

Отзыв пациента как подарок!



Сергей Федосов
prodoctorov.ru



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

ПроДокторов – сайт отзывов о врачах №1 в России *

врач, клиника или услуга

Санкт-Петербург

найти



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

Выберите свой город

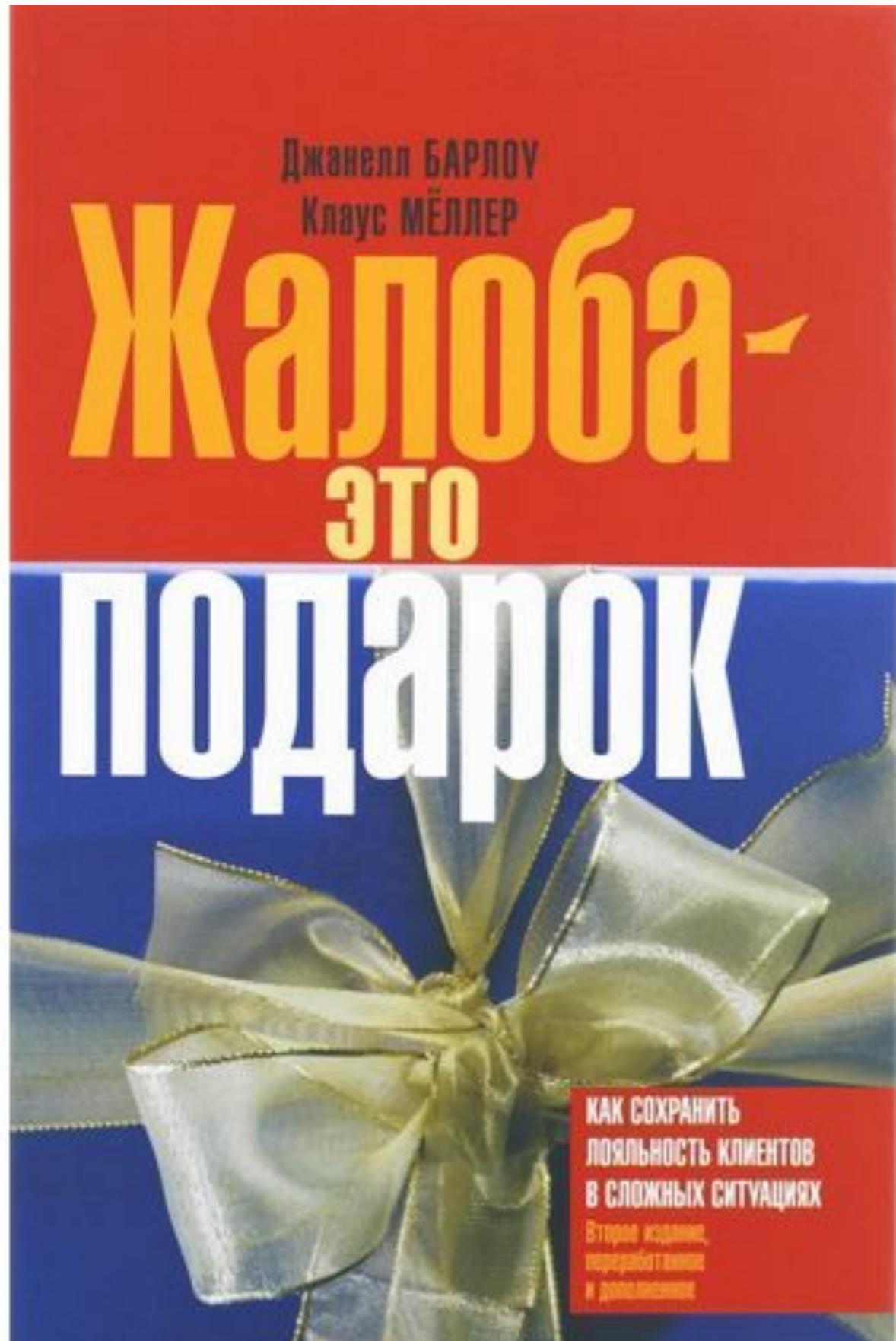
* – по количеству посетителей в месяц, отзывов и страниц врачей. Маркетинговое исследование ООО «РЕНОМЕ Онлайн» сентябрь 2018 г.

ПРОДОКТОРОВ

Определим позиции



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



Где найти?

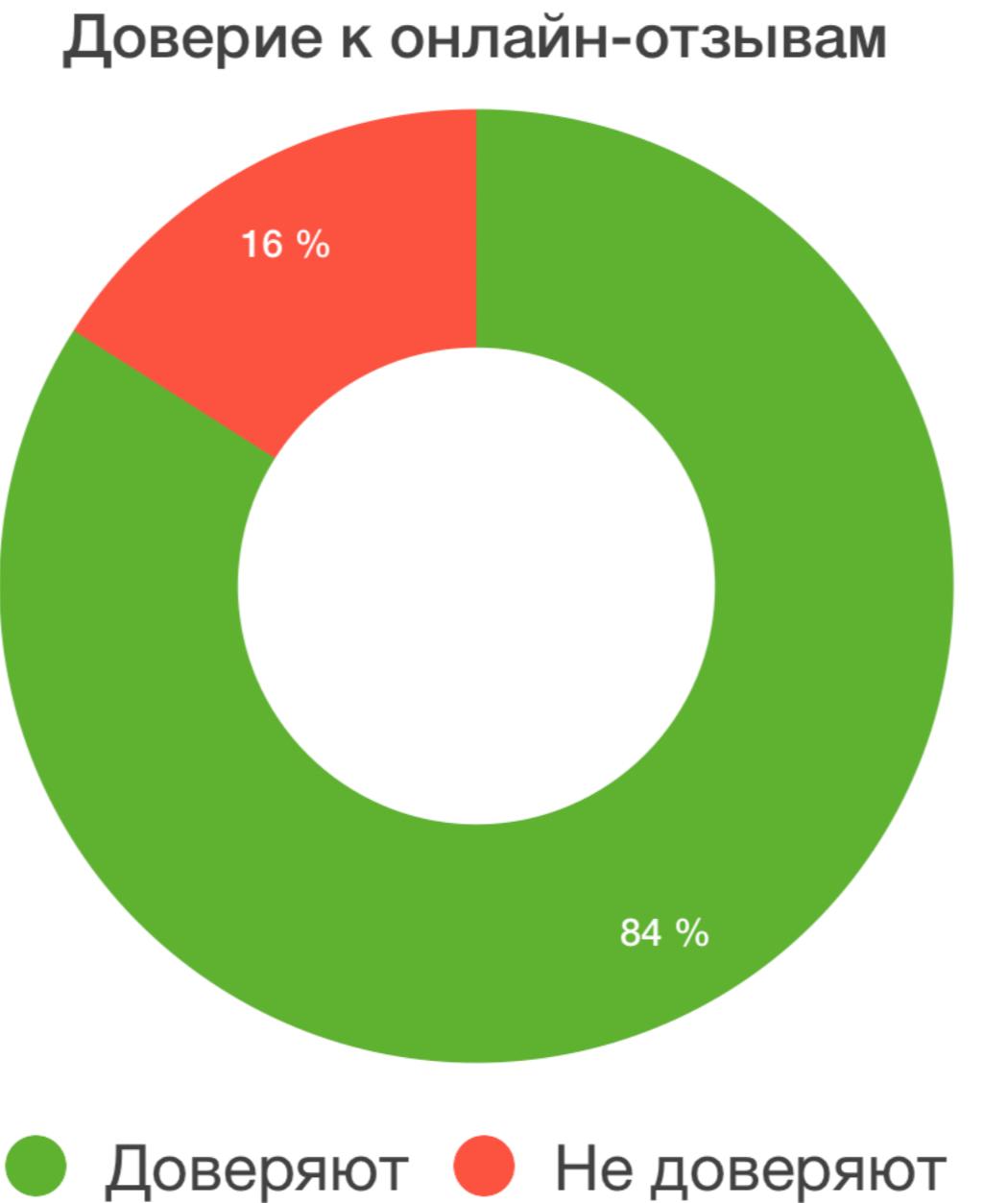


Лабиринт

OZON

ПРОДОКТОРОВ

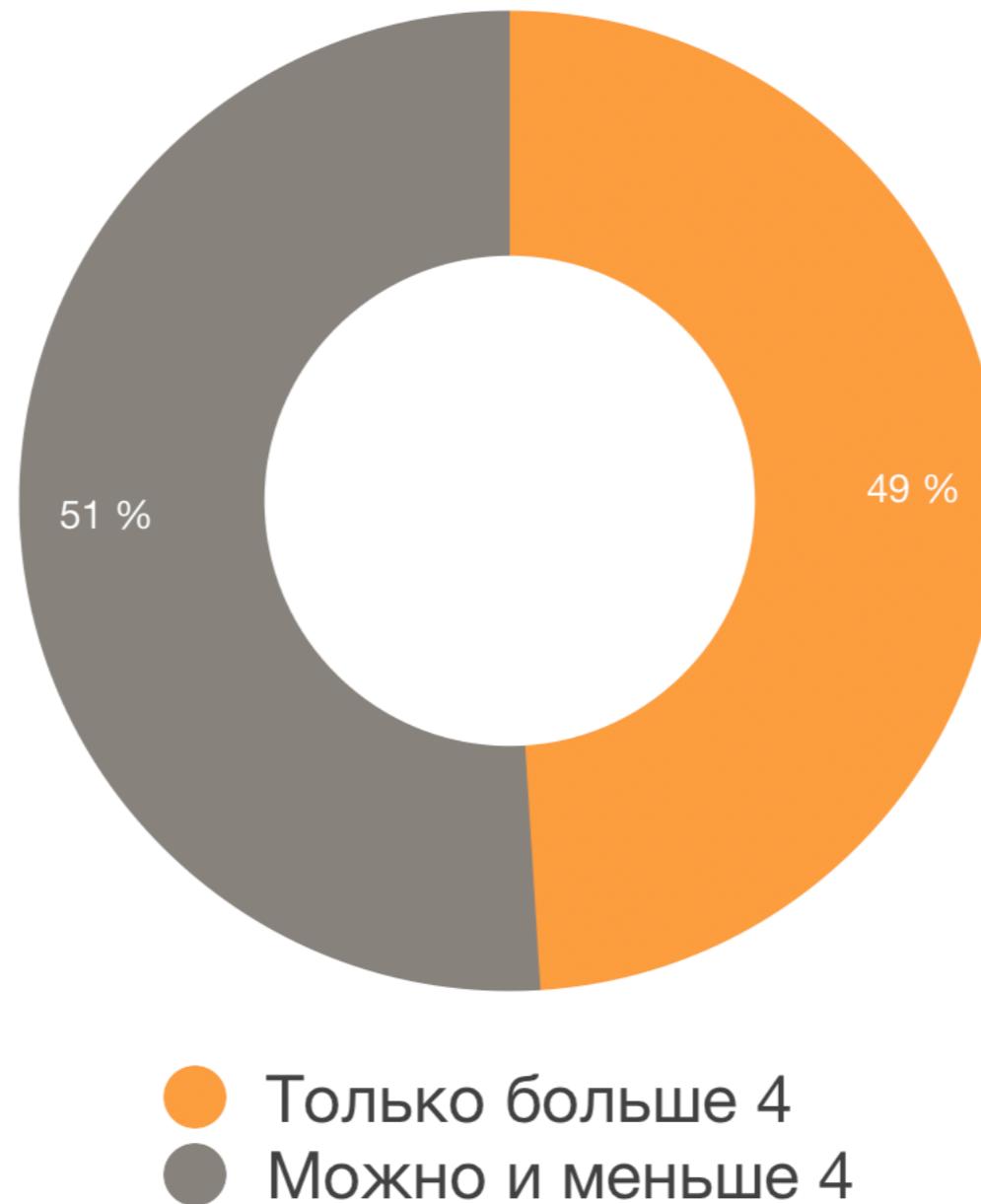
Кто-то верит отзывам в Интернете?



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

Кто-то верит отзывам в Интернете?

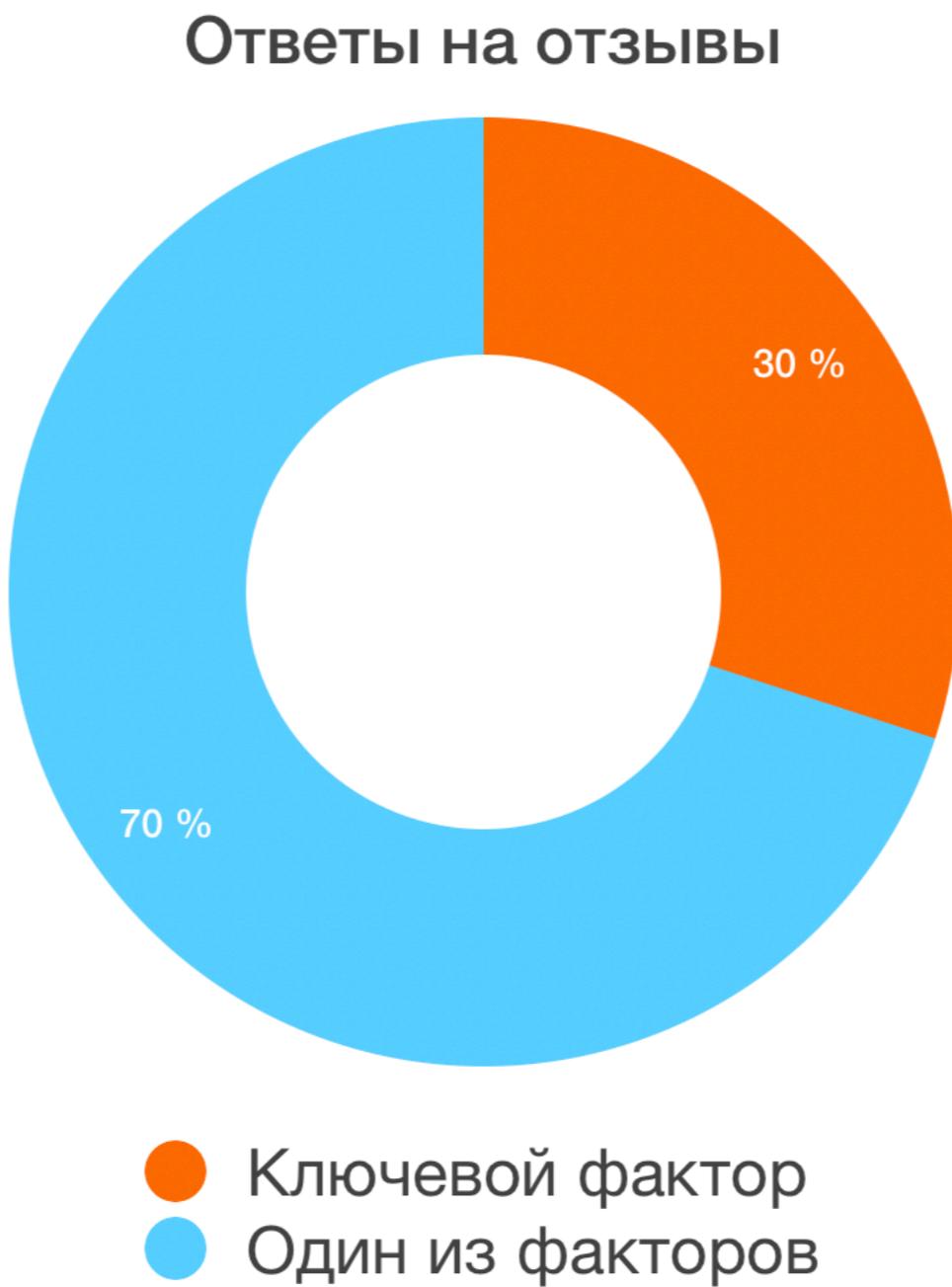
Четыре звезды в рейтингах



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

ПРОДОКТОРОВ

Кто-то верит отзывам в Интернете?



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

ПРОДОКТОРОВ

Почему отзыв это подарок?

- Моральный аспект
- Медицинский аспект
- Организационный аспект
- Хэдхантиговый аспект
- Юридический аспект



ПРОДОКТОРОВ

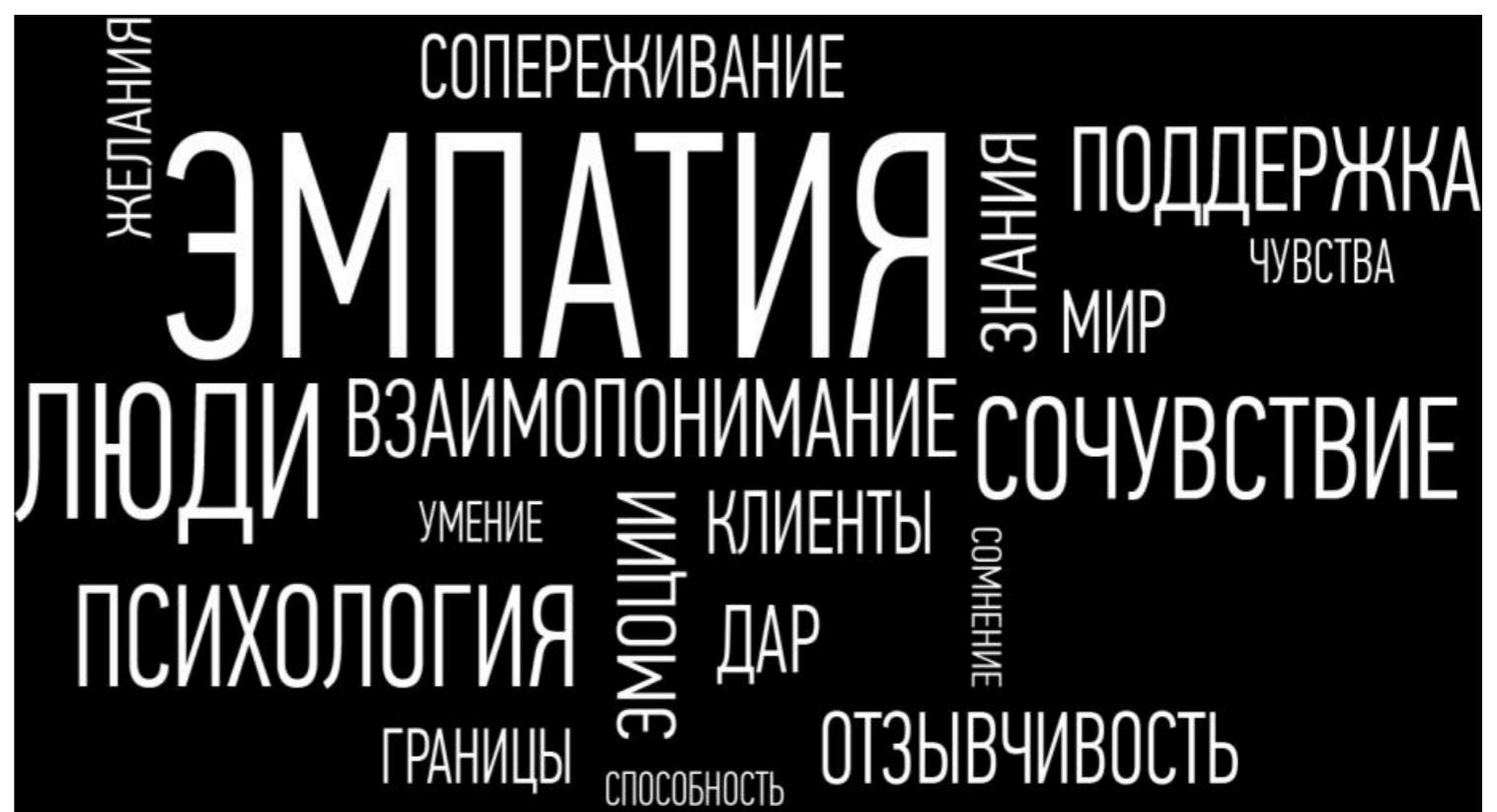
Моральный аспект

- 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!



РИАНОВОСТИ

ПРОДОКТОРОВ

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.



ПРОДОКТОРОВ

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.



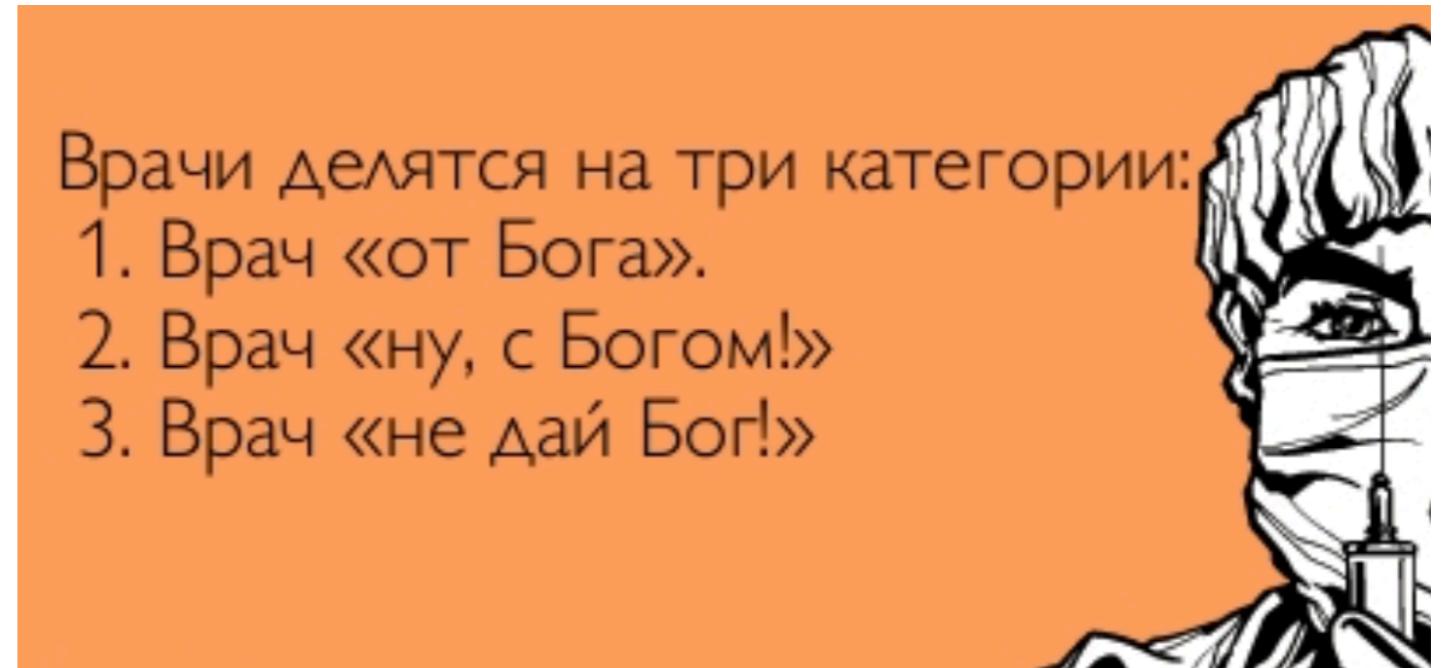
ПРОДОКТОРОВ

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!»



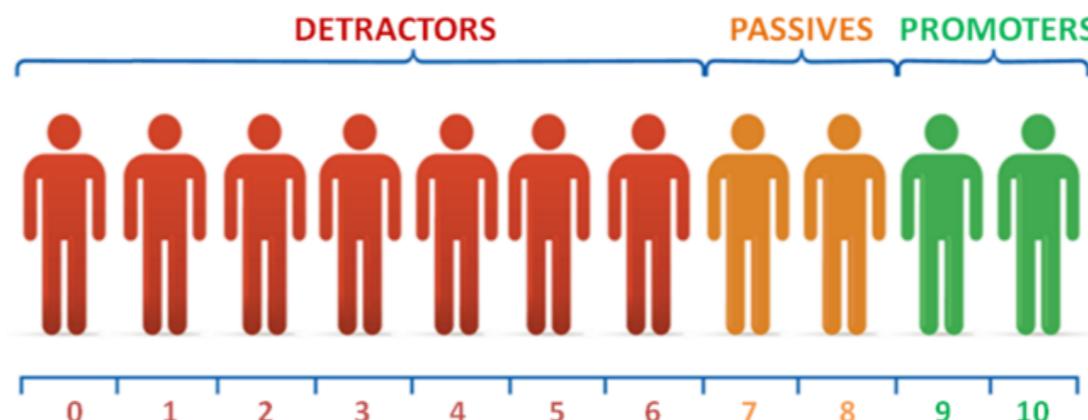
Медицинский аспект

- 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.



$$\text{NPS} = \frac{\% \text{ of Promoters} (9s \text{ and } 10s)}{\% \text{ of Detractors} (0s \text{ through } 6s)}$$

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 «ключи», 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.



ПРОДОКТОРОВ

- 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... A simple icon of a hospital building with a red cross on the roof.

**Спасибо за
внимание!**



Конкурс на лучший вопрос



Авторы наиболее
интересных вопросов
получат в подарок
полезные книги

