

# Отзыв пациента как подарок!



**Сергей Федосов**  
[prodoctorov.ru](http://prodoctorov.ru)



врач-хирург 🧑⚕ в ККБ №1 г. Краснодар  
преподаватель 🧑🎓 кафедры хирургии КубГМУ

**ПРОДОКТОРОВ**

# ПроДокторов – сайт отзывов о врачах №1 в России \*



1 407 647  
ОТЗЫВОВ



585 736  
врачей



41 885  
клиник



1 933 036  
записей на приём



9 411 091  
посетитель за месяц

## Врачи Москвы

гинеколог  
дерматолог  
лор-врач  
невролог  
педиатр  
проктолог  
стоматолог  
уролог  
эндокринолог

## Врачи СПб

гинеколог  
дерматолог  
лор-врач  
невролог  
педиатр  
проктолог  
стоматолог  
уролог  
эндокринолог

## Все регионы России

Белгород  
Волгоград  
Воронеж  
Екатеринбург  
Ижевск  
Казань

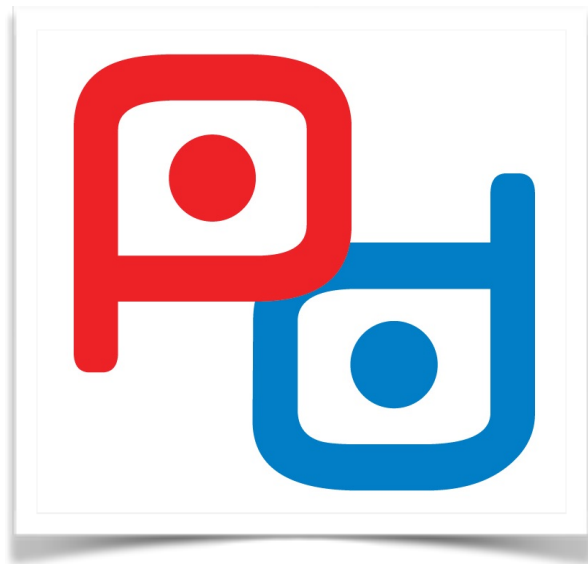
Краснодар  
Красноярск  
Нижний Новгород  
Новосибирск  
Омск  
Пермь

Ростов-на-Дону  
Самара  
Саратов  
Уфа  
Хабаровск  
Челябинск

\* – по количеству посетителей в месяц, отзывов и страниц врачей. Маркетинговое исследование ООО «РЕНОМЕ Онлайн» сентябрь 2018 г.

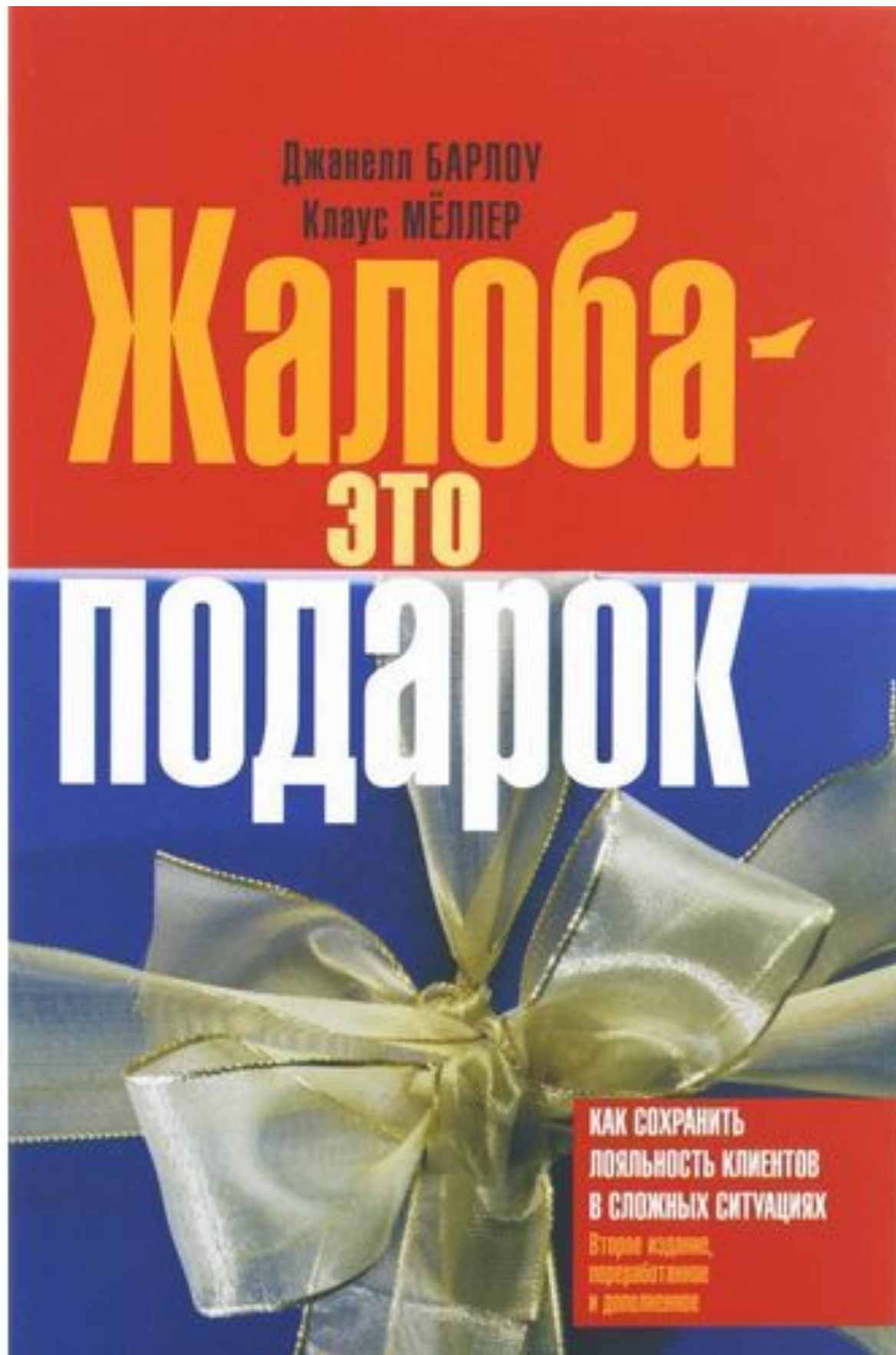
**ПРОДОКТОРОВ**

# Определим позиции



- 🤝 Партнерство
- 🤒 Пациентоцентричность
- 🏆 Отзыв пациента = оценка лечения
- 😊 Удовлетворенность пациента
- 💖 Жалоба это подарок





Где найти?



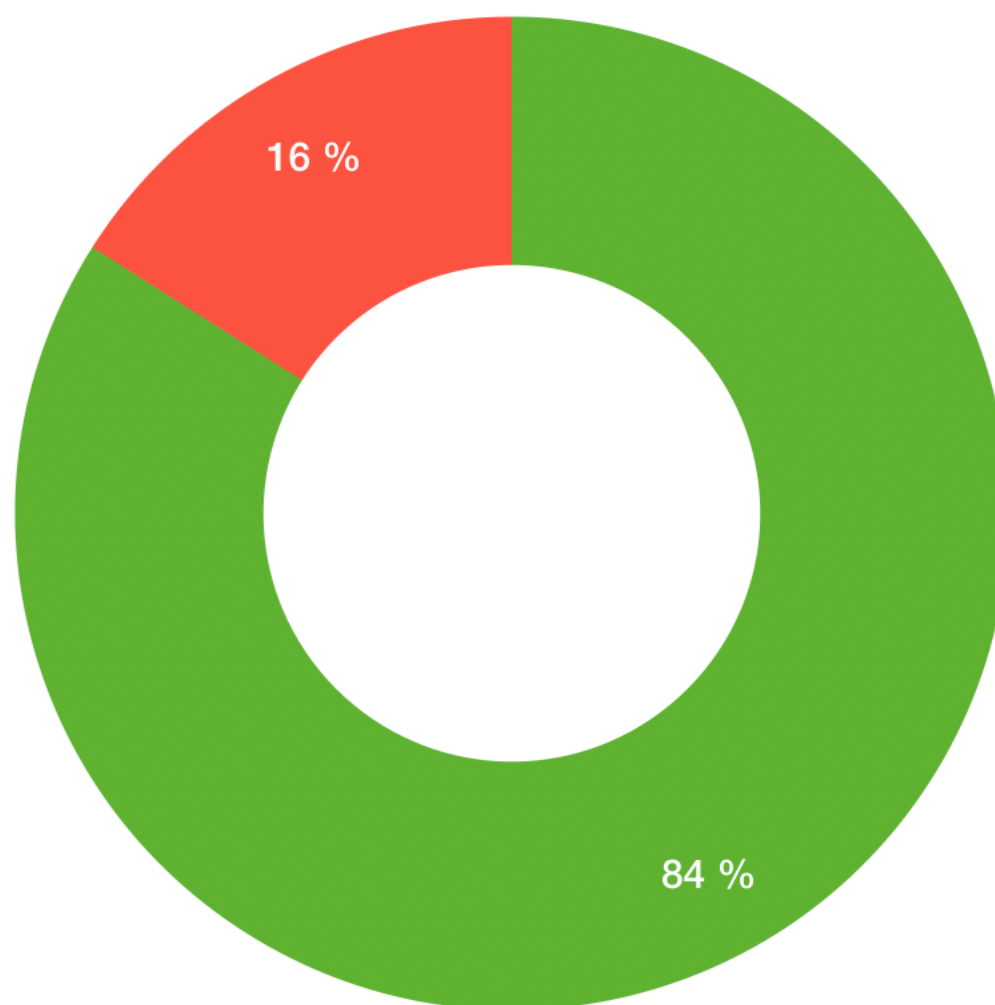
Лабиринт

OZON

ПРОДОКТОРОВ

# Кто-то верит отзывам в Интернете?

Доверие к онлайн-отзывам



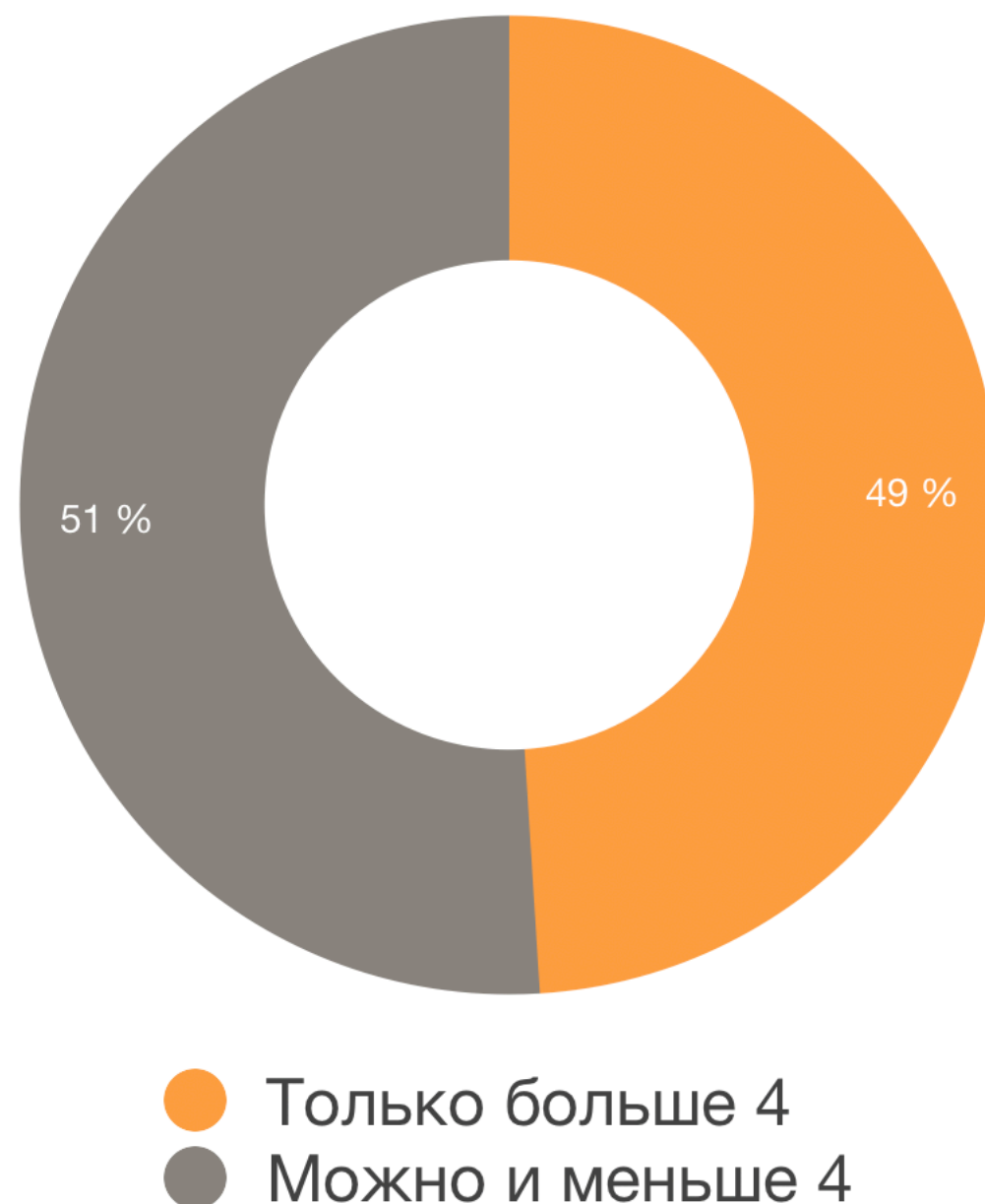
● Доверяют ● Не доверяют

<https://www.brightlocal.com/learn/local-consumer-review-survey>

**ПРОΔОКТОРОВ**

# Кто-то верит отзывам в Интернете?

Четыре звезды в рейтингах

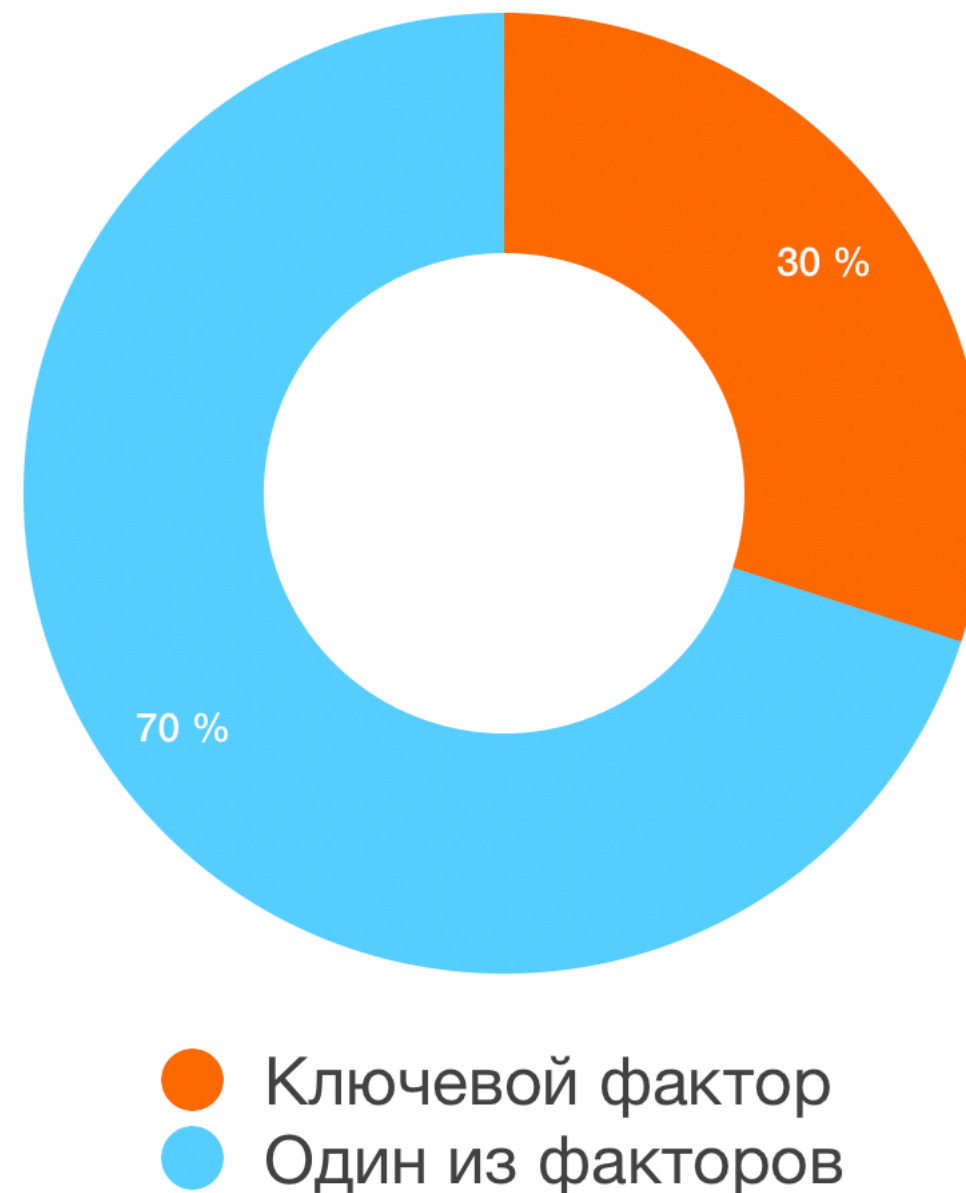


<https://www.brightlocal.com/learn/local-consumer-review-survey>

**ПРОΔОКТОРОВ**

# Кто-то верит отзывам в Интернете?

Ответы на отзывы



<https://www.brightlocal.com/learn/local-consumer-review-survey>

# Почему отзыв это подарок?

- Моральный аспект
- Медицинский аспект
- Организационный аспект
- Хэджхантинговый аспект
- Юридический аспект



ПРОΔОКТОРОВ



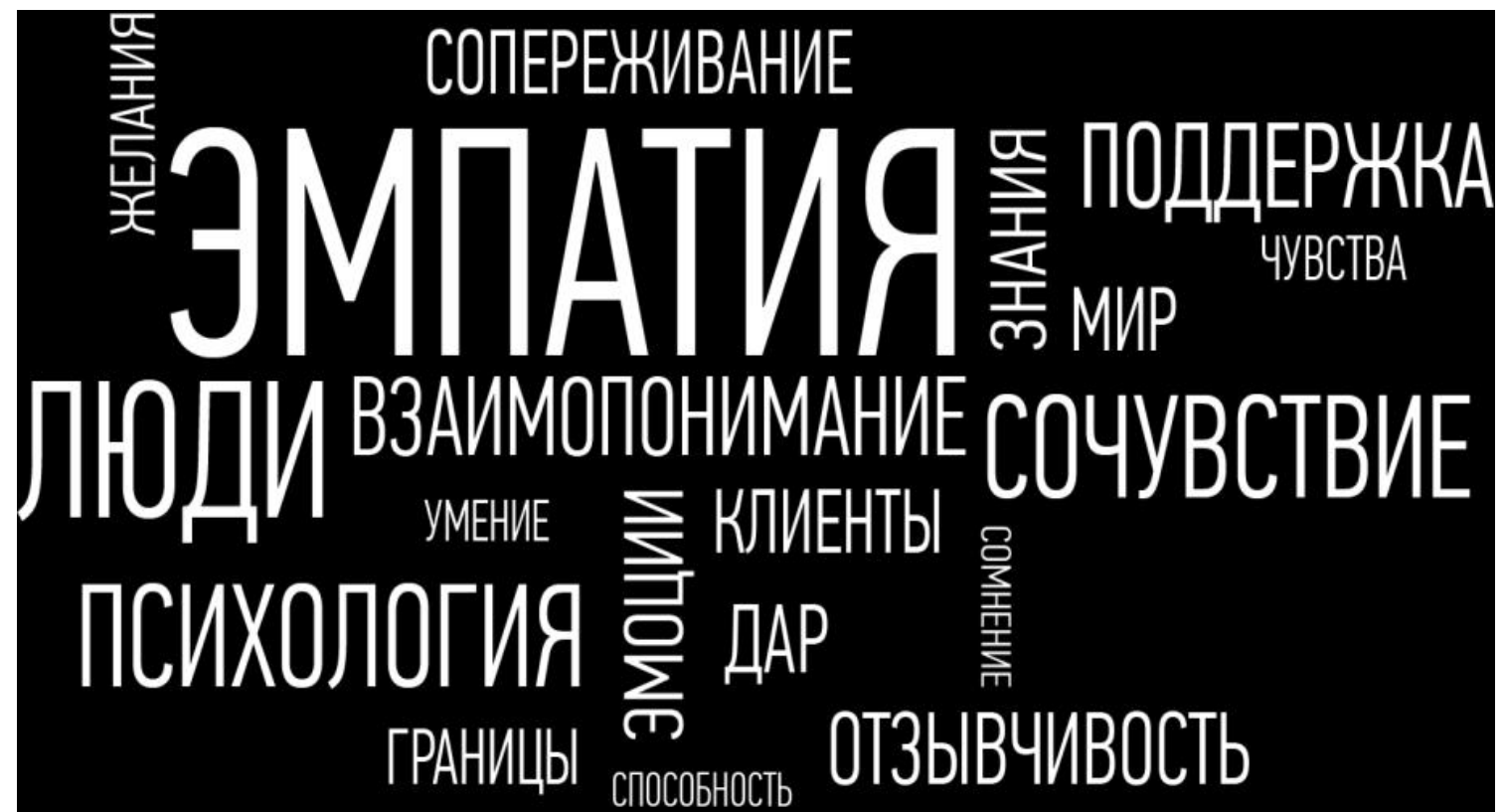
# Моральный аспект

- Если мы признаем, что пациент самостоятельный участник процесса оказания медицинской помощи, то не можем не учитывать его мнение, в том числе и обратную связь по завершению лечения.



# Моральный аспект

- Если мы считаем врача профессионалом, то умение работать с любым пациентом является необходимым ему профессиональным навыком.



# Моральный аспект

- Среди нас вряд ли есть профессиональный сантехник, но если после починки труб они сразу же протекают, то любой из нас с высокой долей вероятности может сказать, что сантехник, чинивший их, что-то сделал неправильно.



# Моральный аспект

- В среде врачей существует мнение, что в лечении важен только профессионализм доктора, а удовлетворенность пациента не имеет значения. На самом деле это не так!





# Моральный аспект

- Если доктор поставил редчайший диагноз и назначил великолепное лечение, но пациент не стал выполнять его назначения (потому что не понял?), то доктор не сделал ничего полезного.



ПРОΔОКТОРОВ



# Моральный аспект

- Я не призываю снимать ответственность с пациента за здоровье, наоборот, пациент должен понимать, что только он несет ответственность за него.
- Я призываю перестать считать правильную коммуникацию с пациентом ненужной.



# Медицинский аспект

- Как измерять качество медицинской помощи массово и дёшево?
- Ответа нет! Сейчас нет доверия даже к научным степеням и врачебным категориям.
- В отсутствие других вариантов можно ориентироваться на отзывы пациентов, принимая все ограничения этого подхода.

Врачи делятся на три категории:

1. Врач «от Бога».
2. Врач «ну, с Богом!»
3. Врач «не дай Бог!»



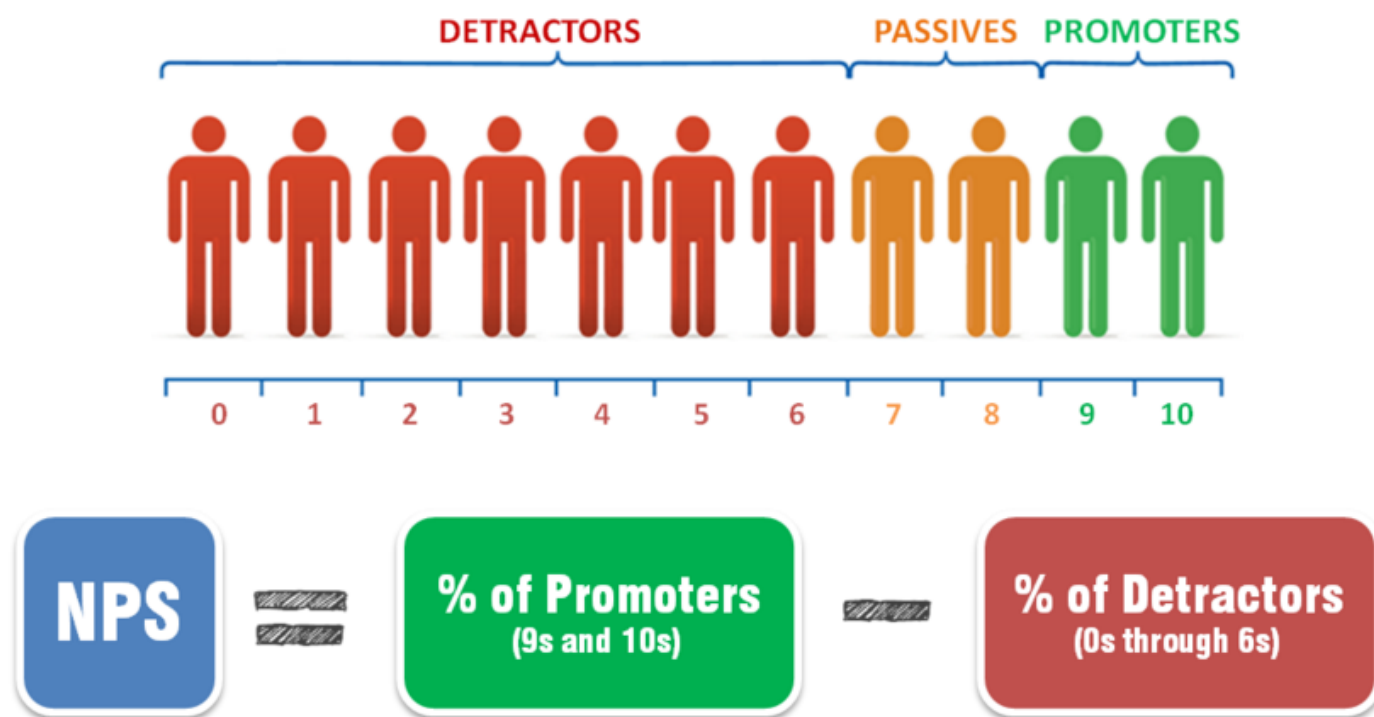
# Медицинский аспект

- Любая проблема пациента это проблема врача.
- Доктор назначил правильное лечение. Пациент не понял назначения врача и неправильно использовал препараты, был вынужден вызвать скорую, которая транспортировала его в больницу с обострением.



# Организационный аспект

- Как сделать клинику удобнее? Как улучшить пациентский опыт? Как повысить удовлетворенность пациентов?
- Надо спросить пациентов!
- Читать отзывы, искать в них «ключи», улучшать процессы в клинике и в работе врача.





# Хэдхантинговый аспект

- Руководители некоторых клиник изучают сайты с отзывами пациентов в поиске врачей с хорошим отношением к пациентам и развитыми коммуникативными навыками.
- Клиника может научить диагностировать и лечить. Научить эмпатии и коммуникации – сложно.





# Юридический аспект

- Отзыв пациента - субъективное оценочное суждение.
- Согласно позиции Европейского Суда по правам человека (постановление от 21.07.2005), могут быть доказаны лишь факты, оценочные суждения не поддаются доказыванию.
- Требование о доказывании правдивости оценочного суждения неисполнимо и нарушает свободу мнения (ст. 10 Конвенции о защите прав человека и основных свобод).



# Юридический аспект

Совокупность признаков, необходимых для признания сведений порочащими:

- должны не соответствовать действительности;
- должны содержать утверждения;
- должны по содержанию являться сведениями, говорящими о событии, действии, которые произошли в прошлом или происходят в настоящем;
- сведения должны содержать утверждение о совершении гражданином проступка, нарушающего нормы морали или права.

**Итак, пациент оставил  
негативный отзыв...**

# Светлая сторона силы 🚔

- Попробуйте разобраться в ситуации. Используйте «ключики», которые зачастую есть в отзыве.
- Отвечайте на отзыв максимально быстро и максимально конструктивно, желательно проявив человечность и эмпатию.



- Если считаете, что в ситуации есть хотя бы часть вины клиники или врача - обязательно извиниться нормальным языком (без официоза и канцеляризмов), объяснить почему так случилось.
- Если ситуацию можно исправить - предложить варианты.
- Не забывайте, что читать ответ будет не только автор отзыва, но и многие потенциальные пациенты.





**«Доктор на протяжении осмотра молчала и не отвечала на заданные вопросы. УЗИ длилось 15 минут – самое длинное УЗИ в моей жизни. В итоге – неверное заключение и описание. Не рекомендую»**

1. Благодарим за отзыв: «Уважаемый пациент, спасибо за ваш отзыв. Он поможет мне увидеть ситуацию с вашей стороны, стороны пациента и улучшить свои профессиональные навыки».
2. Честно выражаем свое отношение: «Я расстроилась, когда увидела описание вашего впечатления от приема. Потому что, со своей стороны хотела вам максимально помочь: была сосредоточена на исследовании, вникала во все детали, поэтому не ответила на вопросы».
3. Предлагаем выход из сложившейся ситуации: «Приглашаю вас пройти еще раз УЗИ в нашей клинике «Ромашка», потому что для нас важно сделать всё наилучшим образом для пациента. И, конечно, УЗИ для вас будет бесплатно».

# Темная сторона силы 🖱️

- Написать и отправить официальную претензию с указанием даты и времени публикации отзыва, а также обязательно привести текст отзыва, который считаете недостоверным.
- Не позже 30 дней ожидать получения официального ответа на претензию.



- Когда клиника или доктор требуют удалить отзыв, редакция сайта всегда связывается с пациентов и передаёт требование ему. Юрист разъясняет пациенту суть требований врача/клиники, рассказывает про варианты развития событий и возможную ответственность.
- У пациентов, узнавших о ситуации с требованием клиники/врача удалить отзыв, обида на клинику лишь усиливается. Это приводит к дальнейшему распространению отзывов в местах, где на них не только невозможно ответить, но и зачастую невозможно увидеть.
- Если претензия не удовлетворена и отзыв не удален - можно готовить исковое требование и собираться ехать в суд по месту расположения ответчика.

# Кривое зеркало



Удаление плохих отзывов и написание хороших отзывов на заказ приводит к тому, что зеркало рынка становится кривым. Больше нельзя получить объективную информацию об удовлетворенности пациентов, понять их проблемы и попробовать решить их.



Можно ли управлять самолетом с неправильно работающими приборами? ✈️



Управлять клиникой точно не проще,  
чем самолетом... 🏥

**ПРОДОКТОРОВ**



**Спасибо за  
внимание!**



# Конкурс на лучший вопрос



Авторы наиболее  
интересных вопросов  
получат в подарок  
полезные книги 📖