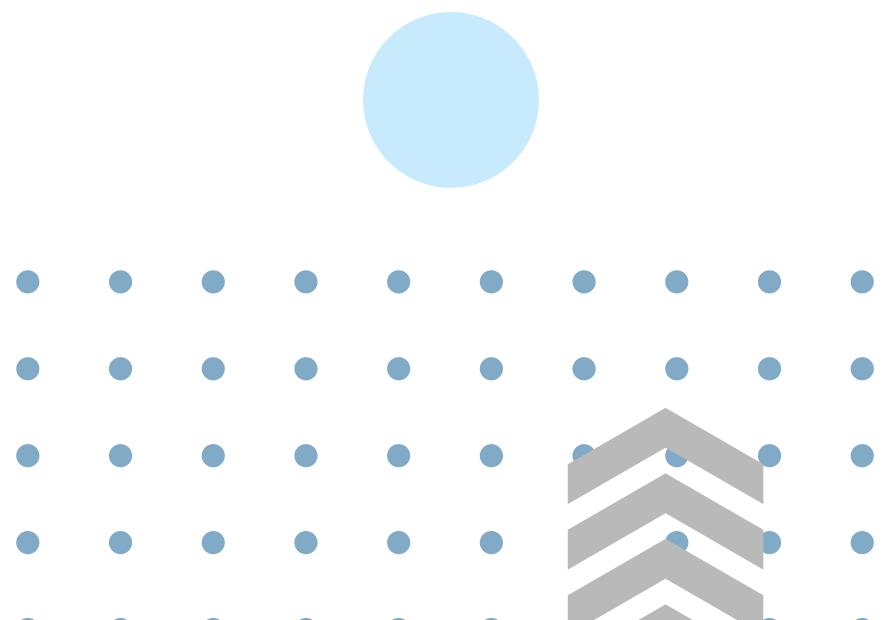
«Хотела исправить ситуацию. Как Вы это видите?» (прочитать ответ пациентки)

## 5. Предложить плана действий:

«Могу предложить Вам 2 варианта: прийти на повторный бесплатный прием.  
Лечение аденоидов длительное, требует ... процедур. У Вас будет скидка на...»

## 6. Запросить обратную связь:

«Что скажете?»



# Какие фразы в ответе на отзыв **лишние**? Пожалуйста, укажите номера **лишних** фраз в чате

1. Здравствуйте!

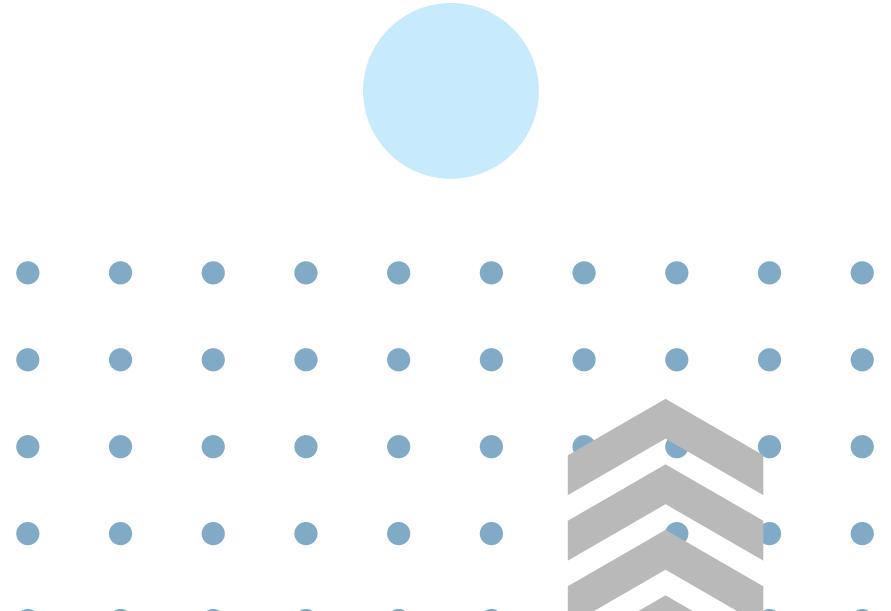
2. Простите меня, пожалуйста!

3. Меня зовут *Мария Ивановна Иванова*. Я врач-отоларинголог

4. Мне жаль, что так получилось!

5. Хотела бы исправить ситуацию. Если у Вас остались вопросы, приходите на прием. Постараюсь ответить на все Ваши вопросы, провести внимательный осмотр

6. Свяжитесь с нашим администратором и получите у него всю необходимую информацию



# Разбор примера негативного отзыва 3

+7-927-53XXXX

Понравилось

ПРОДОКТОРОВ

-2.0

УЖАСНО

Ничего.

Не понравилось

Всё.

Посетили врача  
Май 2020

Отзыв оставлен через

Сайт

## Комментарий

Стала на учёт по беременности к

И вот на что наткнулась! Сарказм. Хамство.

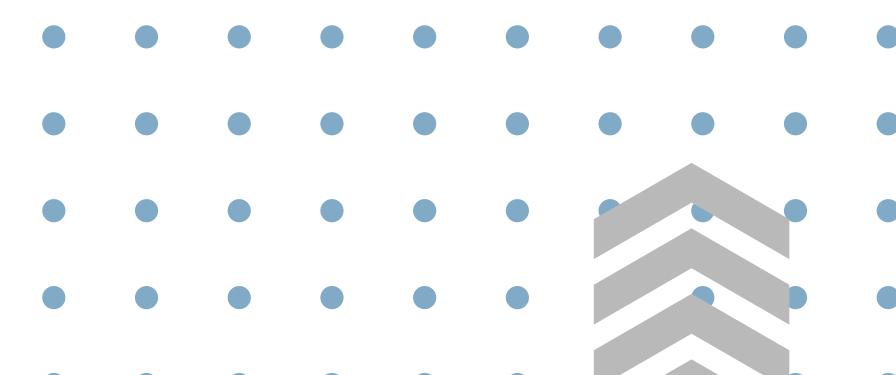
Грубость. Высокомерие. [...] Насмешки и диагноз наугад, вот что может она... "ой, ну вы  
поймите, я сегодня с дежурства устала..." поэтому буду гнобить и грубить и хихикать над  
беременными, пуская в адрес разные едкие, обидные и устрашающие фразы! Уволить [...].

Нет. Отстранить от мед. работы... Таким не место работы с беременными! Девушки, милые,  
если вы ищите врача, который поведёт вашу беременность, обойдите стороной эту женщину...

Сохраните себе и вашему малышу здоровье... Как сделала, слава Богу, это я, вовремя  
сообразив и отказавшись от неё!

## Причина негативного отзыва – задеты чувства врача и пациента

- редкие фразы, сарказм: «уволить, нет – отстранить от работы!»  
«после дежурства» «хихикать». «Диагноз наугад»



# Этот отзыв – сигнал тревоги для руководителя клиники

Конфликт в коллективе

Профессиональное выгорание сотрудников

Несправедливость по отношению к сотрудникам

**Сначала руководителю важно поговорить с врачом, а затем уже отвечать в чате**

Стратегия ответа: извиниться

«По Вашему случаю ведется проверка». «Виновные наказаны».

**Не пишите так!** Пациенту интересно, что будет с ним, а не «разборки» с сотрудниками. Лучше предложите компенсацию, повторный прием, если есть возможность

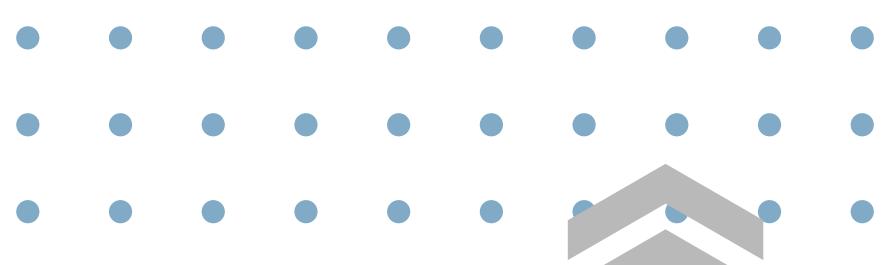
# Какие слова могут спровоцировать агрессию в чате и чем их заменить

## Фразы, вызывающие агрессию «Ты» - сообщения

- Вы меня не поняли
- Вы облили меня грязью!
- Сколько можно Вам повторять!
- Вы ничего не понимаете в медицине
- Если не нравится, идите лечитесь в другую клинику

## Фразы для конструктивного диалога «Я» - сообщения

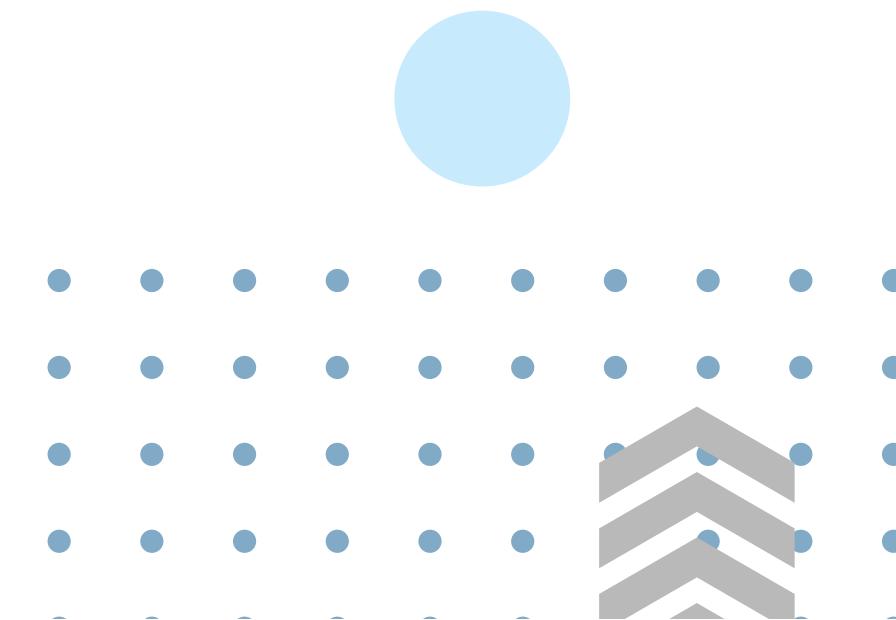
- Возможно, я не смогла понятно объяснить
- Я очень расстроилась, когда прочитала Ваш отзыв
- Давайте я объясню еще раз, если Вы не против
- ЭКГ и холтер только на первый взгляд кажутся одним и тем же исследованием
- Мне хочется Вам помочь. Что для Вас важно в лечении?



# Как реагировать на агрессию и оскорблений в чате?

**Оскорбление** – это умышленное оскорбление чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме

Оскорблений **ни в коем случае терпеть нельзя**  
Можно отреагировать так...



# Работа с оскорблениеми

**1. Выразите свое негативное отношение к происходящему.**

«Мне очень неприятно читать грубые слова»

**2. Сообщите обидчику о возможных последствиях.**

«Если разговор продолжится в таком тоне, я буду вынужден(а)его прервать»

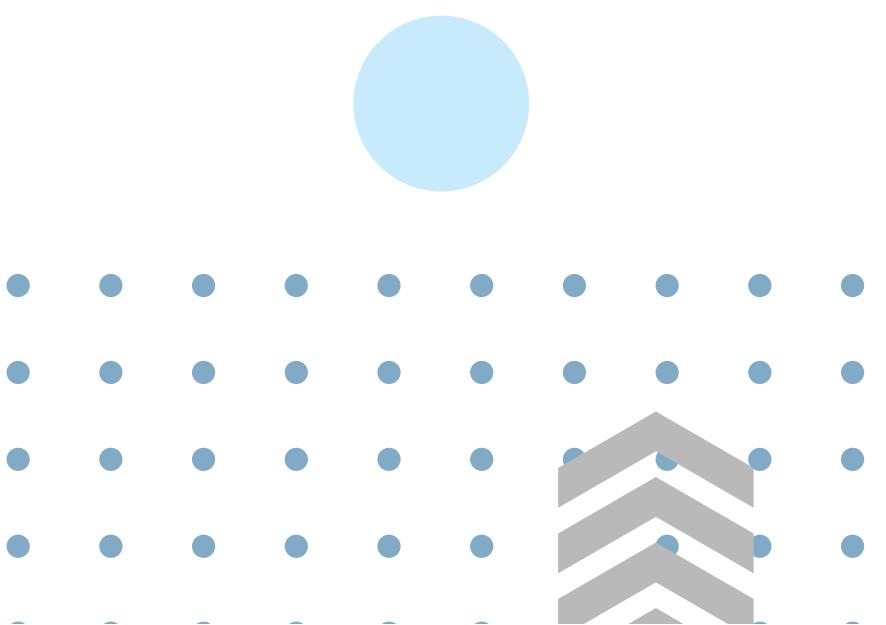
**3. Дайте возможность агрессору сохранить лицо:**

«Если мы извинимся друг перед другом, можно будет считать конфликт исчерпанным»

**4. Если после Вашего предупреждения оскорблений продолжаются,  
то прекратите чат**

**5. Постарайтесь переключиться на позитивные моменты.**

Важно сохранить позитивное, человеческое отношение к себе и другим пациентам



# Разбор примера негативного отзыва 4

+7-903-45XXXX

ПРОДОКТОРОВ

-2.0 УЖАСНО

Понравилось

Ничего.

Не понравилось

Отношение к работе и пациенту.



Посетили врача  
Июнь 2021

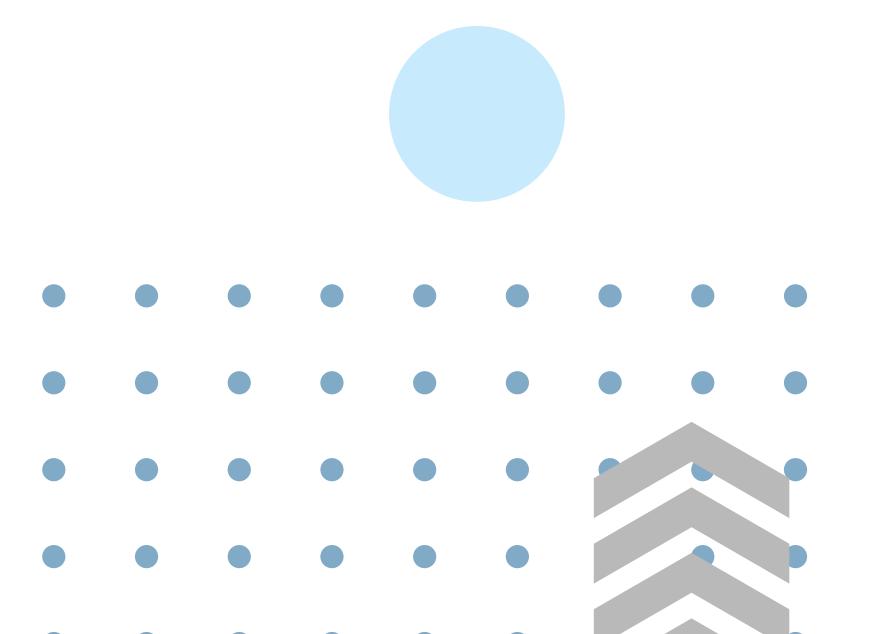
Отзыв оставлен через  
Сайт

## Комментарий

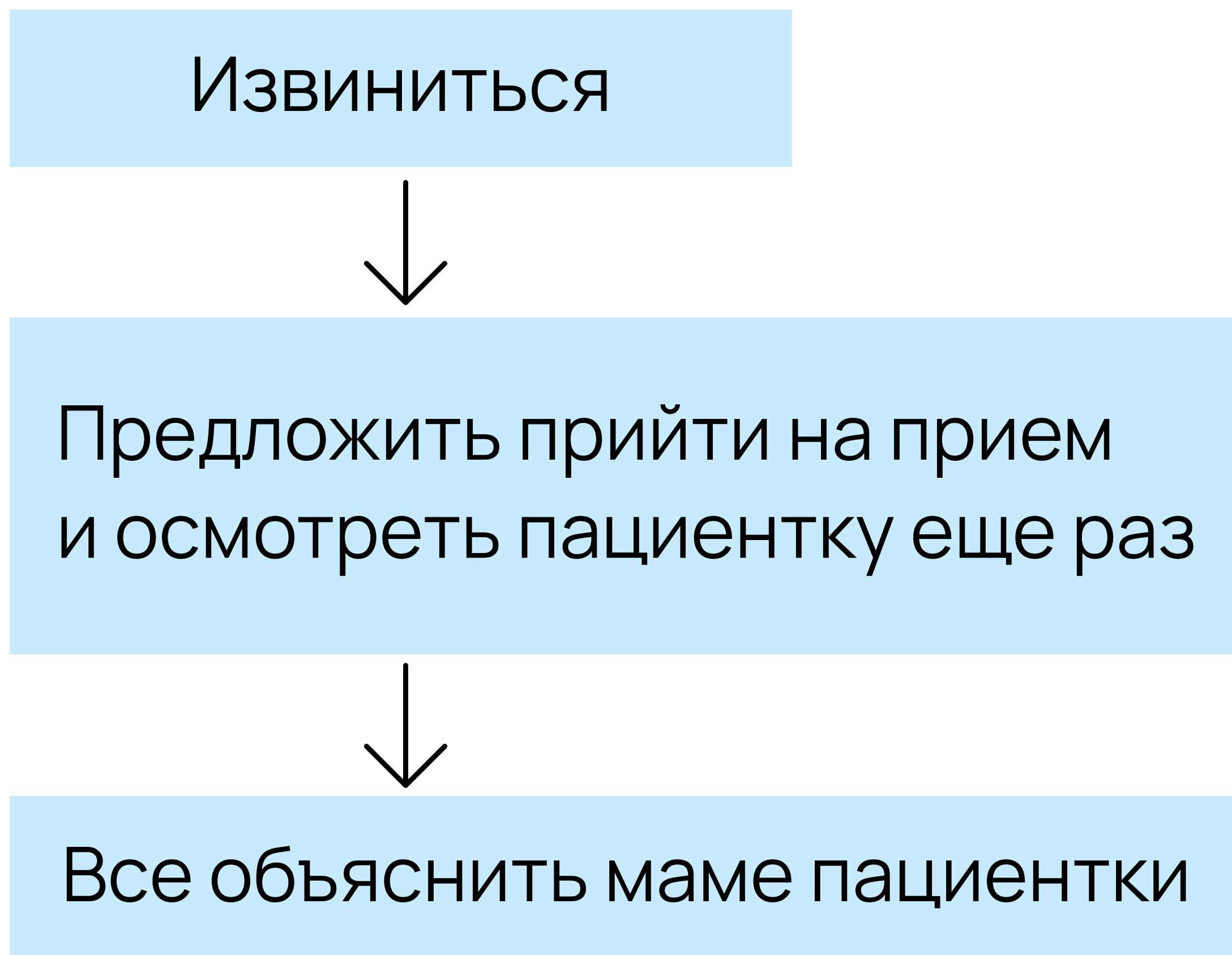
Моя мама сломала руку. 11 июня состоялась встреча с [REDACTED] От врача мама услышала, не возражает ли она, если ей снимут гипс. Мама ответила, что у нее болит рука, но врачу виднее, что делать. Как я поняла, он не посмотрел даже на руку мамы. Мама хотела сделать рентген и спросила у врача, надо ли ей к нему прийти после снимка. На это услышала от врача ответ, мол, ну можете и прийти. То есть, у мамы создалось такое ощущение, что ни она, ни ее рука, ни рентгеновский снимок его не интересуют.

## Причина негативного отзыва – Задеты чувства пациента:

- «создалось ощущение, что ни моя, ни ее рука, ни рентгеновский снимок ее не интересуют»



# Стратегия ответа



# Какие ошибки совершил администратор при ответе? Выберите варианты ответов:

Здравствуйте, уважаемый пациент!

Спасибо за отзыв.

Администрация клиники приносит извинения за причинённые неудобства.

Мы работаем над улучшением качества услуг. Но бывают ситуации, когда врач торопится на операцию и у него нет времени на подробные объяснения

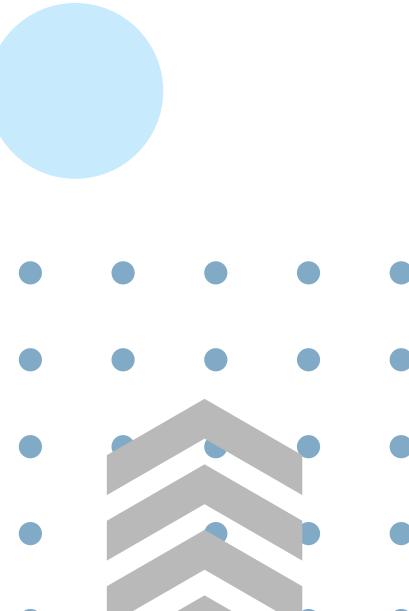
1. Поздоровался

2. Извинился

3. Не предложил прийти на прием

4. Не начал диалога

5. Не предложил нажать на кнопку  
**«Моя проблема решена»**



# Разбор примера негативного отзыва 5

+7-916-45XXXX

-0.4 НОРМАЛЬНО

 проверено

Посетили врача  
Октябрь 2017

Отзыв оставлен через

ПРОДОКТОРОВ

## Комментарий

У меня гидроцефалия, я в институте Бурденко с детства, но с таким врачом столкнулась только во взрослой больнице. найти нейрохирург, оперировал меня не один раз. За один раз он оперировал дважды и хорошо помню, что пугал моих родителей, тем, что у меня тяжёлый случай. Главное, он, как я понимаю, шунты ставил, так, как ему хотелось, видимо, опыт ставил, в итоге последний раз он меня прооперировал и дал понять, что мне надо пить антикоагулянты. Когда я ему сказала, что у меня больные почки, он, помнится, отмахнулся и переслал мне терапевта, от которой я услышала, что почки болеть не могут. А недавно я узнала, что шунт надо было ставить по-другому и антикоагулянты пить не надо. Будьте с этим лекарем осторожней.

## Причина негативного отзыва:

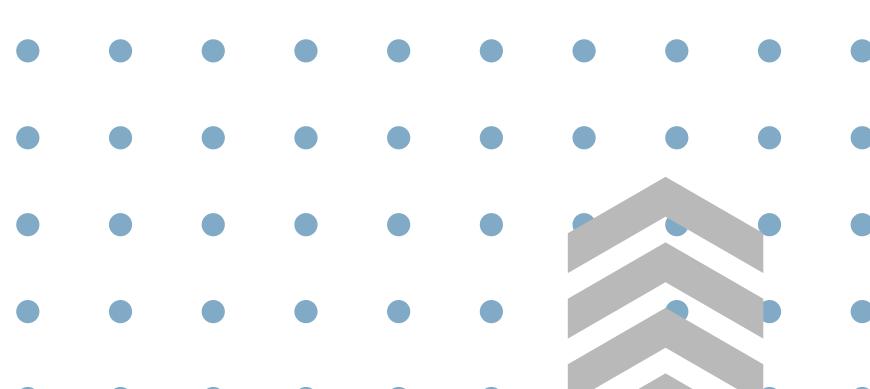
- Задеты чувства пациента
- Неверная тактика лечения
- Нет объяснений

«почки болеть не могут»

(«Вы ничего не понимаете в медицине»),

«надо пить антикоагулянты»

(при больных почках)



# Стратегия ответа

Извиниться



Предложить прийти на прием  
и осмотреть пациентку еще раз.



Объяснить выбор метода операции и как принимать  
антикоагулянты при болезни почек

**Ошибка:** Сэкономить время на объяснениях.

Потому что в этом случае пациент примет эту экономию  
за равнодушие и конфликт пойдет по нарастающей



# Ошибки при общении в чате и их последствия

# Примеры ошибок и их последствия

Ошибка	Пример	Последствия
<b>Спор с пациентом</b>	<p>Так произошло, потому что Вы не выполняли мои рекомендации. Я Вас предупреждала, а Вы не услышали</p>	<p>Пациент видит, что с ним спорят. Он начинает сопротивляться и тоже спорить. Спор может привести к конфликту. Вместо пользы будет вред.</p>
<b>Недостаточная информация в начале чата</b>	<p>Здравствуйте! Как я могу Вам помочь?</p>	<p>Пациент не понимает кто с ним говорит: врач или администратор. Пациент воспринимает такое начало как формальное - равнодушное</p>
<b>Требование ФИО, контактов сразу, а затем предложение связаться</b>	<p>Требование ФИО, контактов сразу, а затем предложение связаться</p>	<p>Нарушение личных границ пациента и при этом формальное отношение «руководство с Вами свяжется»</p>

# Примеры ошибок и их последствия

Ошибка	Пример	Последствия
<b>Угрозы</b>	<p>Предлагаю Вам удалить этот отзыв.</p> <p>В противном случае буду вынужден подать в суд за оскорбление чести и достоинства, подрыв репутации.</p> <p>Преценденты есть</p>	<p>Возможно, пациент удалит отзыв.</p> <p>При этом он расскажет своим знакомым (до 16 по данным исследований) о негативном опыте и угрозах – «сарафанное радио»</p> <p>Клиника и врач потеряют пациентов</p>
<b>Отсутствие ответа на положительный отзыв</b>		<p>Если пациент не увидит реакции на свои слова благодарности, будет считать, что его мнение не важно.</p> <p>Значит он не особо интересен врачу и клинике.</p> <p>Задумается: стоит ли приходить еще</p>

+7-918-44XXXX

-2.0

ужасно



Посетили врача  
Апрель 2021

Отзыв оставлен через

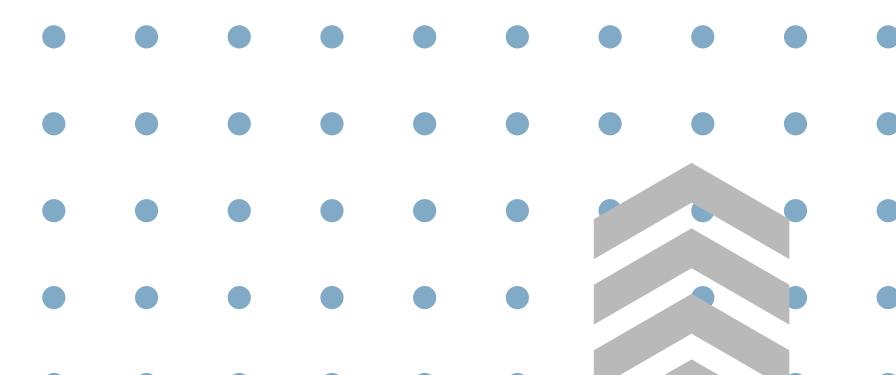
### Комментарий

ПРОДОКТОРОВ

На мой взгляд, ужасный врач! Никому никогда не советую к ней ходить на приём! Примерно полтора месяца после медаборта от врача я слышала, что «сгустки» - это нормальное явление, которые находятся в матке и не выходят. Мол, она смотрела какие-то там вебинары! А на самом деле, как я поняла позже, это остатки после аборта, которые надо убирать, насколько мне известно, через 10 дней, если они не вышли, так как постепенно начинается разлагаться всё в полости и в плоть до летальных исходов. Потом она ставила под вопросом какие-то непонятные диагнозы, потому что у меня положительный ХГЧ. Впоследствии я была направлена на госпитализацию. В общем, дорогие девушки, если хотите нормально жить, без проблем, без выкачивания денег и различных осложнений, мой совет: не идите к ней! А я, конечно же, это так просто всё не оставлю! Берегите себя!

### Причина негативного отзыва – Нет понятных объяснений

- «смотрела какие-то вебинары»



+7-988-48XXXX

ПРОДОКТОРОВ

-1.6 УЖАСНО



Посетили врача  
Май 2021

Отзыв оставлен через  
Сайт

Не понравилось  
Ничего не понравилось.

### Комментарий

Врач-ортопед абсолютно не понравился. Позиционирует себя, как детский ортопед, но запомнилось, что в кабинете даже пелёнки для ребёнка не оказалось. Деньги берет непонятно за что! Я очень расстроена. Ни в эту клинику, ни к этому врачу больше ни ногой. Осмотрел ребёнка 1,6, сначала дал понять, что у неё все норм, а когда я указала на складки, которые меня смущают, от него услышала, мол, сделайте рентген для своего спокойствия! В смысле? Это нормально? Назначил без рентгена ребёнку массаж 3-4 раза в год! Электрофорез и парафин. Как можно назначать все это без снимка тазобедренных суставов?! Я в шоке, не понимаю, почему он вообще принимает детей! Во всех платных клиниках, насколько я знаю, врач на компьютере печатает ФИО, возраст, анамнез, жалобы пациента, описывает то, что он увидел на осмотре, пишет диагноз и пишет рекомендации. Тут кроме рекомендаций и диагноза в заключении врача больше нет ничего.

**Причина негативного отзыва – Нет понятных объяснений почему назначен массаж без обследований. Врач не ответил на вопросы**



# 5 приемов, которые помогут наладить общение с пациентом в чате

1. Подготовленный заранее сценарий ответа.

2. Вежливость:

обращение к пациенту по имени-отчеству. Применение слов вежливости:  
«спасибо», «пожалуйста» (не «пжта»)

3. Проявление эмпатии:

«Я Вас понимаю», «То, что Вы пишите очень серьезно». «Я на Вашем месте тоже переживала»

4. Вопросы. Потому что убеждают вопросы, а не объяснения «Расскажите, пожалуйста, о проблеме максимально подробно»

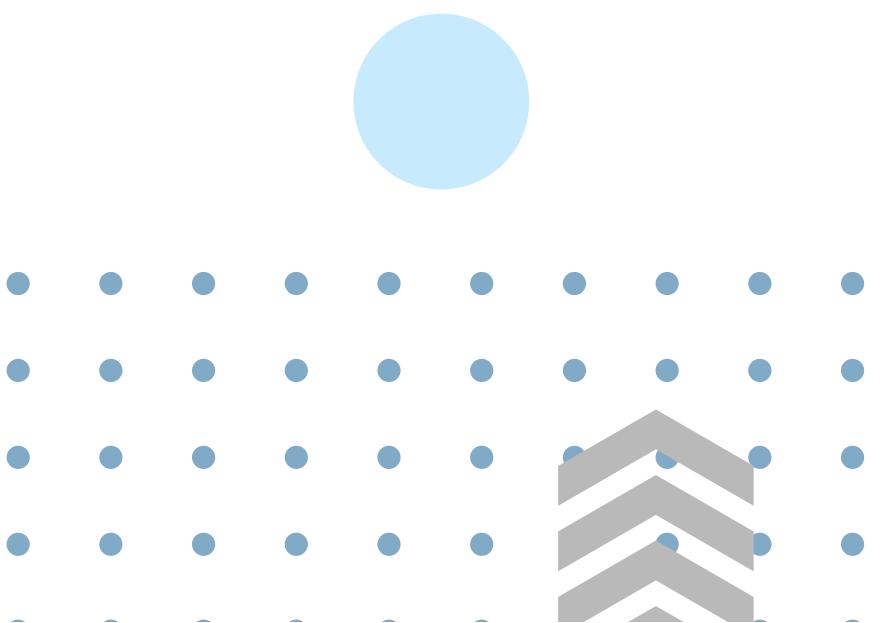
«Что конкретно Вы имели в виду, говоря «неоправданный объем обследований»

5. Заключение договоренности:

краткий план действий, вопрос: «Вы считаете Ваш вопрос решенным?»

«Нажмите на кнопку «Моя проблема решена. Хорошо?»

**Дополнительный прием: ответить, как можно быстрее!**



**Мне важно ваше мнение.  
Какие еще вопросы остались?**

**Что интересного узнали?**

**Что будете применять?**

**Что хотели бы узнать еще?**





# Спасибо за внимание!

Буду рада видеть вас в своих соц сетях и на сайте

Сайт : [www.practicaprodazh.com](http://www.practicaprodazh.com)

Med.Practice.Management

Email: [irinaalysheva91@gmail.com](mailto:irinaalysheva91@gmail.com)

Med.Practice.Management

