

ПРОДОКТОРОВ

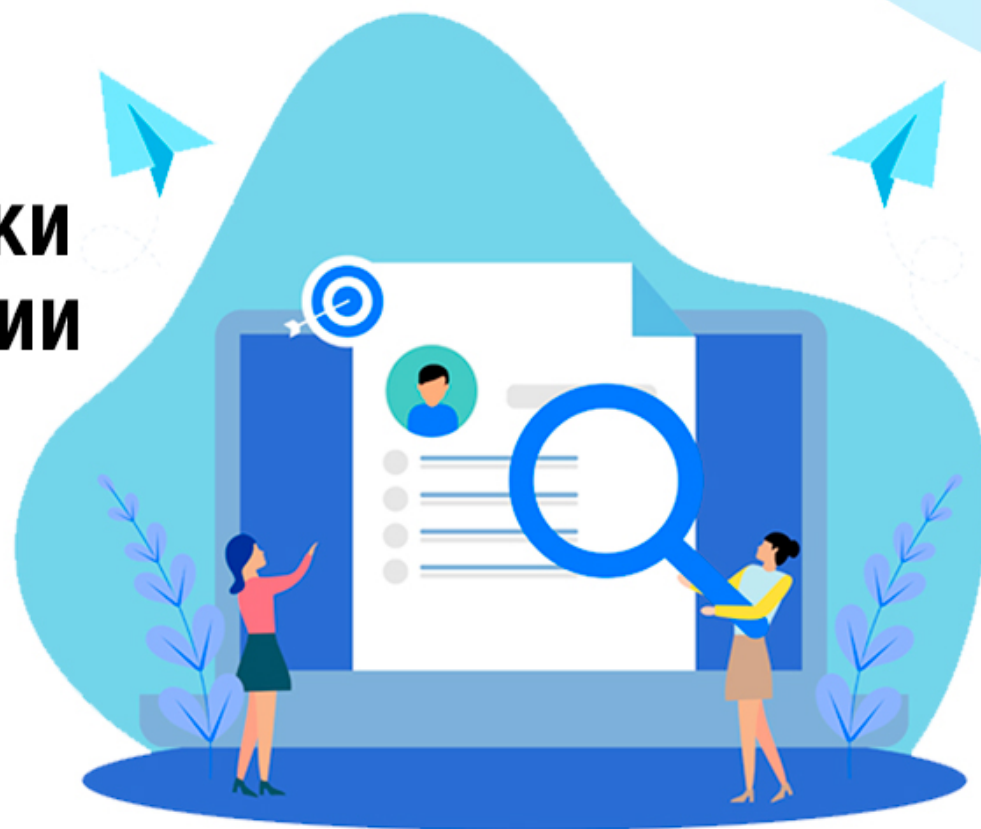
сайт отзывов о врачах №1 в России*

Медицинские сайты-отзовики как инструмент коммуникации и привлечения пациентов

как выстроить коммуникацию,
чтобы она оказалась эффективной

Сергей Федосов

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



В феврале 2020 года ПроДокторов предоставил
14 000 клиник и **25 000 врачей** бесплатный чат
с пациентами, написавшими отзывы про их работу.

За первый месяц работы было инициировано
более **200 чатов**

ПРОДОКТОРОВ

сайт отзывов о врачах №1 в России*

Вредные советы по общению с недовольными пациентами



НЕ ПРЕДСТАВЛЯТЬСЯ

Представитель [REDACTED]

Добрый день! Для того, чтобы мы могли разобрать Вашу жалобу нам необходимо подтвердить информацию, пожалуйста, направьте нам свои ФИО и дату приема

17:54



Автор отзыва

Здравствуйте! [REDACTED], прием был 11 февраля. Вы тоже представьтесь, пожалуйста.

17:57

ДАВИТЬ И ТРЕБОВАТЬ

Представитель [redacted]

Здравствуйте, Елена!

12:00



Представитель [redacted]

Хотели бы уточнить: нам ожидать удаления отзыва, как Вы нам сообщили, или же опубликовать ответ по итогам решения описанной ситуации?

12:01



НЕ БЛАГОДАРИТЬ ЗА ОТЗЫВ

Представитель [REDACTED]

Здравствуйте. Я представитель клиник [REDACTED] отвечающий за качество. Чтобы разобраться в Вашей ситуации, прошу написать ФИО пациента, бывшего на приеме и Ваши ФИО и контактный телефон для связи. Спасибо.

04:49



НИКОГДА НЕ ИЗВИНЯТЬСЯ

⊕ Была вынужденно на приеме у этого врача в [REDACTED] на процедуре промывания миндалин, т. к. мой постоянный врач был в отпуске. Данную процедуру мне делали не первый раз, поэтому, как она проходит, я прекрасно знаю. Мало того, что промывание было холодным (!) раствором, бутылка с которым лежала на батарее и не успела согреться, еще и промыла она некачественно, видимо, чтобы я пришла не раз и не два, и она заработала на мне. Одного такого промывания шприцем у моего врача хватает на месяц, а после псевдолечения [REDACTED] будто ничего и не было на следующий день. Кроме того, лечение назначено не было, рекомендаций никаких тоже. Ну и говорили со мной так, будто я не на платный прием пришла, а на прием к королеве.

среда, 19 февраля 2020 г.

Представитель [REDACTED]

Здравствуйте, я главный врач [REDACTED], буду признательна Вам если свяжетесь со мной и мы решим вопрос по дальнейшему предоставлению вам услуги тонзилор или промывания миндалин у другого врача и с хорошей скидкой

09:32



Автор отзыва

Добрый день. Спасибо, но я только к своему врачу теперь.

10:41

ПОЧАЩЕ ОШИБАТЬСЯ

Представитель [REDACTED]

Добрый день, уважаемый пациент. Меня зовут [REDACTED]

Сожалею о сложившейся ситуации и просим Вас сообщить дополнительную информацию о приеме: ФИО пациента, так как без этой информации нам не удалось выяснить, о какой ситуации идет речь, и у нас нет возможности уточнить детали приема и лечения.

Мы хотим разобраться в ситуации и принять меры для повышения качества нашей работы.

Очень ждем информации.

11:29



Представитель [REDACTED]

извините, сообщение отправлено ошибочно! хорошего дня)

11:30



ПОБОЛЬШЕ КАНЦЕЛЯРИЗМОВ

Представитель [REDACTED]

Добрый день!

Для принятия соответствующих мер уточните, пожалуйста, даты и время Вашего обращения к [REDACTED]

12:12



ПОМЕНЬШЕ ЭМПАТИИ

Представитель [REDACTED]

Добрый день товарищ родитель! Вас беспокоит [REDACTED]! Очень жаль, что Вы обращаетесь ко мне персонально, а я лишена такого удовольствия. Прошу Вас представиться. Для того что бы разобраться в Вашей жалобе нужно больше информации.

18:26



РАЗБИРАТЬСЯ, А НЕ РЕШАТЬ ПРОБЛЕМУ

Представитель

Уважаемая клиент для того, что бы Администрация клиники имела возможность объективно разобраться в ситуации, изложенной в оставленном Вами отзыве на сайте Продокторов, необходима дополнительная информация: точная дата Вашего визита в Клинику, или Ф.И.О. или номер договора. По всем вопросам Вы можете обращаться к представителям Администрации клиники как на личный прием, так и по телефону.

13:13



Автор отзыва

А я не хочу решать с вами проблем или с врачом, я просто хочу предостеречь других пациентов

13:16

ОЦЕНИТЬ КАЧЕСТВО УСЛУГ

Представитель

Здравствуйте. Для оценки качества оказанных Вам услуг, подскажите ФИО пациента и электронный адрес куда можно отправить официальный ответ на ваш отзыв.

07:22



НАСТОЙЧИВОСТЬ И ЕЩЕ РАЗ НАСТОЙЧИВОСТЬ

пятница, 14 февраля 2020 г.

главный врач [REDACTED]

Уважаемый пациент! Оставьте свои данные: ФИО и номер телефона, чтобы мы смогли детально разобраться в Вашей проблеме. С уважением, [REDACTED]

10:42



понедельник, 17 февраля 2020 г.

главный врач [REDACTED]

Здравствуйте! Оставьте свои данные: ФИО и номер телефона, чтобы мы смогли детально разобраться в Вашей проблеме. С уважением, [REDACTED]

09:57



среда, 19 февраля 2020 г.

главный врач [REDACTED]

Здравствуйте! Оставьте свои данные: ФИО и номер телефона, чтобы мы смогли детально разобраться в Вашей проблеме. С уважением, [REDACTED]

ПЕРЕДАТЬ СИТУАЦИЮ ВЫШЕ

Представитель [REDACTED]

Добрый день, спасибо за ваше обращение! Нам очень важна обратная связь с пациентами! Могли бы вы уточнить дату посещения доктора и ваше ФИО. Все оборудование и материалы в клинике новые, важно понять почему осталась кровоточивость и оценить общее состояние после чистки.

10:28



Автор отзыва

Дату конечно же не помню. Е [REDACTED] С.

10:36

Представитель [REDACTED]

Благодарим вас! Ситуация рассматривается главным врачом. Проносим свои извинения.

11:06



СЛЕДОВАТЬ АЛГОРИТМАМ

Представитель [REDACTED]

Добрый день, спасибо за ваше обращение. Меня зовут [REDACTED] руководитель службы маркетинга клиники. Нам очень жаль, что вы остались не удовлетворены приемом доктора [REDACTED]. В этом случае у нас, как и у любой другой клиники, есть алгоритм действий. По письменному заявлению от пациента проводится врачебная комиссия по экспертизе качества оказания медицинской помощи. По ее итогам вам предоставляется официальное заключение. В противном случае, мы не вправе комментировать назначения и алгоритм лечения врача. Желаем вам скорейшего выздоровления!

12:16



ОБЕЩАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

Представитель

Добрый день, спасибо за Ваш отзыв! Мы хотели бы более подробно разобрать ситуации, которые Вы описываете, пожалуйста, сообщите дату обращения и Ваше ФИО, что бы мы смогли дать Вам обратную связь!

13:33



среда, 19 февраля 2020 г.

Автор отзыва

Спасибо. Мы отит вылечили. Вспоминать приём уже не хочется. Мы это пережили.

10:34

СПРАШИВАТЬ НЕ ВСЮ НУЖНУЮ ИНФОРМАЦИЮ СРАЗУ

Представитель

Доброе утро! Подскажите пожалуйста, какого числа Вы были у доктора ?

07:00



Автор отзыва

Здравствуйте, января

07:05

Представитель

Подскажите еще пожалуйста Ваше ФИО, чтобы мы смогли разобраться в данной ситуации, а ведущий врач дерматолог смог проверить медицинскую карту.

07:31



НЕ ПРОСИТЬ, А СПРАШИВАТЬ

Представитель

Добры день. Администрация поликлиники хочет разобраться в сложившейся ситуации. Вы можете сказать имя ребенка и к какому доктору Вы были записаны?

15:46



ТРЕБОВАТЬ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ (1)

Представитель

Здравствуйте! К сожалению, из-за особенностей системы ПроДокторов, мы не можем идентифицировать вас и найти в нашей системе. Но мы очень хотим разобраться в ситуации! Поэтому пожалуйста, приложите к вашему ответу фотографию того, что вы были в нашей клинике (договор, чек). Мы будем рады пригласить вас в нашу клинику на встречу для выяснения всех деталей.

16:59



Автор отзыва

Увы, я больше не доверяю специалистам вашей клиники и не хочу больше подвергать свою здоровье испытаниям.

17:02

Представитель

Мы понимаем, что вы можете быть разочарованы. Однако, для нас важно разобраться в ситуации и решить ее максимально выигрышно для Вас и для нас. Для этого мы хотим пригласить вас на встречу с нашим директором. Когда бы вам было удобно прийти к нам?

17:09



Автор отзыва

Какой сценарий для меня будет выигрышным по вашему мнению?

17:20

ТРЕБОВАТЬ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ (2)

Представитель

Безусловно наиболее выигрышным сценарием будет ваше полное выздоровление. Для нас очень важно разобраться в ситуации, потому что большинство наших пациентов не возвращаются к проблемам связанным к проктологии и для нас ваша ситуация исключение. Для выяснения же всех деталей желательно с вами встретиться. Если вы по каким-либо причинам не можете прийти к нам в клинику, вы можете дать ваш контактный телефон и мы с вами свяжемся.

17:31



Автор отзыва

Вы так и не ответили на вопрос, какая для меня будет польза в выяснении вами деталей.

17:38

Представитель

Ваша возможная польза зависит от результатов диалога. На данный момент мы не можем сделать какие-либо выводы, т.к. мы не можем вас идентифицировать. Пожалуйста, предоставьте документы, подтверждающие факт посещения вами клиники. Также вы можете дать нам телефон, который вы оставляли как контактный.

18:06



Автор отзыва

В таком ключе мне диалог не интересен.

18:10

НИЧЕГО НЕ ОБЕЩАТЬ

среда, 19 февраля 2020 г.

начальник отдела маркетинга [REDACTED]

Добрый день! Пожалуйста, напишите ФИО пациента, чтобы мы могли разобраться в ситуации.

13:05



пятница, 21 февраля 2020 г.

Автор отзыва вступил(а) в чат

Автор отзыва

добрый день, пациент - я, и я не потрачу ни одной минуты больше на вашу клинику. Достаточно уже потраченных денег. Спасибо за внимание

08:48

начальник отдела маркетинга [REDACTED]

К сожалению, на данном сайте нам не видно ФИО пациента

09:01



НАЧИНАТЬ ЧЕРЕЗ ПАРУ ЛЕТ

Чат с пациентом +7-918- 36XXXXXX

24.05.18



среда, 19 февраля 2020 г.

Доктор

Здравствуйте, уважаемый пациент! Я доктор [redacted] Приношу извинения за проблемы, с которыми вы столкнулись при получении медицинской помощи. Хочу исправить сложившуюся ситуацию. Прошу вас помочь разобраться, для этого расскажите мне о проблеме максимально подробно.

23:42



ПРЕДЛОЖИТЕ ПОБОЛЬШЕ СПОСОБОВ КУДА ОТПРАВИТЬ СВОЕ МНЕНИЕ

Администрация [redacted] создал(а) чат

Администрация [redacted]

Добрый день! Благодарим Вас за то, что нашли время оставить отзыв. Администрация клиники готова подробно разобраться в сложившейся ситуации. К сожалению, Ваш отзыв анонимный и содержит недостаточно информации для разбора ситуации и принятия мер. Для проверки всех обстоятельств, просим Вас сообщить ФИО, дату рождения, дату обращения в клинику, номер телефона через форму обратной связи на нашем сайте: [redacted], либо прислать нам обращение в письменной форме на электронную почту [redacted]

Так же оставить письменное обращение Вы можете одним из следующих способов:

- книга отзывов и предложений
- через регистратуру
- через секретаря (лично или по почте)

Надеемся на понимание.

С уважением, Администрация [redacted]

14:53



Автор отзыва вступил(а) в чат

Подписывайтесь!

You Tube



ProDoctorov



@prodoctorov.ru

