

Чат с пациентом

Алышева Ирина Владимировна
Врач, медицинский маркетолог

© Практика медицинских продаж и менеджмента. 2016-2021 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



Пациент оставил негативный отзыв о враче на ПроДокторов

Как наладить диалог с этим пациентом в чате

Давайте познакомимся



Конференция ПроДокторов
март 2020, Москва

Ирина Владимировна Алышева

- 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, Epsilon

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

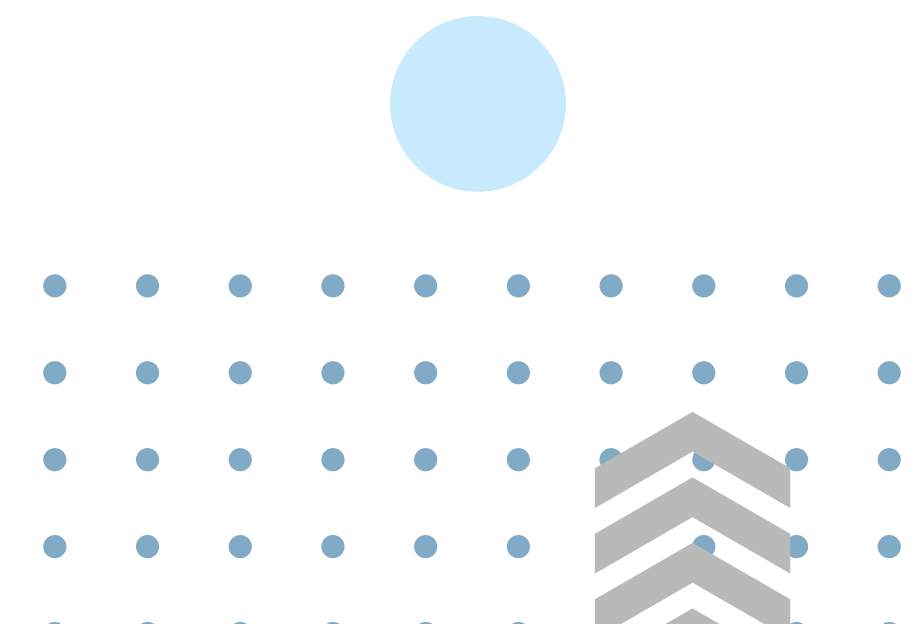
Чат – приватный

Чем полезно?

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

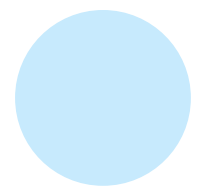
*<https://help.prodoctorov.ru/privatnyj-chat-s-pacientom>

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



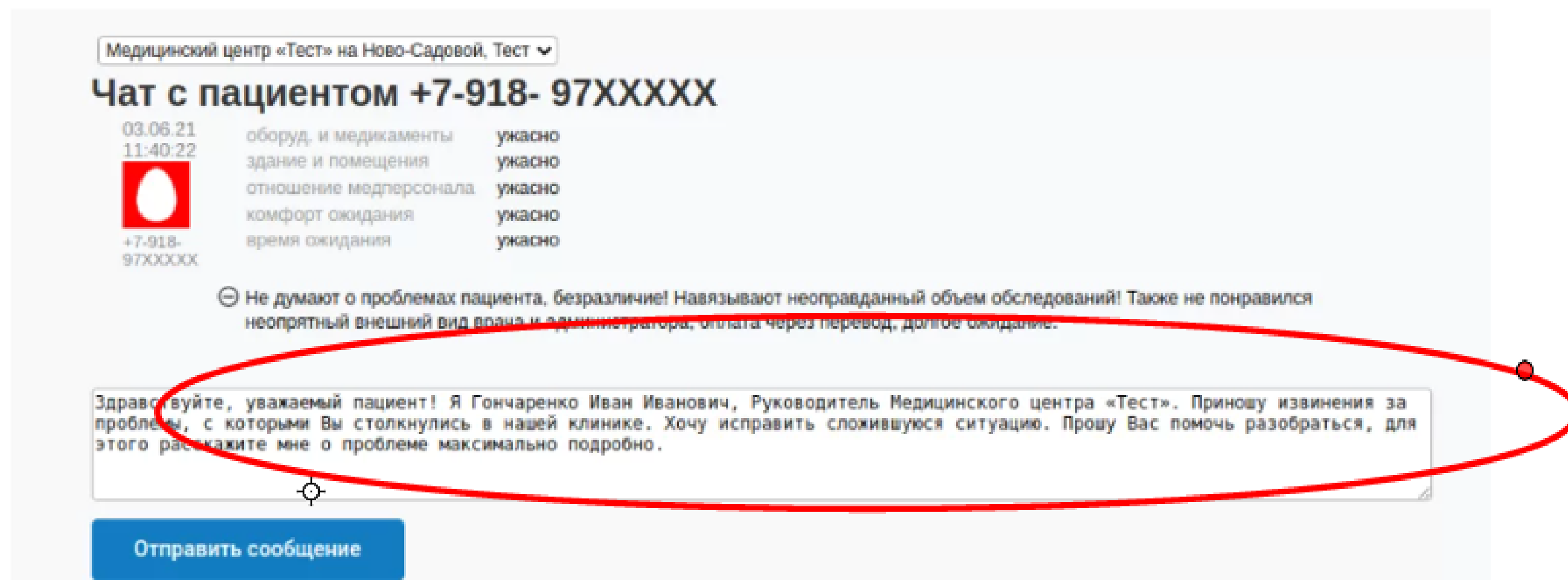
Цель чата

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



«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 чем пойдет речь

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

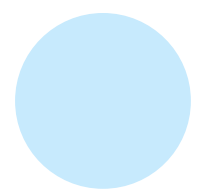
Структура общения в чате: с чего начать, о чем писать в «теле» ответа, чем закончить

Как справиться с негативными эмоциями, когда видишь отрицательный отзыв

Как реагировать на агрессию и оскорбления 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



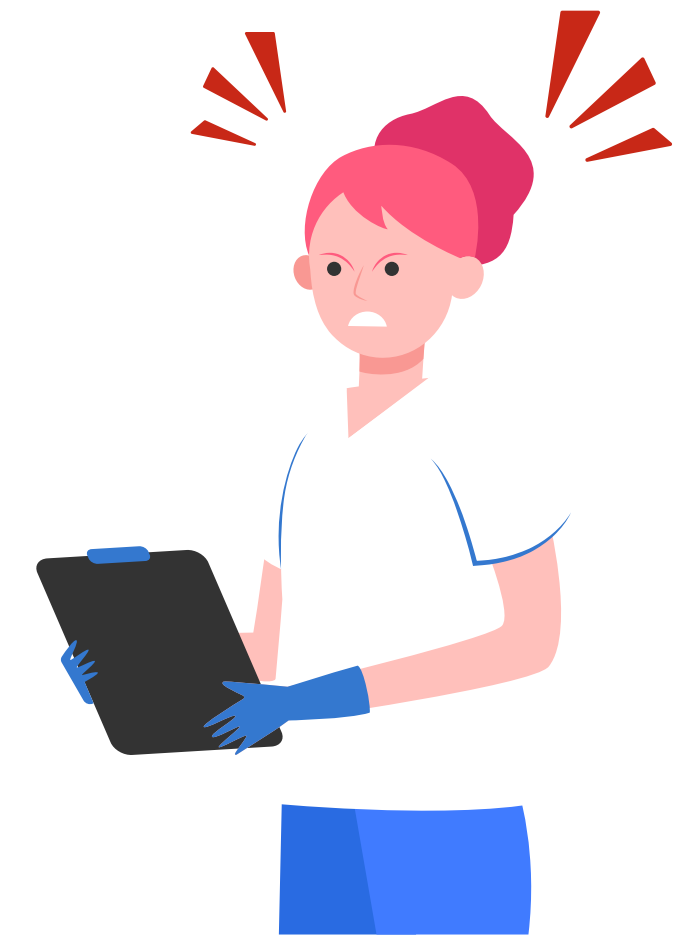
Врач перебивает пациента на 18 секунде* :

«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 чем 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*

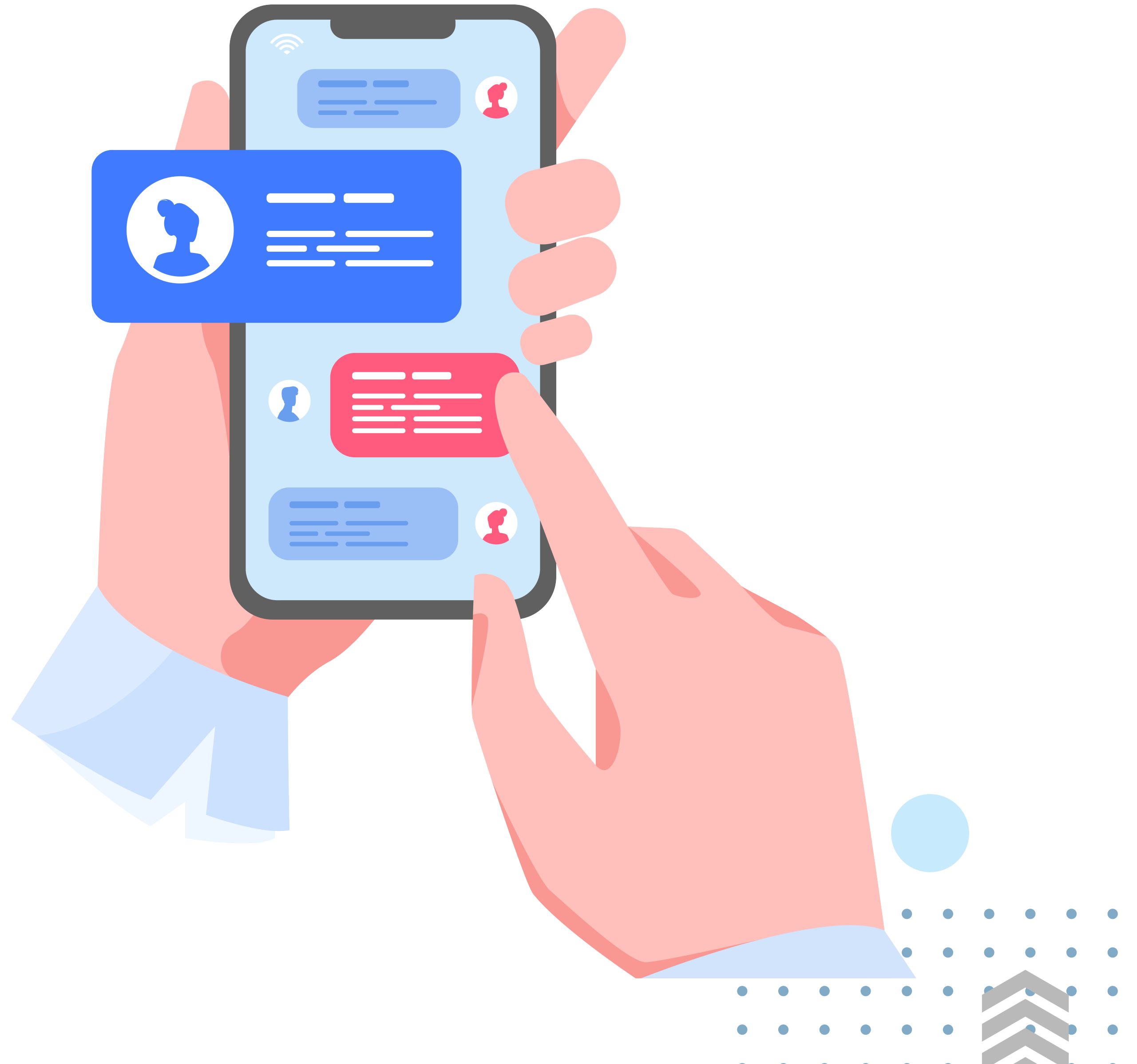


Чем меньше негативных отзывов, тем больше доверия к врачу и клинике

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

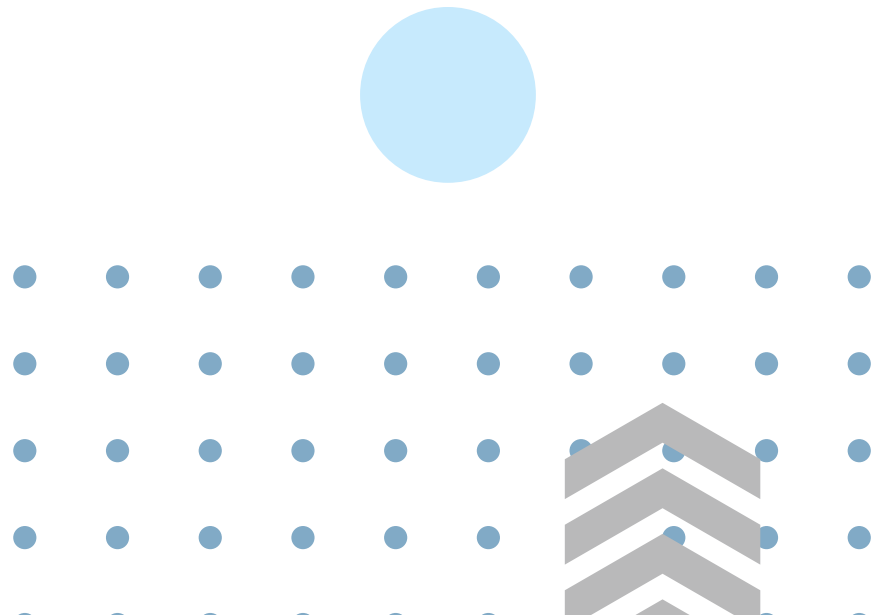
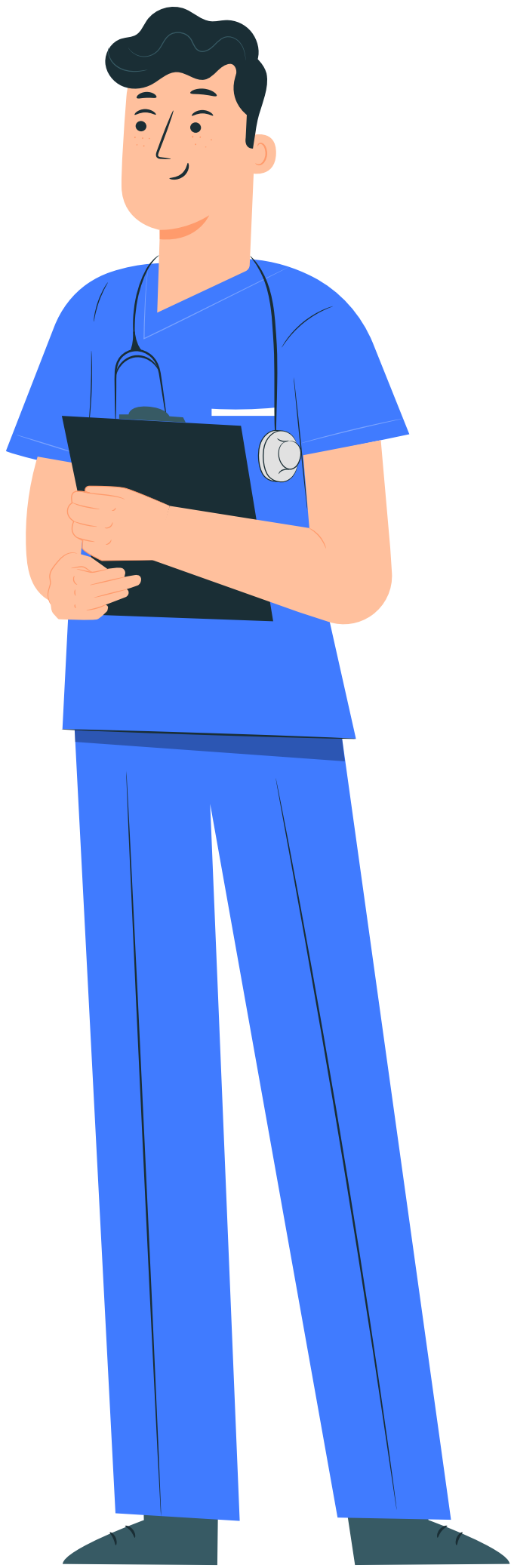
Структура общения в чате

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



Общаться в чате без конфликта поможет структура диалога

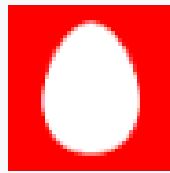
	Этапы диалога
Начало	<ul style="list-style-type: none">• Поздороваться• Представиться• Назвать клинику• Извиниться, если это необходимо• Предложить рассказать о том, что случилось
Основная часть	<ul style="list-style-type: none">• Задать вопросы• Прояснить понимание• Предложить решение проблемы – план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



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

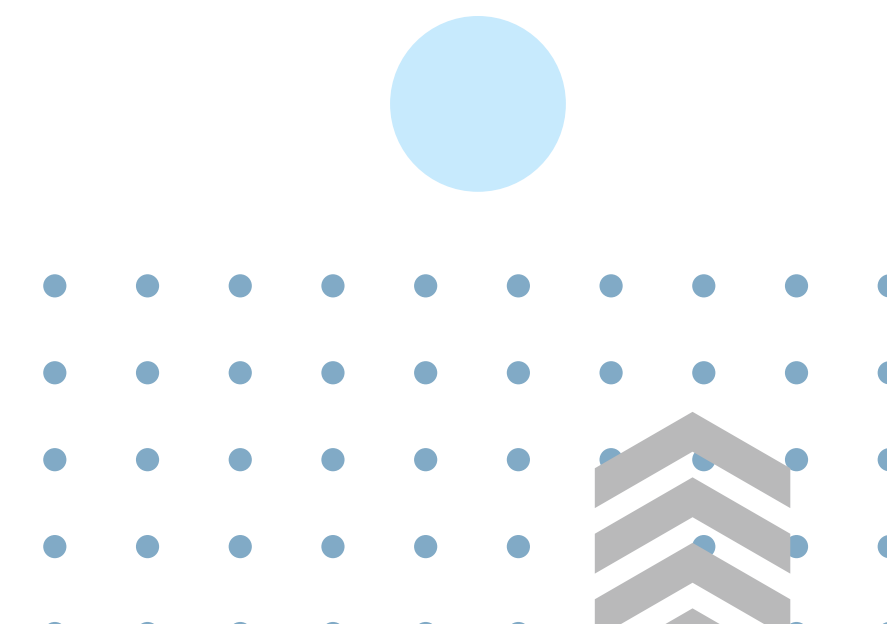
⊖ Не думают о проблемах пациента, безразличие! Навязывают неоправданный объем обследований! Также не понравился неопрятный внешний вид врача и администратора, оплата через перевод, долгое ожидание.

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

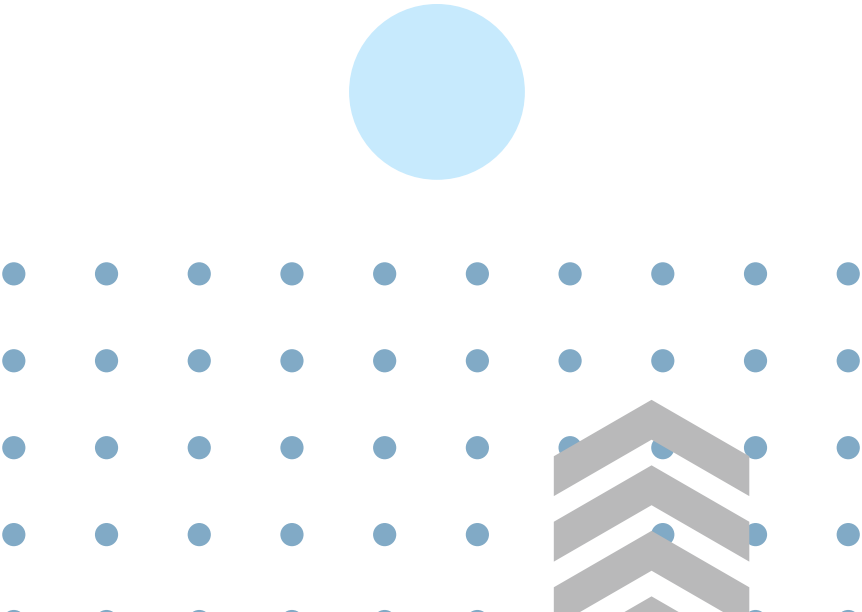
Цель ответа: восстановить доверие, исправить ситуацию

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



Начало диалога

Этапы диалога	
Начало: <ul style="list-style-type: none">• Поздороваться• Представиться• Назвать клинику• Извиниться• Предложить рассказать о том, что случилось	<p>Пример:</p> <p><i>Здравствуйте!</i></p> <p><i>Меня зовут Мария Ивановна Иванова.</i></p> <p><i>Я – врач-терапевт клиники «Название»</i></p> <p><i>Мне жаль, что у Вас сложилось такое впечатление о моем приеме.тела бы исправить ситуацию.</i></p> <p><i>Хотела бы исправить ситуацию. Для этого, пожалуйста, расскажите подробнее, что случилось.</i></p> <p><i>Как Ваше имя-отчество? (Как Вас зовут?)</i></p>



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 то же! 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:

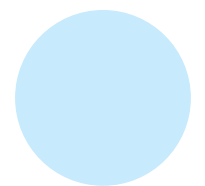
Врач: Хорошо, Семен Семенович. Мы с Вами обсудили вопрос о Вашем обследовании и отзыве. Вы согласились прийти в клинику снова. Тогда запишитесь на прием. Буду вас ждать. Скажите, Вы считаете Ваш вопрос решенным? (краткое повторение, запрос согласия)

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?

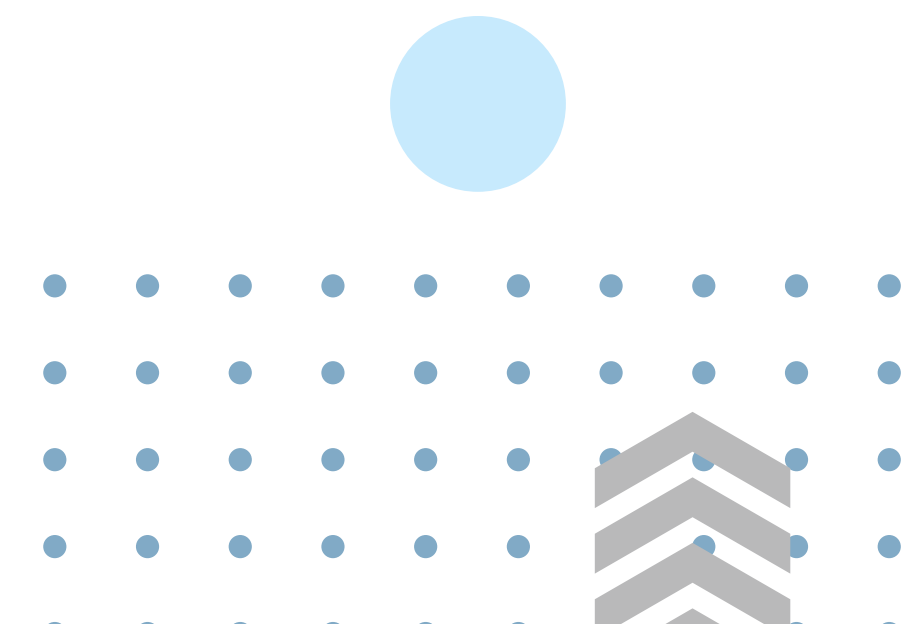
«Теория суха, мой друг,
а древо жизни буйно зеленеет»
И. Гете «Фауст»

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

+7-951-85XXXXX

ПРОДОКТОРОВ

-1.0

плохо

Не понравилось

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...

Посетили врача
Июнь 2021

Комментарий

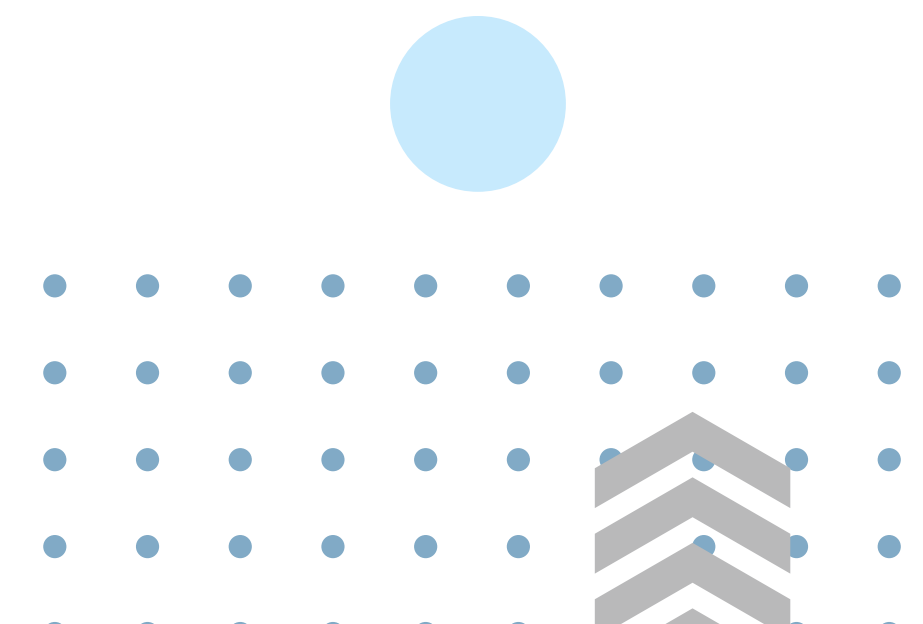
Обратились первый раз по совету. Пришли к доктору с грудным ребенком, которому 1 месяц. Беспокоил кашель. Когда врач послушала, сказала, что все чисто, ничего не слышит (ребенок спал). Когда сын проснулся и начал кашлять, не стала слушать, откуда хрипы, и выписала курс лечения.

Отзыв оставлен через



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».</p> <p>Мне очень жаль, что у Вас осталось такое впечатление о приеме. Хотела его исправить.</p> <p>Как я могу к Вам обращаться? <i>Марина Валерьевна</i></p> <p>Марина Валерьевна, могу предложить Вам два варианта:</p> <p>1. 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</p> <p>2. Приходите ко мне на прием и я снова осмотрю малыша, расскажу про диагноз и дам рекомендации по тому, как купать гулять. Прием будет бесплатный.</p> <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

+7-920-42XXXXX

-1.8

УЖАСНО

 [проверено](#)

Посетили врача
Май 2021

Отзыв оставлен через

 Сайт

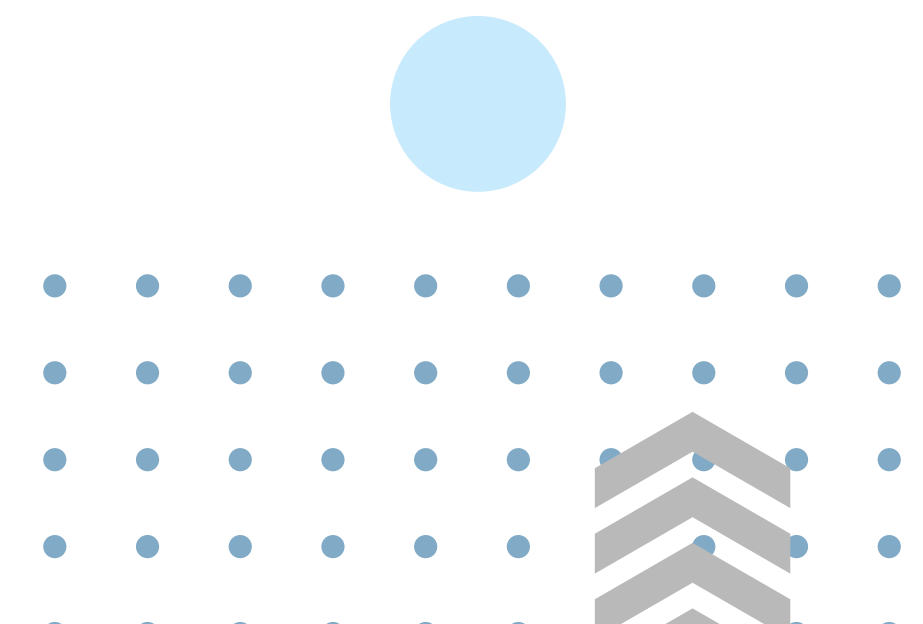
Комментарий

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 дорогие 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.

ПРОДОКТОРОВ

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:

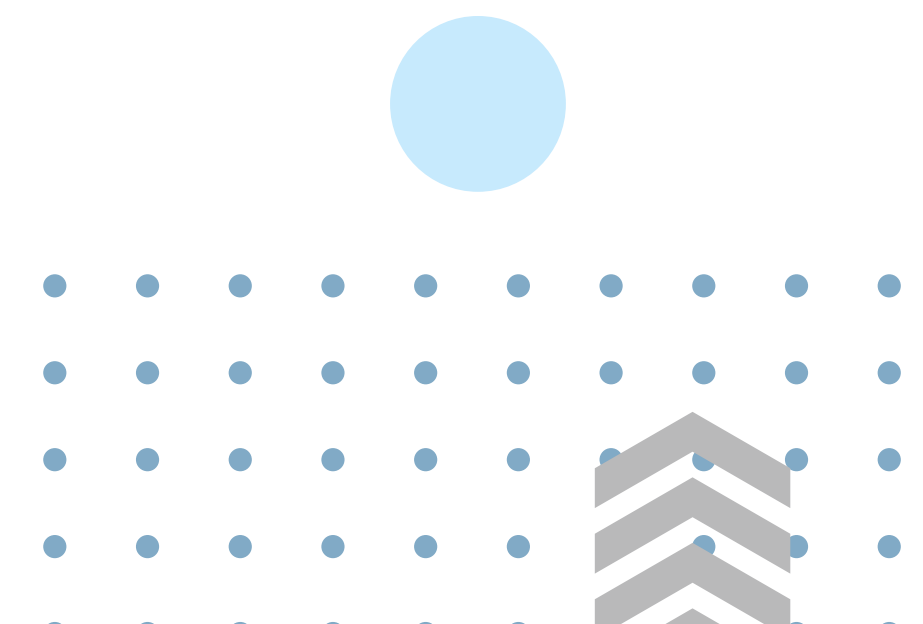
«Мне жаль, что так получилось. Я была неправа, что говорила с Вами раздраженным тоном» (сожаление, извинение)

3. Проявить эмпатию (сочувствие):

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

*Этот шаг не обязателен.

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:

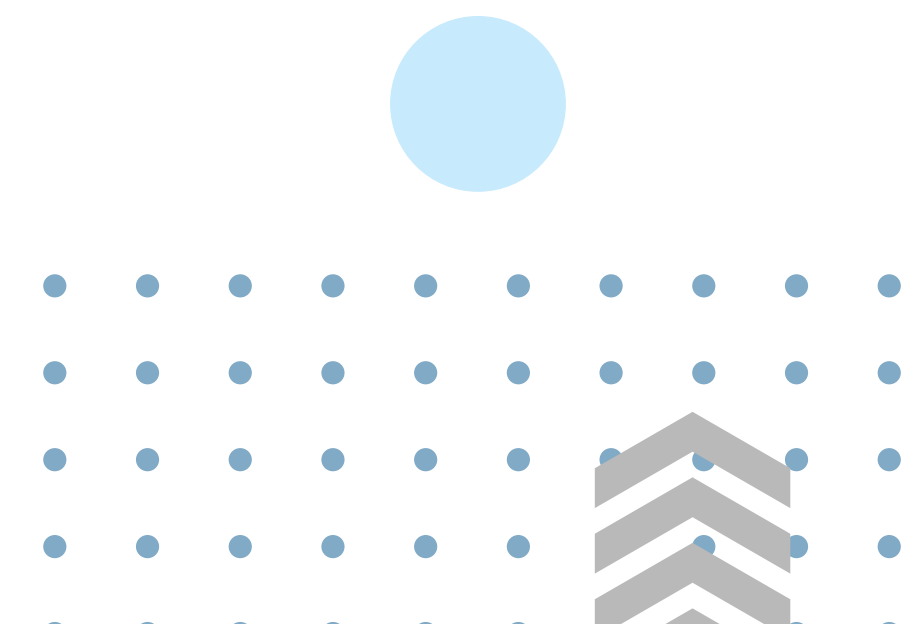
«Хотела исправить ситуацию. Как Вы это видите?» (прочитать ответ пациентки)

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!

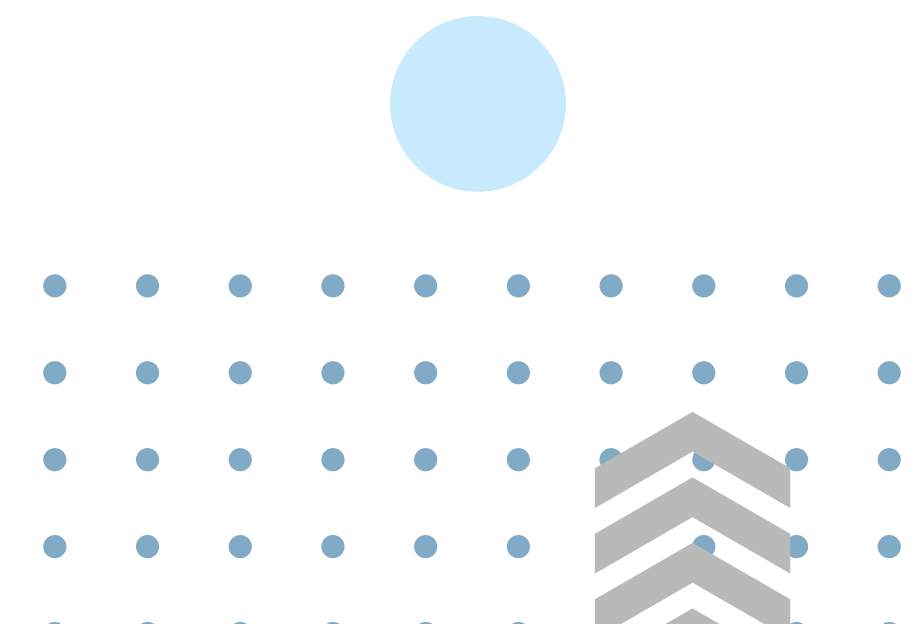
2. Простите меня, пожалуйста!

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

+7-927-53XXXXX

Понравилось
Ничего.

ПРОДОКТОРОВ

-2.0

УЖАСНО

Не понравилось
Всё.

Посетили врача
Май 2020

Комментарий

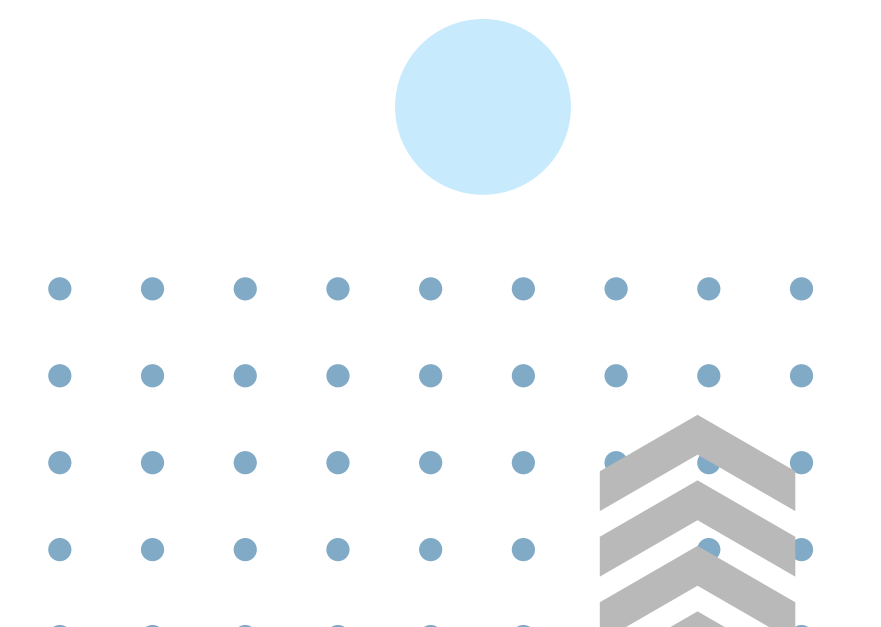
Отзыв оставлен через

 Сайт

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

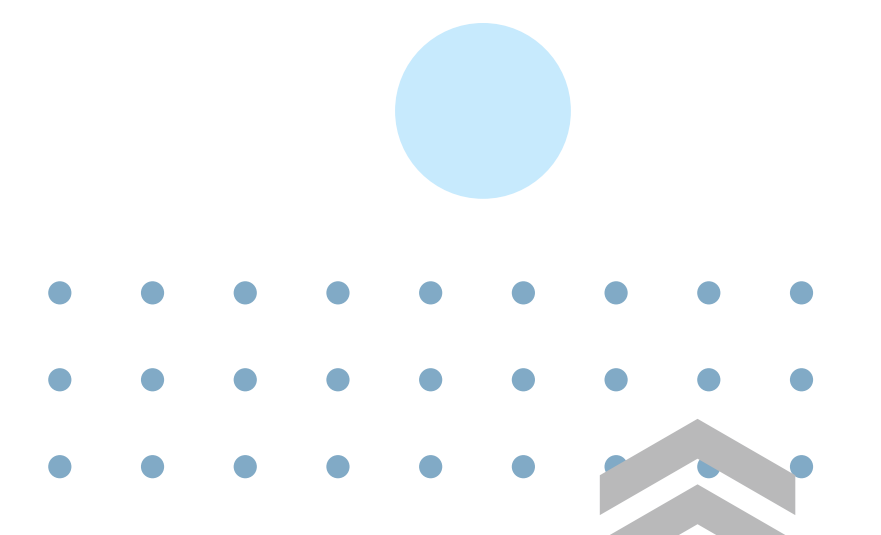
Стратегия ответа: извиниться

«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

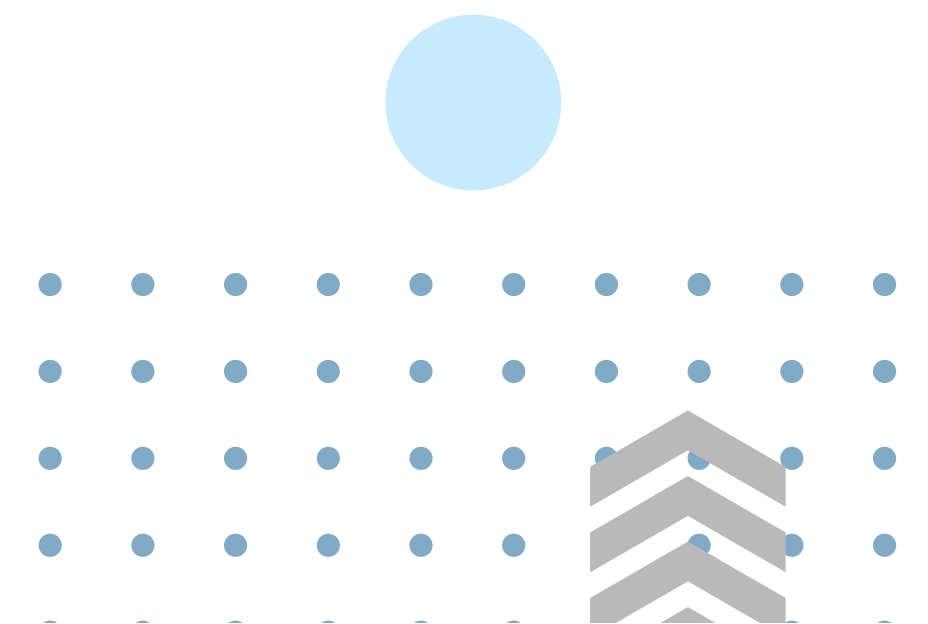
Фразы, вызывающие агрессию «Ты» - сообщения	Фразы для конструктивного диалога «Я» - сообщения
<ul style="list-style-type: none">• Вы меня не поняли• Вы облили меня грязью!• Сколько можно Вам повторять!• Вы ничего не понимаете в медицине• Если не нравится, идите лечитесь в другую клинику	<ul style="list-style-type: none">• 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 оскорбления в чате?

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

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



Работа с оскорблениями

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»

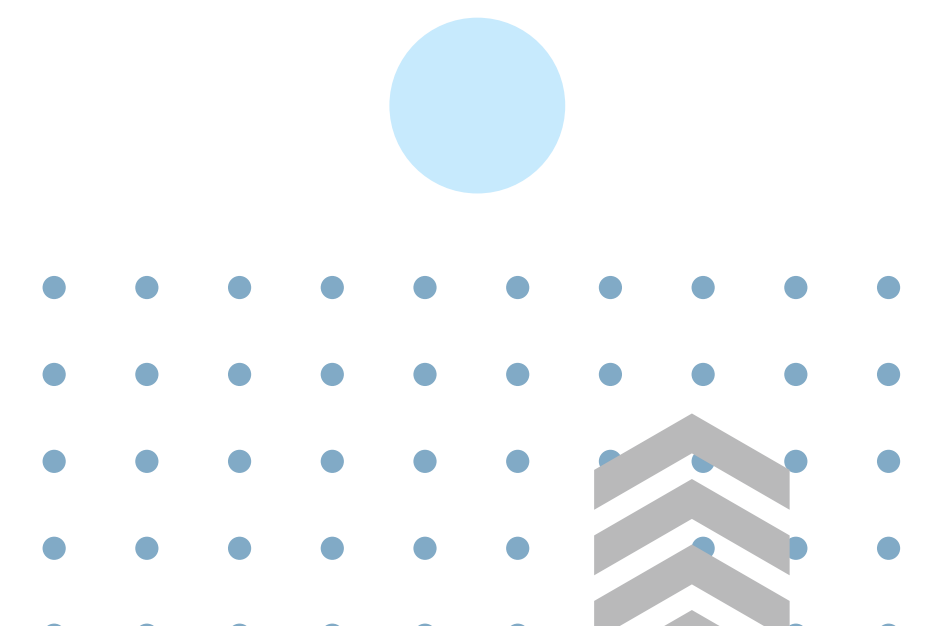
3. Дайте возможность агрессору сохранить лицо:

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

**4. Если после Вашего предупреждения оскорбления 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

+7-903-45XXXXX

Понравилось
Ничего.


ПРОДОКТОРОВ

-2.0 УЖАСНО


Не понравилось
Отношение к работе и пациенту.

 проверено

Посетили врача
Июнь 2021

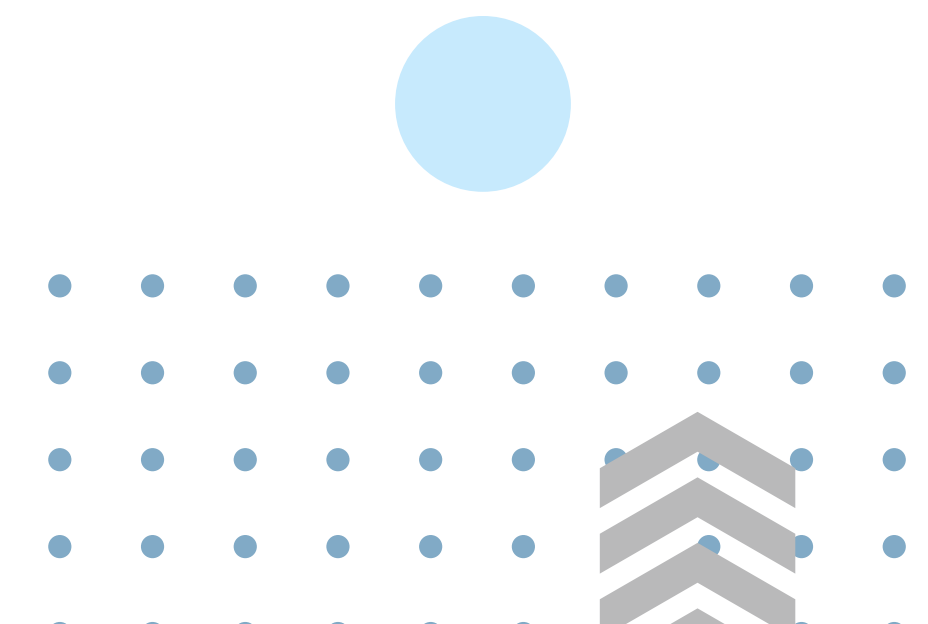
Отзыв оставлен через
 Сайт

Комментарий

Моя мама сломала руку. 11 июня состоялась встреча с  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.

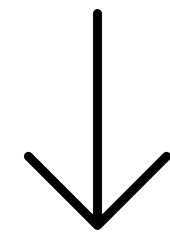
Причина негативного отзыва – Задеты чувства пациента:

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

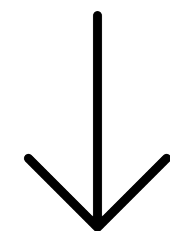


Стратегия ответа

Извиниться



Предложить прийти на прием
и осмотреть пациентку еще раз



Все объяснить маме пациентки



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

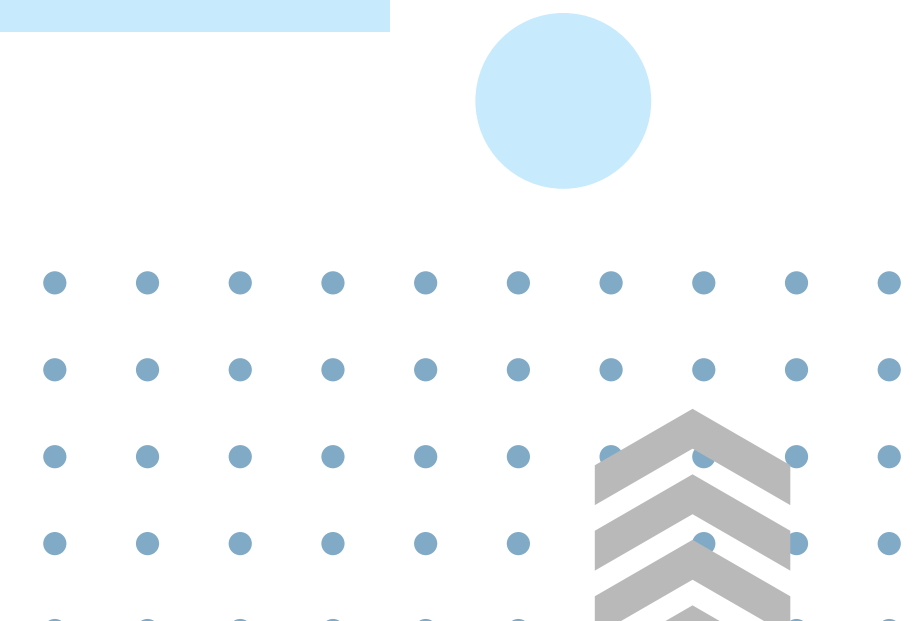
1. Поздоровался

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

+7-916-45XXXXX

-0.4 НОРМАЛЬНО


 проверено

Посетили врача
Октябрь 2017

Отзыв оставлен через

ПРОДОКТОРОВ

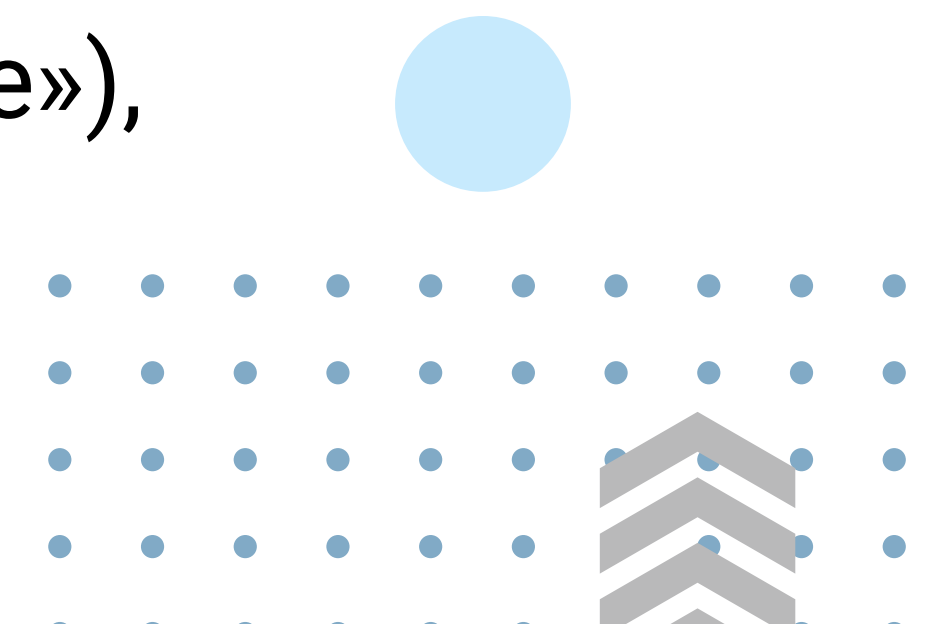
Комментарий

У меня гидроцефалия, я в институте Бурденко с детства, но с таким врачом столкнулась только во взрослой больнице.  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:

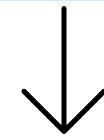
- Задеты чувства пациента
- Неверная тактика лечения
- Нет объяснений

«почки болеть не могут»
(«Вы ничего не понимаете в медицине»),
«надо пить антикоагулянты»
(при больных почках)

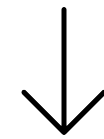


Стратегия ответа

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

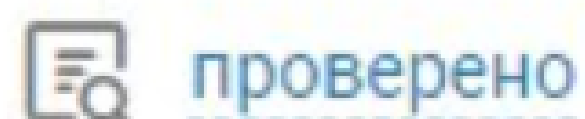
Примеры ошибок и их последствия

Ошибка	Пример	Последствия
Угрозы	<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>
Отсутствие ответа на положительный отзыв		<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>

+7-918-44XXXXX

-2.0

УЖАСНО



Посетили врача
Апрель 2021

Отзыв оставлен через

Комментарий

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!

ПРОДОКТОРОВ

Причина негативного отзыва – Нет понятных объяснений

- «смотрела какие-то вебинары»



+7-988-48XXXXX


ПРОДОКТОРОВ

-1.6

УЖАСНО

 [проверено](#)


Посетили врача
Май 2021

Отзыв оставлен через
 Сайт

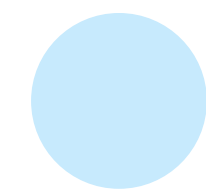
Не понравилось

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 пишете очень серьезно». «Я на Вашем месте тоже переживала»

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

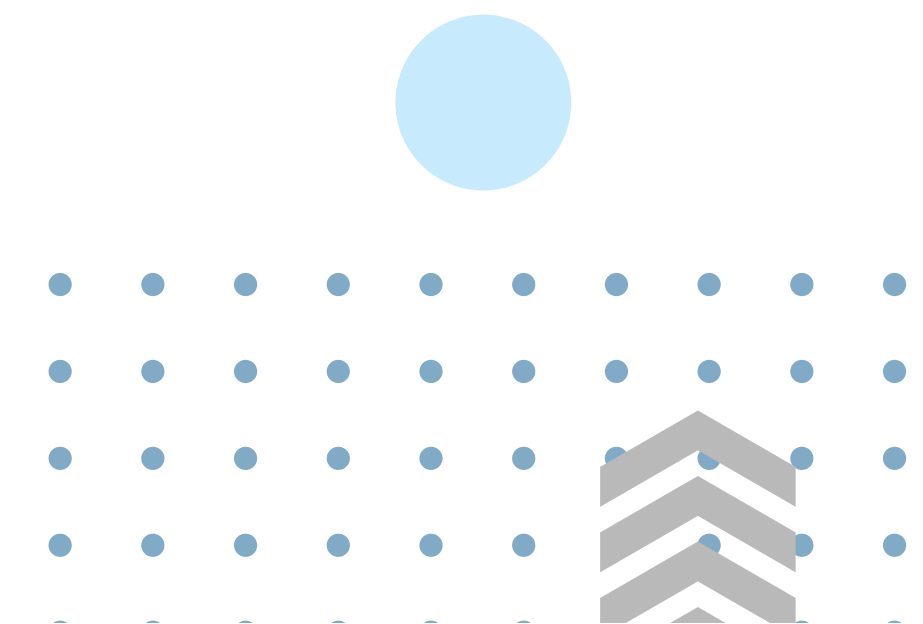
«Что конкретно Вы имели в виду, говоря «неоправданный объем обследований»

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

 [Med.Practice.Management](https://www.facebook.com/Med.Practice.Management)

Email: irinaalysheva91@gmail.com

 [Med.Practice.Management](https://www.instagram.com/Med.Practice.Management)

