



Негативный отзыв о клинике: кто виноват и что делать?

Сергей Федосов

prodoctorov.ru



врач-хирург в ККБ №1 г. Краснодар и ассистент кафедры хирургии

Найдите хорошего врача по отзывам пациентов

врач, клиника или услуга

Москва

найти



1 083 937
отзывов



520 511
врачей



38 215
клиник



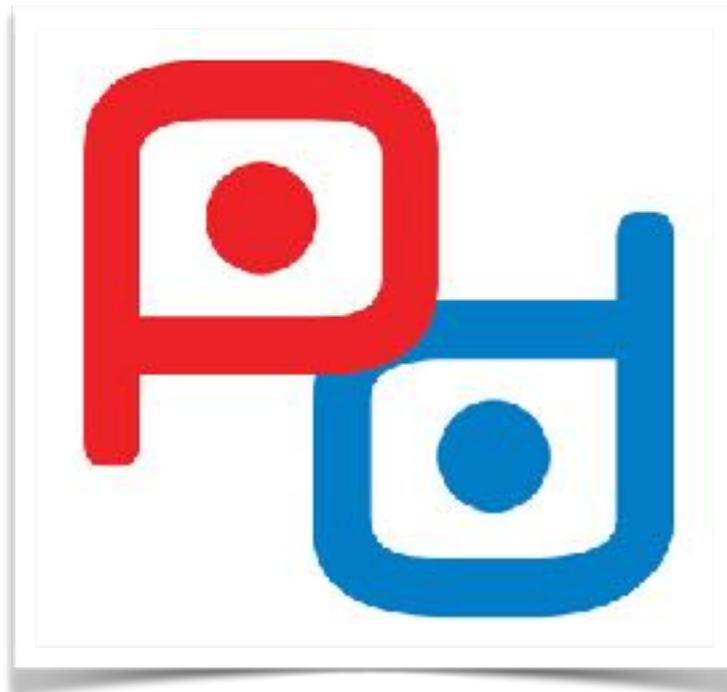
1 076 248
записей на приём



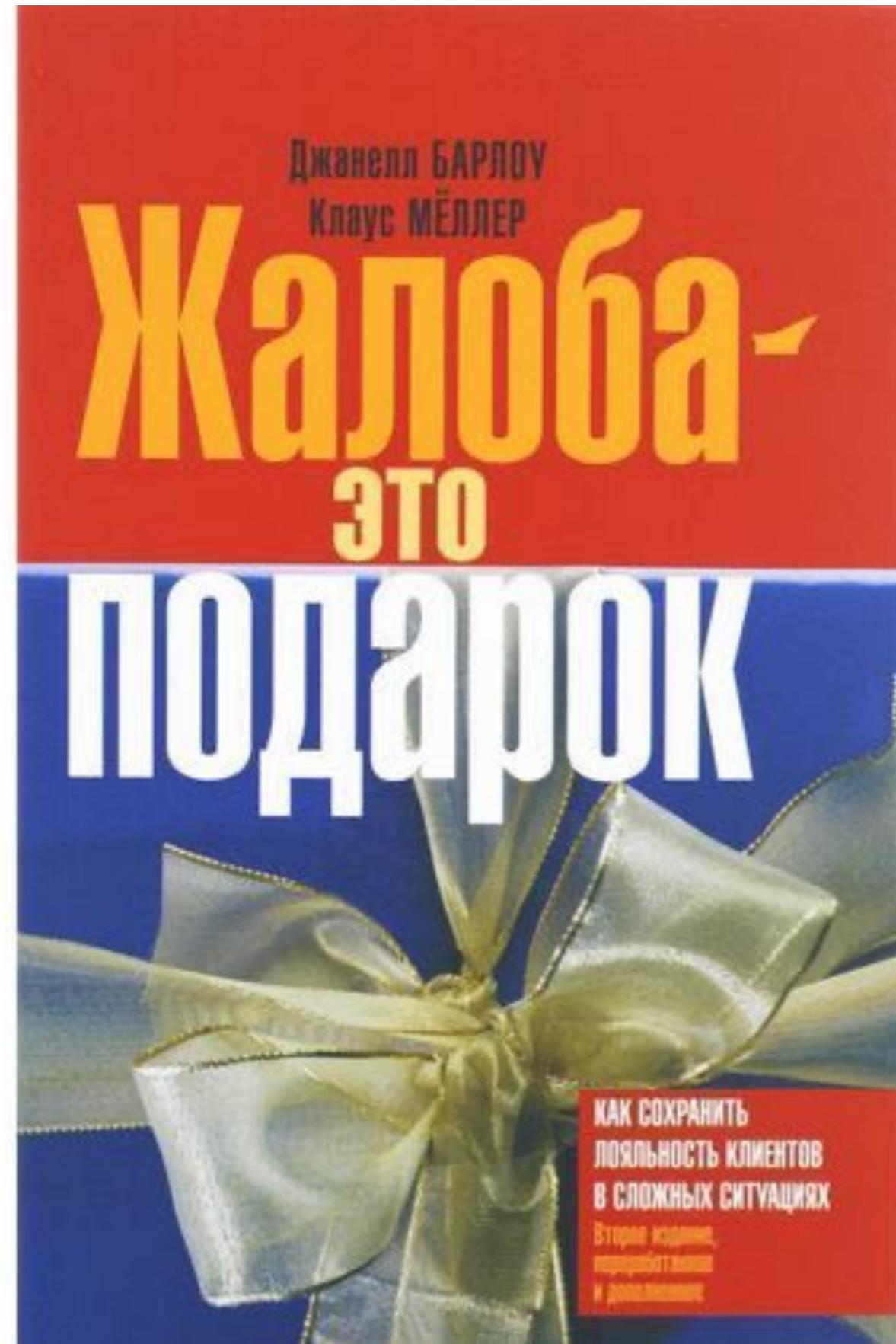
10 721 779
посетителей за месяц

prodoctorov

Определим позиции



- Партнерство.
- Пациентоцентричность.
- Отзыв пациента как оценка лечения.
- Удовлетворенность пациента.
- Жалоба это подарок!

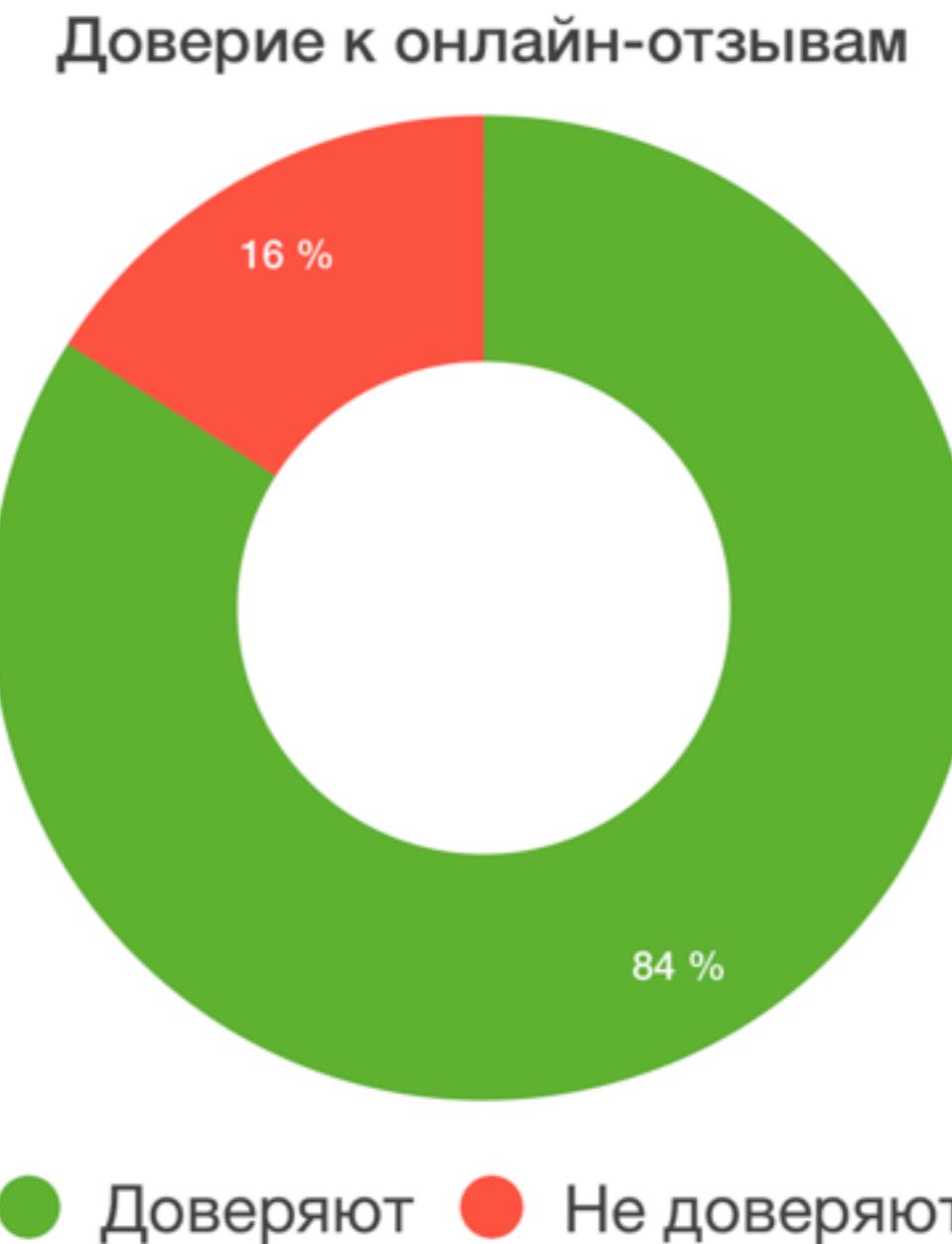


Как-то много стало отзывов?



prodoctorov

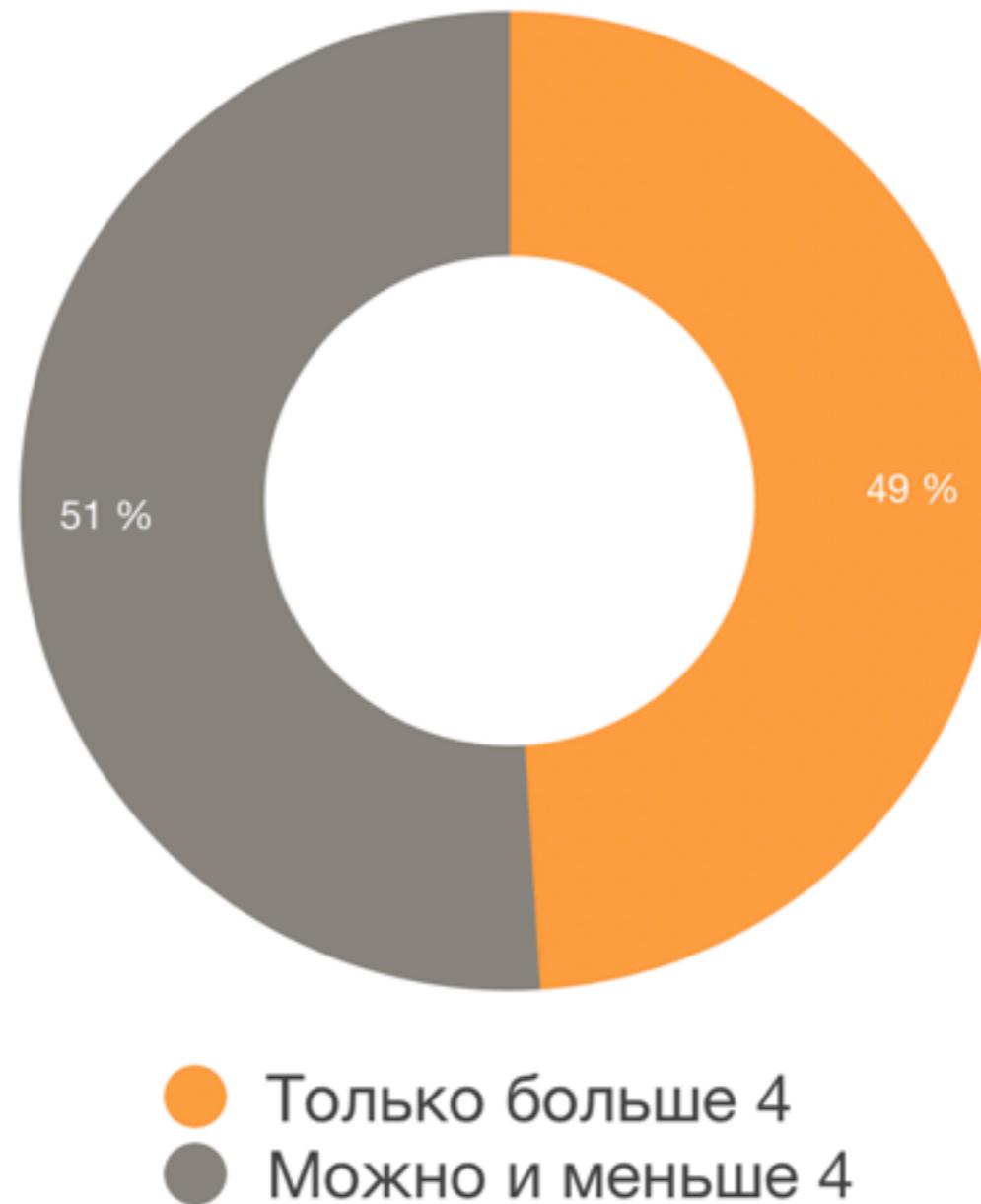
И кто-то верит этим отзывам?



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

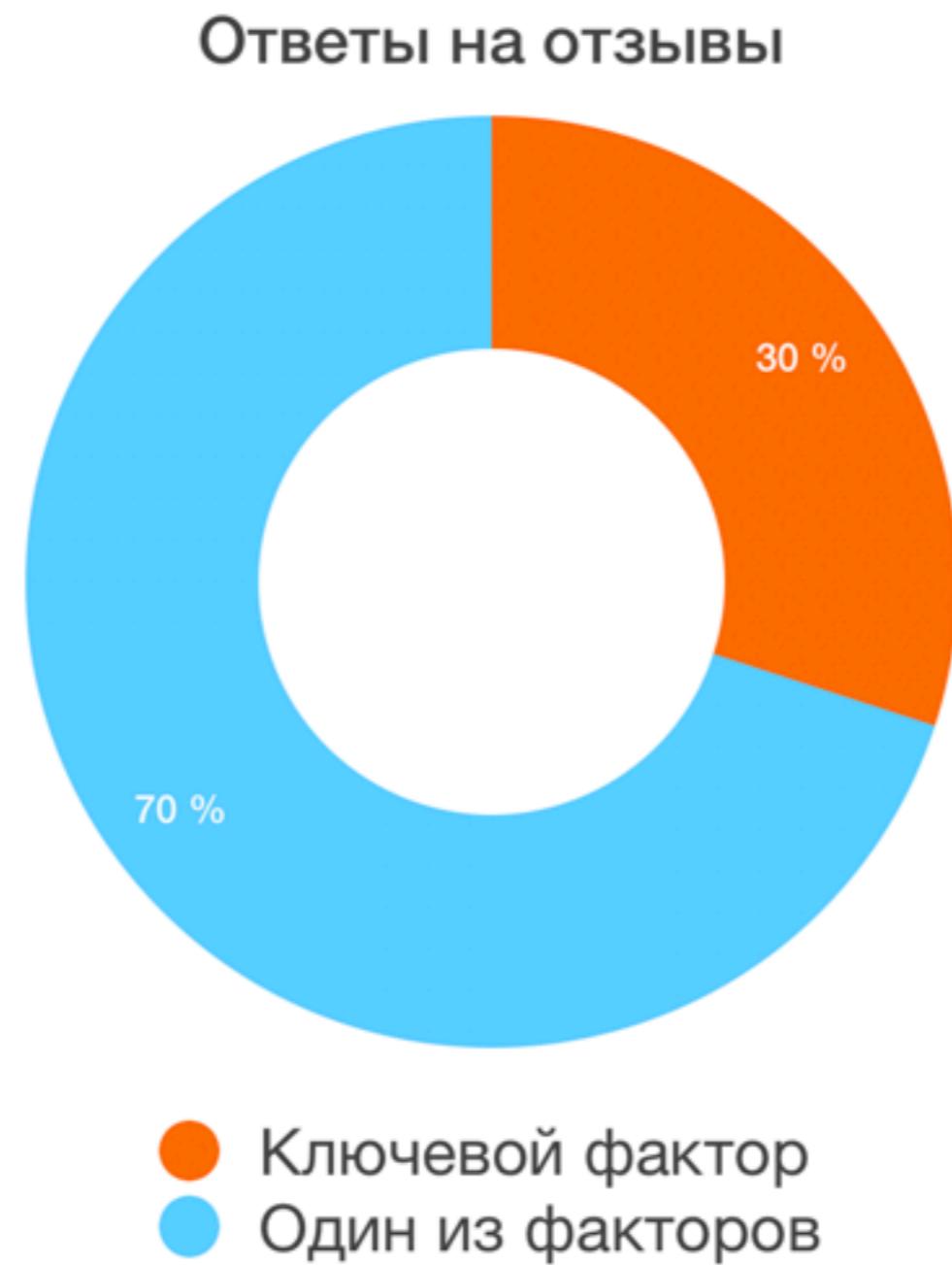
И кто-то верит этим отзывам?

Четыре звезды в рейтингах



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

И кто-то верит этим отзывам?



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

Как относиться к отзывам пациентов?

- Моральный аспект
- Медицинский аспект
- Организационный аспект
- Хэдхантинговый аспект
- Юридический аспект



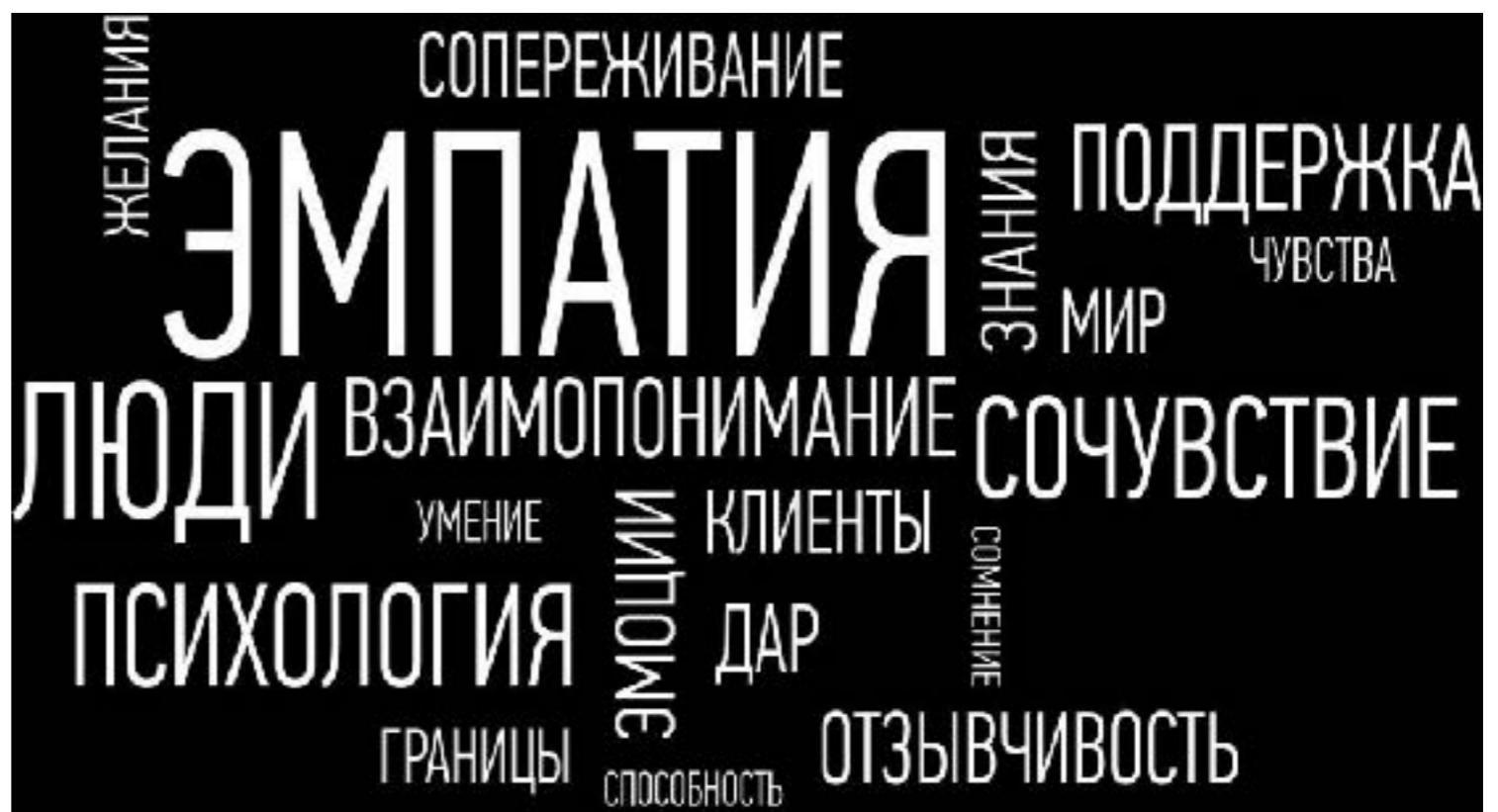
Моральный аспект

- 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 его необходимым 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.



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.

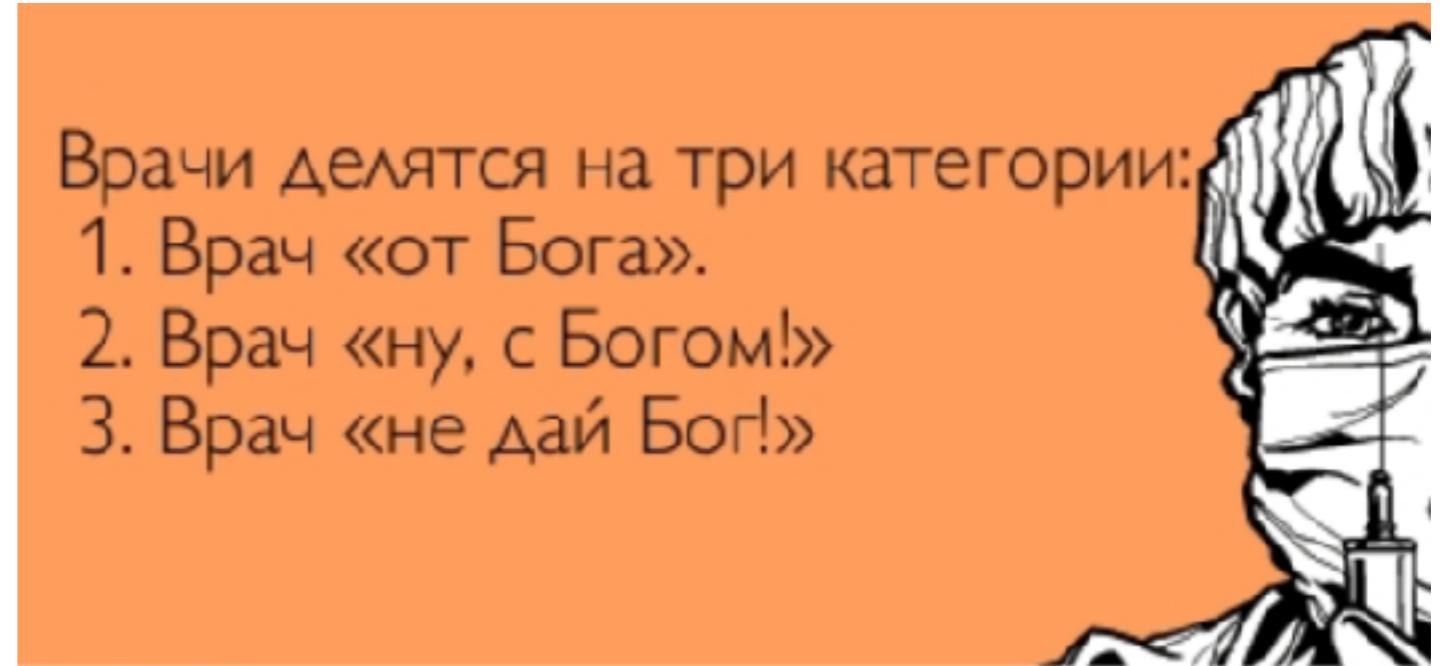


Медицинский аспект

- 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!»



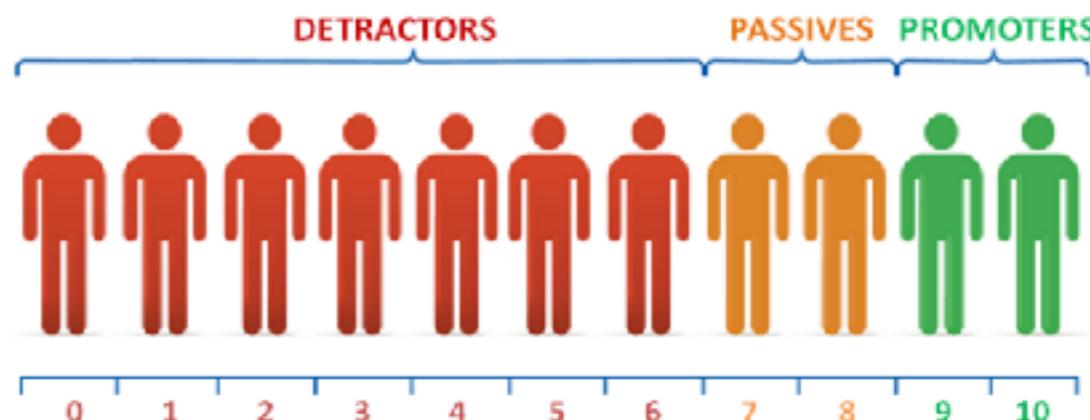
Медицинский аспект

- 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.



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

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 - *a priori* субъективное оценочное суждение.
- Оценочные суждения не требуют доказывания.
- Факты требуют доказывания.



Юридический аспект

- Согласно позиции Европейского Суда по правам человека (постановление от 21.07.2005), могут быть доказаны лишь факты, правдивость оценочных суждений которых не поддается доказыванию.
- Требование о доказывании правдивости оценочного суждения неисполнимо и нарушает свободу мнения (ст. 10 Конвенции о защите прав человека и основных свобод).



Юридический аспект

- Частное мнение автора может быть оспорено заинтересованным лицом в порядке полемики, то есть ответа, реплики или комментария. Это право предоставлено заинтересованному лицу ст. 46 ФЗ РФ «О средствах массовой информации».



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

- Попробовать разобраться в ситуации. Использовать «ключи», которые зачастую есть в отзыве.
- Ответить на отзыв максимально быстро и максимально конструктивно, желательно проявив человечность и эмпатию.



Светлая сторона силы

- 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.



Темная сторона силы

- Когда клиника или доктор требуют удалить отзыв, редакция сайта всегда связывается с пациентов и передаёт требование ему. Юрист сайта разъясняет пациенту суть требований врача/клиники, рассказывает про варианты развития событий и возможную ответственность.
- Пациенты, узнавшие о ситуации с требованием клиники/врача удалить отзыв, испытывают целую гамму чувств - от гнева до обиды.

Темная сторона силы

- Если претензия не удовлетворена и отзыв не удален - можно готовить исковое требование и собираться ехать в суд по месту расположения ответчика.
- Читать в СМИ, социальных сетях и других информационных источниках о том, что клиника или доктор хочет удалить отзыв своего пациента.
- Если суд не стал удовлетворять исковые требования, то можно идти в апелляцию/кассацию и т.д.

**Спасибо за
внимание!**

