

ПРОДОКТОРОВ

сайт отзывов о врачах №1 в России*

Работа с отзывами пациентов на ПроДокторов: три бесплатных инструмента



*По количеству посетителей в месяц, отзывов и страниц врачей. Исследования РБК (сентябрь, 2019г). medrating.org/static/pdf/RBI

ЧТО ТАКОЕ ОТЗЫВ?

Это субъективное мнение человека или его близкого родственника, так или иначе взаимодействовавшего с клиникой.

То есть оценка того, что произошло с человеком в ходе:

- приема
- лечения
- обращения в клинику

Понравилось ли лично ему?

Помогли ли ему?

Все ли ему было понятно?

ТИПЫ ОТЗЫВОВ НА ПОРТАЛЕ:

По способу оставления:

- Оставленные самостоятельно и собранные через call-центр. Последние помечены значком человека с гарнитурой.

+7-904-03XXXXX

+1.6 отлично

Посетили врача
Сентябрь 2019

Отзыв оставлен через
Сайт

Понравилось

Только врач М. Е. Никитина из многих других, которых я обошла в городе, назначила мне правильное лечение и поставила правильный диагноз! Спасибо большое! Если будет необходимость, то приду именно к ней!

Не понравилось

Не понравилось только то, что берут анализы, мазки и делают УЗИ, не спрашивая, смогу ли я потом за столь большое количество проделанных манипуляций расплатиться на выходе.

Медицинский центр «Здоровье»
20 сентября 19 в 12:34

Здравствуйте, большое спасибо за отзыв! Обязательно передадим ваши слова Маргарите Евгеньевне. Мы приняли в работу ваше замечание и надеемся, что в следующий раз врач обязательно прокомментирует дополнительные услуги на приеме. Это очень полезная информация! Здоровья Вам и Вашим близким. Команда клиники Здоровье

Медицинский центр «Здоровье» - ул. Горького, д. 56-А

13 сентября 2019 в 07:59

+7-919-00XXXXX

Посетили врача
Август 2019

Отзыв оставлен через
Колл-центр

Комментарий

Я обратилась к этому доктору в первый раз. Мне надо было попасть в определённое время, эта врач была свободной. Я обратилась к доктору Никитиной М.Е. в профилактических целях, мой врач был в отпуске. Я бы сказала, что отношение ко мне было доброжелательным, но я не верю в его искренность. Мне здесь навязывали многие платные услуги, на мой взгляд, они были лишними. Доктор сказала мне диагноз, при котором нужно пить таблетки, а я потом проконсультировалась у других врачей по этому поводу и этот диагноз не совпал с действительностью. По моему мнению, здесь всё заточено на дополнительные траты, хотя может как специалист врач хороший. У меня взяли анализы, не спрашивая об этом, надо их или не надо сдавать, словно на автомате, я даже удивилась. Мне важен результат, и всё что сказала врач, как мне кажется, было лишним и меня это не устроило. Я думаю, что сюда я больше не обращусь.

Медицинский центр «Здоровье» - ул. Горького, д. 56-А

07 августа 2019 в 15:52

ТИПЫ ОТЗЫВОВ НА ПОРТАЛЕ:

По размещению:

- На странице клиники и на странице врача (у этих отзывов есть отметка «Лечащий врач»).

+7-904-25XXXXX

+2.0 отлично

Посетили врача
Март 2020

Отзыв оставлен через

Сайт

Понравилось

Время приема (после 15:00). Быстрый осмотр, вежливый персонал. Врач тактичный, обращался по имени. Медсестра - улыбочивая приятная женщина. Прошла все в одном месте в одно время (УЗИ, ФГДС, прием гастроэнтеролога).

Не понравилось

Сама процедура не приятная, но потерпеть можно!

Комментарий

Сергея Леонидовича мне посоветовал врач-терапевт, пройти у него ФГДС. В назначенный день мне в клинике заделали сразу всё! Сначала УЗИ брюшной полости, а потом ФГДС + предложили тест на НР. После всего я сразу попала на прием к гастроэнтерологу, который мне выписал лечение. Очень удобно и без длительных очередей.

Лечащий врач: Сухарев С. Л.

Медицинский центр «Здоровье»
20 марта 20 в 19:46

Добрый день, спасибо за отзыв! Нам очень приятно получать такую обратную связь. Здоровья Вам и Вашим близким. Команда клиники Здоровье.

Медицинский центр «Здоровье»-ул. Горького, д. 56-А

18 марта 2020 в 18:17

+7-920-93XXXXX

+2.0 отлично

Посетили врача
Декабрь 2019

Отзыв оставлен через

Сайт

Понравилось

Удобное местоположение, комфортная атмосфера во всем: начиная от администраторов клиники, заканчивая самим приемом. Удобно, что на консультации у гинеколога возможно сразу пройти УЗИ-диагностику. Врач компетентен в своё деле и действительно заинтересован в результате лечения, за что отдельное спасибо.

Не понравилось

Все понравилось, минусов не обнаружила.

Комментарий

Позвонила в клинику, предложили удобное время для записи. Чистота, быстрая и слаженная работа персонала. Клиникой осталась довольна! Желаю вашей клинике только процветания.

Медицинский центр «Здоровье»
03 февраля 20 в 15:37

Добрый день, большое спасибо за ваш отзыв! Здоровья Вам и Вашим близким. Команда клиники Здоровье

ул. Горького, д. 56-А

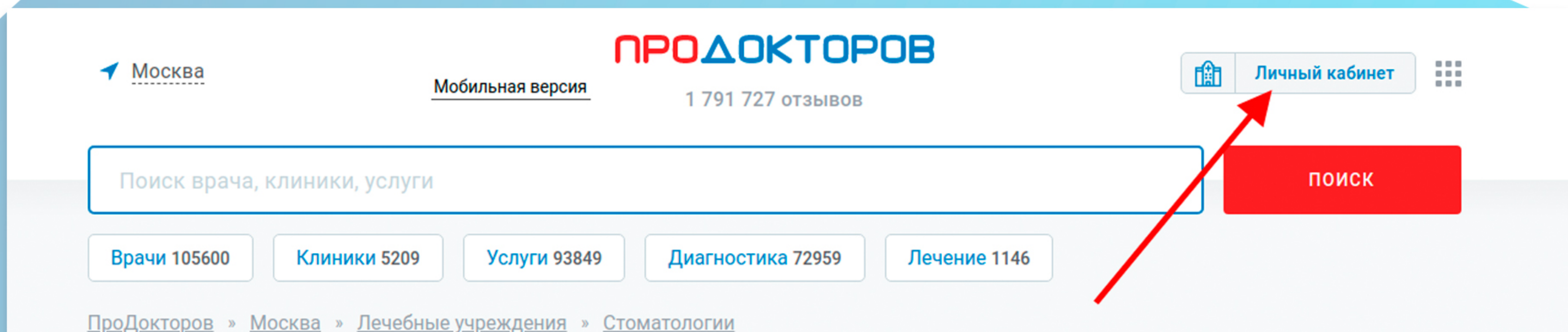
16 января 2020 в 19:22

ВАРИАНТЫ РАБОТЫ С ОТЗЫВАМИ. ОТВЕТ НА ОТЗЫВ

- Когда: всегда
 - Ответ демонстрирует отношение клиники к пациентам и к обратной связи от них
 - Ответ помогает пациенту взглянуть на ситуацию с другой стороны и, возможно, изменить мнение
 - Пациент получает sms с уведомлением об ответе.
- 

КАК ОТВЕТИТЬ НА ОТЗЫВ?

ШАГ 1:



ШАГ 2:

ПроДокторов > Москва > Стоматологии >

Мой профиль

[COVID-19](#)

работа в условиях эпидемии

[Клиника](#)

информация, услуги, способы оплаты

[Расписание клиники](#)

время работы

[Врачи](#)

фотографии, квалификация

[Цены на услуги клиники](#)

МРТ, КТ, УЗИ

[Документы, фото и видео](#)

[Отзывы](#)

Ответы на отзывы, чат

[Советы](#)

по продвижению клиники

[Виджеты](#)

для сайта клиники

[Полиграфия](#)

Лицензионный договор

[Запись в клинику](#)

[История записи](#)

[Версия ПО](#)

[Аналитика](#)

[Акции](#)

[Мультилогин](#)

Рекламный договор

[Спецразмещение клиник](#)

[Спецразмещение врачей](#)

[Спецразмещение болезней](#)

[Спецразмещение диагностика](#)

[Спецразмещение услуги](#)

[Рекламные баннеры](#)

Финансы

[Пополнить баланс](#)

[Финансовый отчёт](#)

[Акты](#)

[Счета](#)

ШАГ 3:

ПроДокторов > Тула > Медицинские центры и клиники > [название клиники] > Мой профиль

Мой профиль — Отзывы

Все ▾

Отзывы о клинике

Отзывы о врачах

29.07.20
15:35:33


+7-953-
19XXXXX

[blurred text]

Чат: 4

Отказаться от ответа

Ответить

14.06.20
22:14:55


+7-953-
42XXXXX

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

⊕ Работа врача-офтальмолога меня удовлетворяет, насколько я компетентна в этом вопросе.

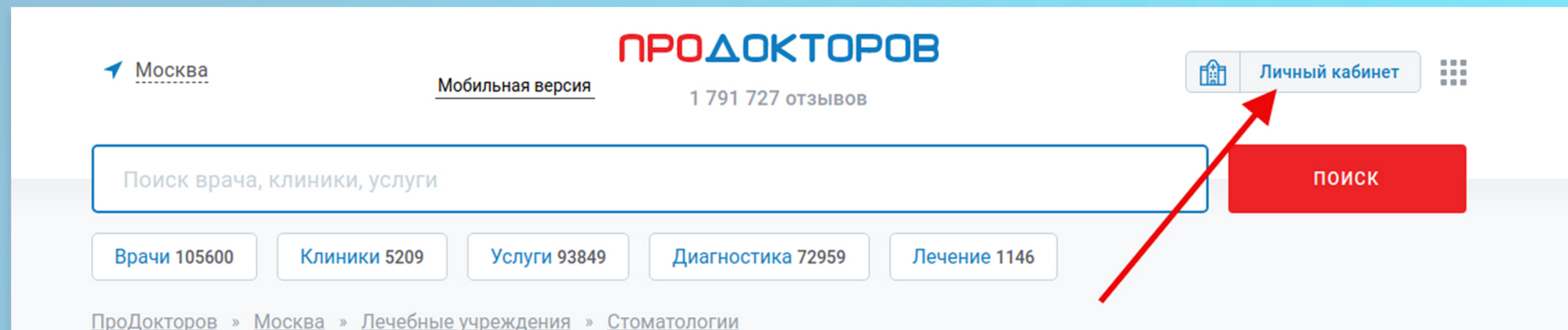
⊖ Время записи, сделанное в кабинете врача медсестрой, не соответствует времени записи мед. регистратора, что привело к ожиданию 1 ч. 20 мин. в коридоре, где скопляемость пациентов. И это в период пандемии! Устранять это недоразумение у персонала нет ни малейшего желания.

ЧАТ С ПАЦИЕНТОМ

- Когда: если пациент или ситуация Вам известны или Вы предполагаете, что она могла быть
- Приватен (другие пользователи его не видят)
- Пациент получает sms со ссылкой для присоединения к чату
- Возможен диалог с пациентом, то есть уточнение информации

КАК НАЧАТЬ **ЧАТ**?

ШАГ 1:



ШАГ 2:

ПроДокторов > Москва > Стоматологии >

Мой профиль

[COVID-19](#)

работа в условиях эпидемии

[Клиника](#)

информация, услуги, способы оплаты

[Расписание клиники](#)

время работы

[Врачи](#)

фотографии, квалификация

[Цены на услуги клиники](#)

МРТ, КТ, УЗИ

[Документы, фото и видео](#)

[Отзывы](#)

Ответы на отзывы, чат

[Советы](#)

по продвижению клиники

[Виджеты](#)

для сайта клиники

[Полиграфия](#)

Лицензионный договор

[Запись в клинику](#)

[История записи](#)

[Версия ПО](#)

[Аналитика](#)

[Акции](#)

[Мультилогин](#)

Рекламный договор

[Спецразмещение клиник](#)

[Спецразмещение врачей](#)

[Спецразмещение болезней](#)

[Спецразмещение диагностика](#)

[Спецразмещение услуги](#)

[Рекламные баннеры](#)

Финансы

[Пополнить баланс](#)

[Финансовый отчёт](#)

[Акты](#)

[Счета](#)

ШАГ 3:

ПроДокторов > Москва > Стоматологии > С [redacted] > Мой профиль

Мой профиль — Отзывы

Все ▾

Отзывы о клинике

Отзывы о врачах

31.03.20
07:34:30



+7-963-
63XXXXX

оборуд. и медикаменты

здание и помещения

отношение медперсонала

комфорт ожидания

время ожидания

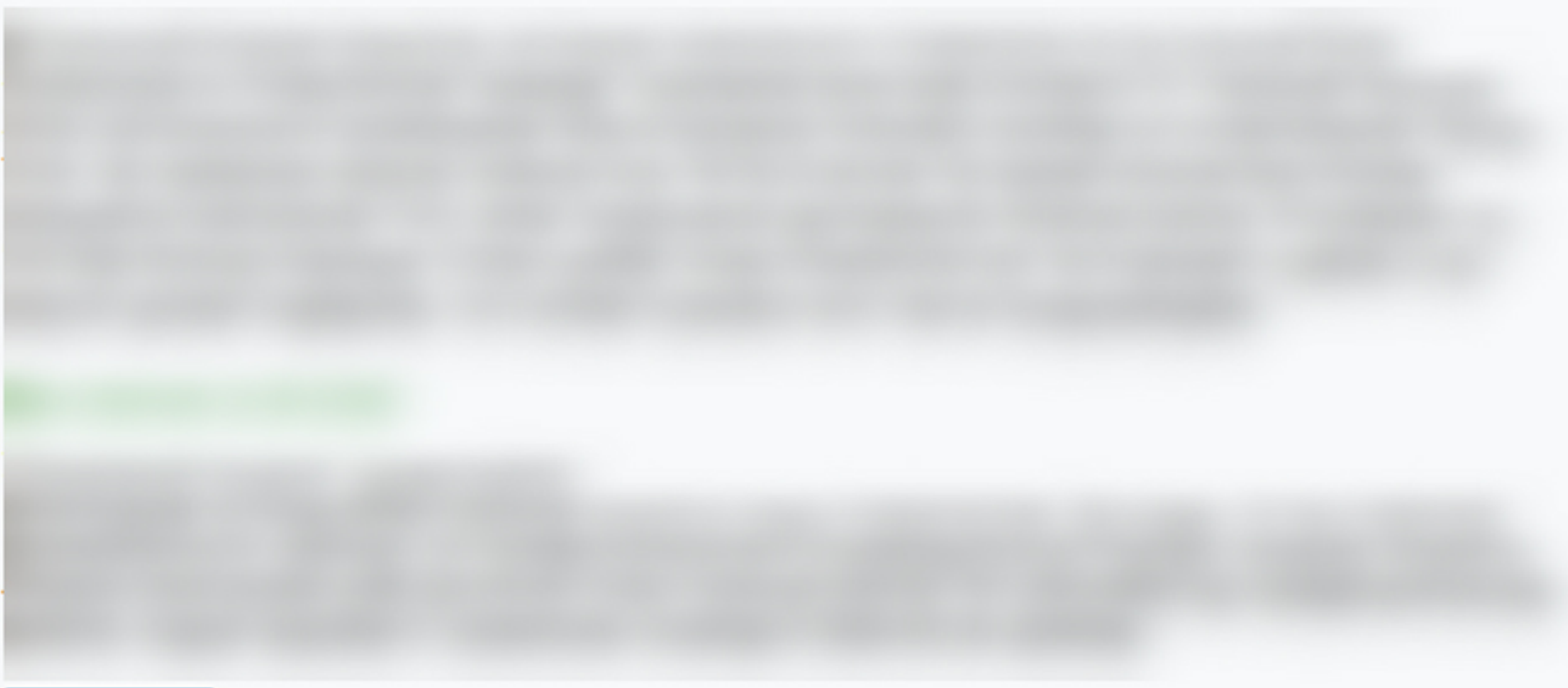
отлично

отлично

отлично

отлично

отлично



Чат

Перейти к отзыву

04.02.20
22:39:23



оборуд. и медикаменты

здание и помещения

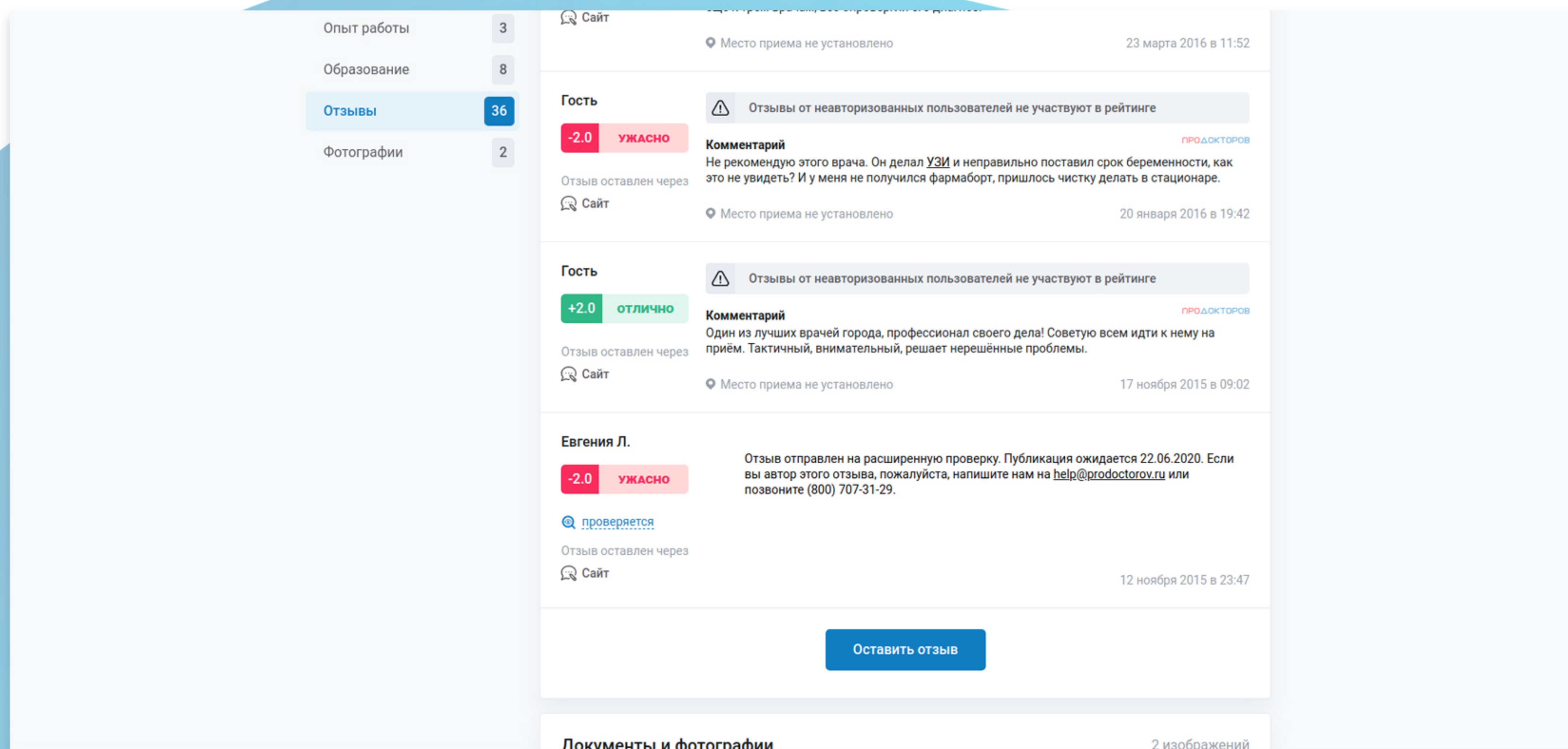
отлично

отлично

ЗАПРОС РАСШИРЕННОЙ ПРОВЕРКИ:

- Когда: если Вы абсолютно уверены в том, что такого клиента в клинике не было
- Как: написав на proverka@prodoctorov.ru с email, что привязан к странице или известен менеджеру Клиники на портале, или прислав заверенный печатью клиники запрос на официальном бланке
- Пациент узнает, кто запросил проверку
- Документы клинике не передаются, как и данные пациента
- Проверяются только факты

КАК ВЫГЛЯДИТ ОТЗЫВ, ОТПРАВЛЕННЫЙ НА ПРОВЕРКУ?



КАК ВЫГЛЯДИТ ПОДТВЕРЖДЕННЫЙ ОТЗЫВ?

Медали

Информация доктора о себе

Профиль лечения10

Опыт работы3

Образование3

Награды1

Ассоциации4

Отзывы123

Фотографии4

оскорбительным. Советую Вам обратиться к психологу для решения Ваших внутренних конфликтов и поднятия самооценки..

Семейная клиника «Наш доктор» на Жмайлова - ул. Жмайлова, 4/5

12 мая 2020 в 13:34

+7-961-27XXXXX

+1.6

отлично

проверено

Посетили врача
Февраль 2020

Отзыв оставлен через
Сайт

Понравилось

Врач очень хороший, обладает большим опытом, квалификацией и профессиональной интуицией. Не имея анализов на руках, по клиническим проявлениям способна точно предсказать диагноз, который потом подтверждается анализами и инструментальными обследованиями. Помогла мне в моем очень неприятном состоянии. Лечение затянулось на несколько месяцев, но я с первого визита почувствовал поддержку и движение в верном направлении. Посоветую однозначно даже тем, у кого непростая ситуация и кажется, что все плохо, хуже некуда.

Не понравилось

Несколько авторитарный стиль общения с пациентом, это подавляет, особенно в первый визит. Но жить с этим можно.



Семейная клиника «Наш доктор» на Жмайлова - ул. Жмайлова, 4/5

11 мая 2020 в 14:50

+7-900-13XXXXX

+2.0

отлично

Посетили врача
Апрель 2020

Отзыв оставлен через
Сайт

Понравилось

Татьяна Григорьевна - профессиональный и грамотный врач, приятная в общении, доброжелательная и отзывчивая. Я очень долго лечилась у других врачей, но без результатов и только она смогла мне помочь. На первой консультации предположительно поставила диагноз, который в точности подтвердился на повторном приеме (когда я пришла с результатами анализов). Я очень рада, что попала к ней, так как чувствую себя лучше! Кроме всего этого сразу чувствуется любовь к своей работе и желание помочь пациентам. За всё время лечения не встретили от неё ни одного грубого слова. Всегда подскажет, поддержит. Золотой человек! Спасибо Вам. Советую этого доктора, тому, кто сейчас стоит перед выбором. Не пожалеете!

Не понравилось

Все понравилось!

Комментарий

Татьяна Григорьевна - самый лучший гастроэнтеролог, у которого я была! Рекомендую всем!

Семейная клиника «Наш доктор» на Жмайлова - ул. Жмайлова, 4/5

24 апреля 2020 в 00:46

КАК ВЫГЛЯДИТ НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЙ ОТЗЫВ?

Информация доктора о себе

Профиль лечения 10

Опыт работы 3

Образование 3

Награды 1

Ассоциации 4

Отзывы 123

Фотографии 4

Спасибо огромное за такие тёплые слова обо мне. Я очень рада, что сумела Вам помочь. Для меня самая большая награда, когда больному становится реально лучше, меняется его качество жизни и настроение. Ещё раз благодарю Вас за отзыв, желаю Вам крепкого здоровья и удачи во всём, с уважением [REDACTED]

Семейная клиника «Наш доктор» на Жмайлова - ул. Жмайлова, 4/5 10 октября 2019 в 10:45

+7-952-56XXXXX

проверено

Посетили врача Март 2018

Отзыв оставлен через Сайт

⚠

Автор не предоставил редакции «ПроДокторов» документы, подтверждающие указанные в отзыве факты. В связи с этим до момента их получения редакцией публикация отзыва прекращена. Если вы являетесь автором, просим связаться с редакцией по телефону 8 (800) 707-31-29.

ПРОДОКТОРОВ

+7-919-88XXXXX

+2.0 отлично

Посетили врача Сентябрь 2019

Отзыв оставлен через Сайт

Понравилось

Огромное спасибо Татьяне Григорьевне за ее помощь. Обратился к ней совсем недавно. Очень плохо себя чувствовал. Панкреатит совсем замучил. Врачи, к которым обращался ранее, рекомендовали лечение, которое помогало лишь на время. Снимало симптомы, а потом опять. Благодаря Татьяне Григорьевне прошёл курс необходимого обследования и начал лечение. Сейчас самочувствие стало значительно лучше. Лечение продолжаю. Замечательный специалист и человек. Все анализы были назначены грамотно и ни чего лишнего. Всем от души рекомендую! Очень рад, что попал именно к этому замечательному специалисту! Спасибо Вам большое, Татьяна Григорьевна!

Не понравилось

ПРОДОКТОРОВ

ПРОДОКТОРОВ

сайт отзывов о врачах №1 в России*

Отвечаем на вопросы



*По количеству посетителей в месяц, отзывов и страниц врачей. Исследования РБК (сентябрь, 2019г). medrating.org/static/pdf/RBK_rating_2019.pdf

Мы просим клиентов оставлять отзывы, почему Вы их не публикуете?

Некоторые Клиники проводят акции и рассылки для стимулирования пациентов на оставление отзывов, в том числе за какой-то бонус (услугу или подарок). Т.е. искусственно создаётся ситуация с появлением множества отзывов в короткий срок. Это не остаётся незамеченным, нам периодически поступают жалобы и просьбы разобраться, так как у пользователей появляется недоверие к таким отзывам. Поэтому вполне вероятно, что они или не пройдут первичную модерацию, или будут проверены дополнительно после публикации. Также отзыв может не пройти модерацию по другим причинам, например, из-за недостаточной уникальности.

Если к Вам обращается пациент и говорит, что его отзыв не публикуют, то перенаправляйте пациента в наш отдел проверки. Мы дадим ему всю необходимую информацию и поможем разрешить ситуацию с отзывом.

Почему Вы требуете документы у наших пациентов?

ПроДокторов – это СМИ. А по Закону журналист имеет право запрашивать подтверждение по публикуемой информации. Мы не видим другого гарантированного способа убедиться в том, что отзыв достоверен. Предоставлять документ или нет – всегда решает сам пациент.

Мы никого не заставляем это делать.
И честно предупреждаем, что без документа подтвердить отзыв мы не можем.

Можем ли мы поставить планшет в клинике, чтобы пациенты писали отзывы с него?

В теории, безусловно, да. Можете. Но наша система настроена в том числе на то, чтобы выявлять случаи заказных отзывов, и случаи оставления пользователями отзывов с разных номеров об одной и той же Клинике или Враче, поэтому отзывы таких пациентов могут попасть под сомнение и не дойти до публикации.

По каким причинам могут отклонить отзывы?

Мы не озвучиваем представителям точные причины отклонения отзывов. Можем сказать только то, что отзывы отклоняются при любом несоответствии Политике публикации материалов и Правилам ресурса.

Почему Вы не удаляете неподтвержденные отзывы?

Даже если во время проверки отзыв не был подтвержден, это не может быть причиной его удаления. В том числе потому, что пациент может прислать документы позже (быстрый этап проверки конечен и, обычно, занимает, до 7 рабочих дней).

Пользователь может находиться в командировке или в отпуске, мы можем банально не дозвониться до него, а в дальнейшем он может предоставить необходимые доказательства по отзыву)

Почему отзыв исчез?

Если в ходе проверки или модерации других отзывов пользователя выясняется, что отзыв оставлен с нарушением правил ресурса, то отзыв снимается с публикации.

Нарушения правил бывают очень разными, большую часть из них при совместной работе пользователя и портала возможно устранить, тогда отзыв возвращается в публикацию.

Почему Вы публикуете отзывы от родственников?

Мы считаем, что отзыв может быть оставлен как самим пациентом, так и его близким родственником с ведома или по поручению пациента, разумеется, если сам пациент своё мнение отдельным отзывом не выражал. Нарушения правил здесь нет. Так, например, родитель может оставить отзыв о посещении врача с несовершеннолетним ребенком, а ребенок – помочь в добавлении отзыва от пожилого родителя. Супруги также могут писать об опыте друг друга. Особенно с учётом того, что в семьях приемы (зачастую) активно обсуждаются, да и мужчины менее склонны к написанию отзывов.

Приходят ли уведомления автору, если отзыв отклонен? Или когда отправлен на проверку?

Результат первичной модерации мы не сообщаем отдельно, но его можно увидеть в личном кабинете.

О проверке мы обязательно уведомляем, так как связываемся с пациентом. Также о ней сообщает текст, который появляется вместо отзыва в личном кабинете и на странице Клиники/Врача, если отзыв был опубликован.

Распознается ли системой размер клиники, в зависимости от которого они попадают в бан из-за количества отзывов? Есть ли конкретное количество отзывов, с которого для системы начинается пиар?

Банов на портале нет. Размер клиники может учитываться при фильтре пиар/не пиар, но не является решающим.

О количестве отзывов мы говорить не можем, так как эта информация может быть использована недобросовестными пользователями.

Можно ли сразу проводить проверку по отклоненным отзывам?

На данный момент это физически невозможно, так как в день поступает около 1000 отзывов, из них от 15 до 30% может быть отклонено, поэтому самообращение пациента может ускорить появление отзыва на портале.

Какие документы необходимы для подтверждения отзыва? Они всегда одинаковы?
Как пациентов уведомляют о них?

Мы просим предоставить необходимый минимум, подтверждающий текст отзыва. Обычно, это ровно то, что пациент мог получить при обращении в медицинское учреждение. Автору это озвучивается в разговоре/при переписке.

Почему не проверяются отзывы, собранные через call-центр?

Во-первых, у нас есть запись разговора с пациентом и такие отзывы пишутся в строгом соответствии со словами пациента, во-вторых, мы считаем, что нет смысла говорить о целенаправленном антипиаре, так как он окажется слишком дорогим для его заказчиков (прозвон идёт только по 3-5 записавшихся, то есть стоимость такого отзыва может доходить до 10 тысяч (для Москвы))

Может ли представитель клиники сам писать отзывы о своих врачах?

Разумеется, и врачи, и представители клиник – тоже живые люди и ходят к врачам по необходимости. Но всё же они несколько заинтересованы в том, чтобы о них самих и их коллегах в сети было только положительное мнение. Поэтому долгое время мы были против таких отзывов и не допускали их до публикации. Сейчас мы решили немного изменить решение: врач по-прежнему не может оставить отзыв о самом себе, но представитель или сотрудник клиники может написать отзыв врачу своей клиники при соблюдении 2 условий:

- прием был и он предоставит подтверждающий это документ
- в тексте будет указано, что автор – сотрудник клиники

Почему Вы пишете отзывы без нашего разрешения и не связываетесь с нами?

ПроДокторов— это СМИ. И имеет полное право размещать информацию, доступную неограниченному числу пользователей.

Мы не связываемся с Врачами и Клиниками до публикации, так как это, по сути, будет модерацией отзывов со стороны Клиник, что для нас недопустимо.

Почему Вы публикуете о нас негативные отзывы, мы же Ваши клиенты?

Работа с отзывами на ПроДокторов не монетизирована. И то, использует ли клиника платные услуги (запись, версия ПО, реклама) никак не связано с отзывами пациентов. Мы не пишем и не удаляем отзывы за деньги.

КАК С НАМИ СВЯЗАТЬСЯ?



help@prodoctorov.ru



8 (800) 707-31-29

8 (989) 289-74-40

(WhatsApp, Telegram, Viber)