

# ПРОДОКТОРОВ

## КАК ПАЦИЕНТЫ ВЫБИРАЮТ

Обзор поведения и предпочтений  
пациентов ПроДокторов в 2025 году

2025



# оглавление

## кто выбирает

Портрет пользователя ПроДокторов

---

Семейный профиль: возраст пользователей

---

С каких устройств записываются пользователи

## кого выбирают

Экстренная помощь: популярные специальности и услуги

---

К каким врачам чаще записываются офлайн, а к каким — онлайн

---

Как пациент выбирает, кому доверить своё здоровье

## как выбирают

Как пол врача влияет на выбор

---

Влияние расположения клиники на выбор пациента

---

В какое время чаще всего записываются пациенты

---

Онлайн-запись: спрос и популярность

---

Пациенты не любят ждать. Оптимальное количество дней между записью и приёмом

---

Комфорт — важный фактор при выборе

---

Сезонность и пики активности пациентов

## ПроДокторов

начал путь в 2011 году  
с простой миссии:  
сделать медицину  
прозрачной и понятной  
для каждого

Сегодня, спустя 15 лет, ПроДокторов — крупнейший в России сервис записи к врачу, объединяющий десятки миллионов пациентов и тысячи клиник по всей стране. И за каждым числом — человек.

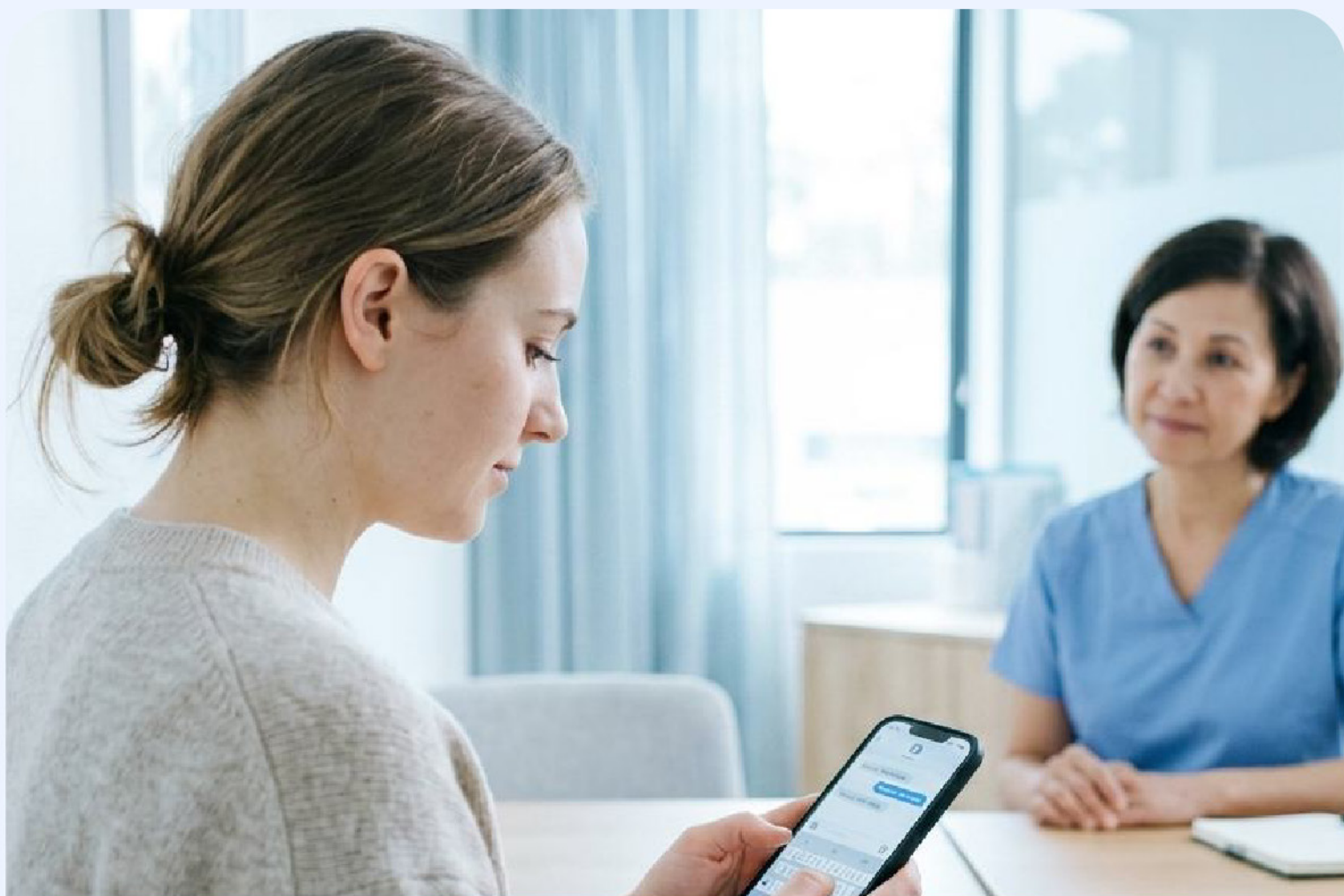
За каждым поиском, каждой записью на приём, каждым отзывом стоит чья-то история. День за днём миллионы действий пользователей складываются в большую, живую картину: как на самом деле пациенты взаимодействуют с медициной. И впервые за 15 лет мы не просто посмотрели на неё целиком — мы показываем её вам.

В отчёте за 2025 год мы собрали данные о поведении пациентов на основе визитов на портале ПроДокторов. Это история о выборе: как пациенты выбирают врачей и клиники. Какие специальности оказались самыми востребованными? В какое время записываются люди разных возрастов? Как меняются их привычки и даже ожидания?

Кому-то эти данные покажутся просто любопытными. В самом деле: интересно узнать, как ведут себя миллионы людей в похожих ситуациях. Для клиник и врачей это возможность разглядеть новые, едва формирующиеся связи и закономерности, а значит — лучше понять тех, ради кого они работают каждый день.

Для нас этот отчёт — продолжение нашей миссии делать медицину прозрачной и понятной. Именно поэтому мы открыто делимся этими данными: чтобы быть честными не только с пациентами, но и с самими собой.

Мы хорошо знаем: медицина начинается не в кабинете врача. Она начинается гораздо раньше — с чуткого, порой долгого и тревожного выбора. Этот отчёт — как снимок. Живой, неидеальный, правдивый. Снимок того, как меняются люди, их ожидания и сама медицинская сфера. А ещё — откровенный ответ на самый важный вопрос: как пациенты выбирают.



**КТО  
выбирает**



# портрет пользователя

## продокторов



Больше половины пользователей ПроДокторов — это миллениалы и поколение X

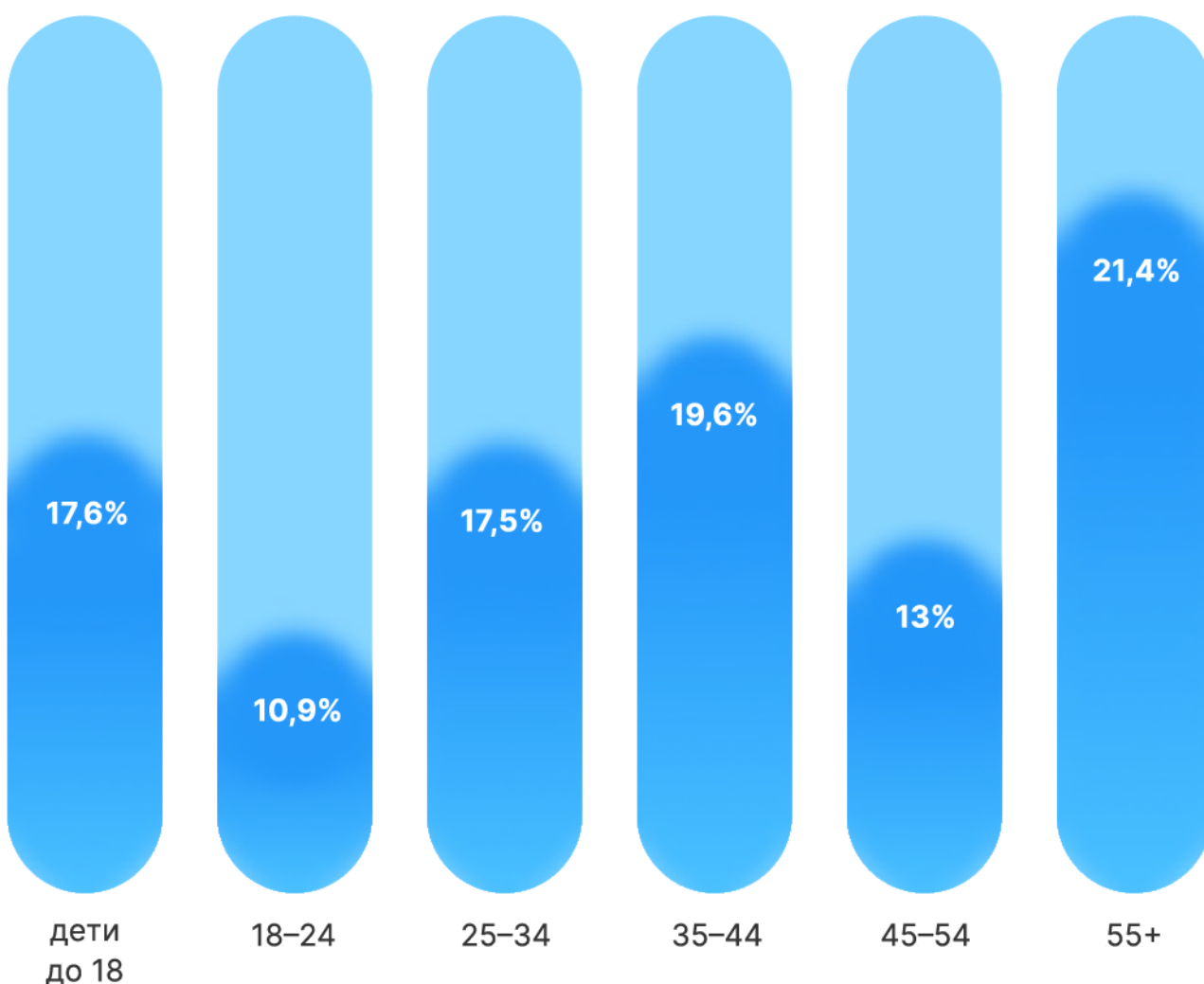


7 из 10 пользователей портала — женщины

# семейный профиль: возраст пользователей

Пользователи приложения МедТочка добавляют в семейный профиль не только детей, но и супругов и родителей. Более 30% пользователей включают в профиль членов семьи старше 45 лет.

**возраст пациентов,** которых пользователи добавили в свои семейные профили



## с каких устройств записываются пользователи

По популярности лидируют  
**мобильные устройства.**

Самая высокая доля записей  
с мобильных устройств приходится  
на детских врачей.

С персональных компьютеров  
больше всего записываются  
к алгологам, оптометристам.

84%

14%

ПК

Мобильные



**самые мобильные  
пользователи портала  
в 2025 году**

Чеченская Республика, Ингушетия,  
Забайкальский край



**компьютером для поиска врача  
активнее всего пользуются**

Архангельская и Смоленская области,  
Республика Марий Эл

**продокторов**



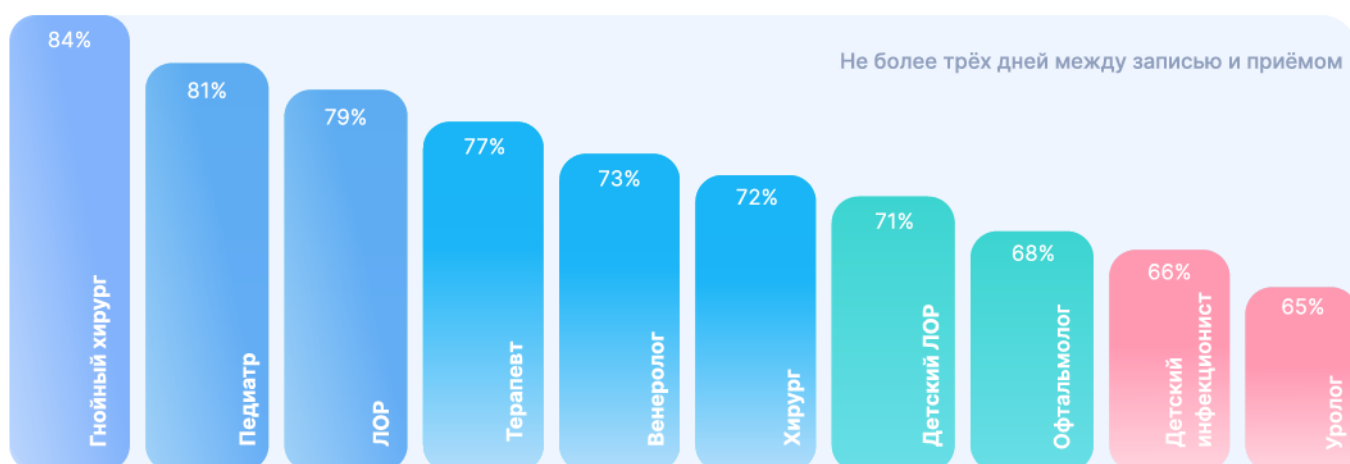
**КОГО  
выбирают**

# экстренная помощь: популярные специальности и услуги



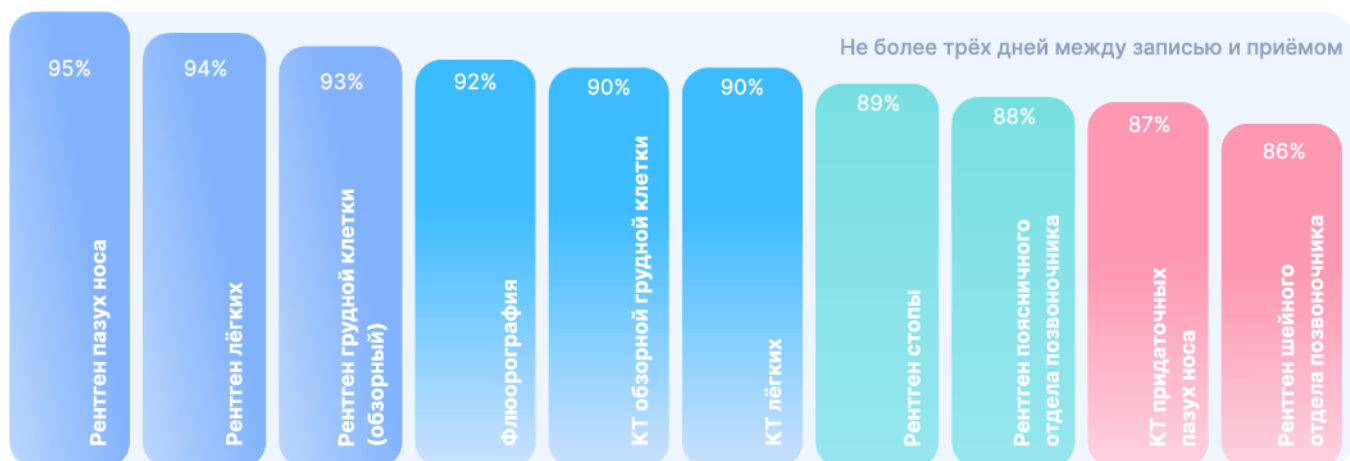
## специальности

Заметен спрос на срочный приём у детских врачей: доля экстренных записей к педиатрам — более 80%. Для родителей скорость получения помощи может быть важнее других факторов.



## услуги

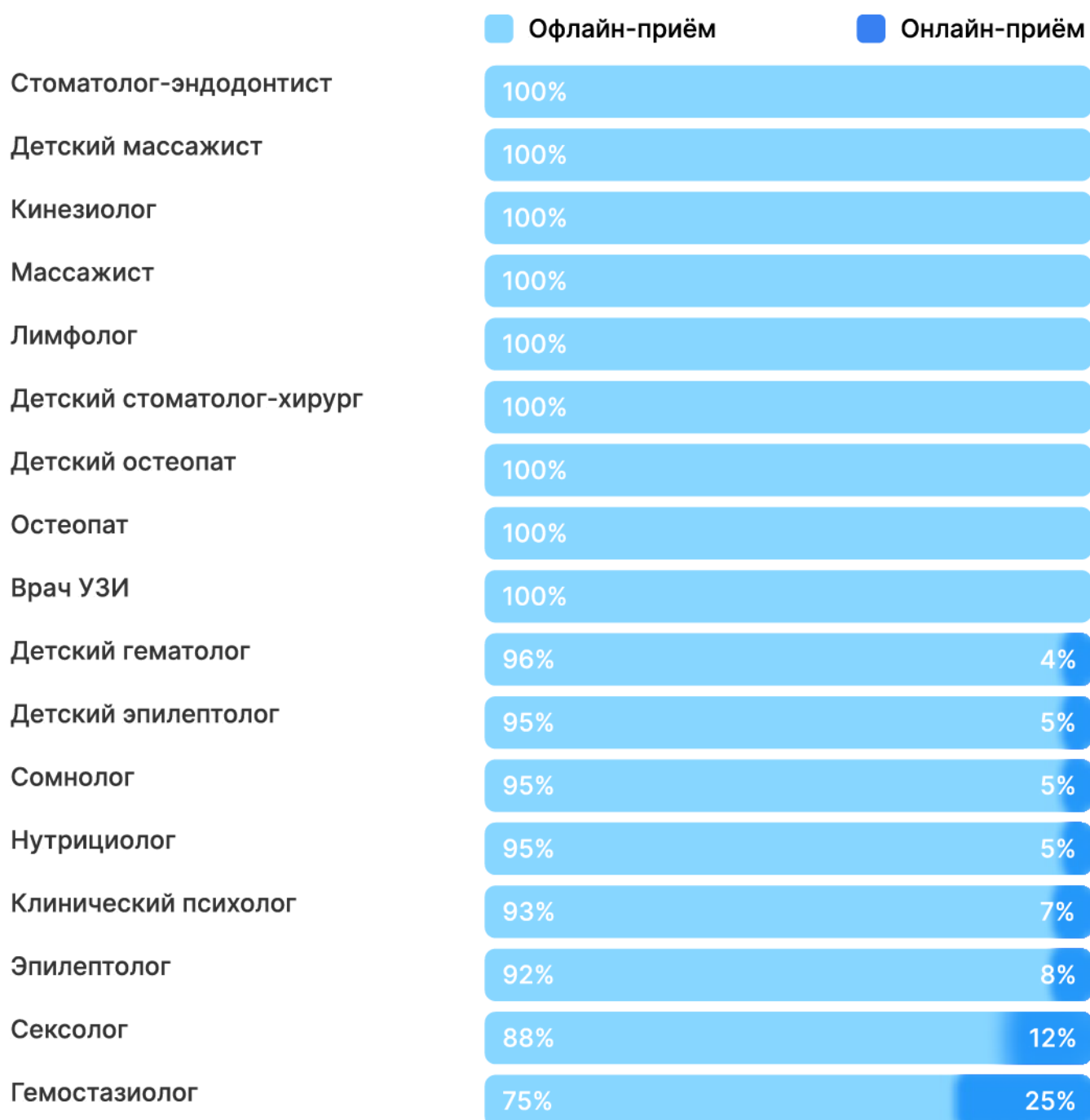
Среди услуг лидирует диагностика, связанная с заболеваниями дыхательной системы. Наиболее востребованные исследования: рентген, флюорография, компьютерная томография.



## К каким врачам чаще записываются офлайн, а к каким — онлайн

Пациенты предпочитают обращаться к специалистам, связанным с ментальным здоровьем, в онлайн-формате. В эту же категорию входят и специалисты по лечению заболеваний крови, пароксизмальных состояний и зависимостей.

Офлайн-формат приёмов остаётся популярным для специалистов мануальной терапии, стоматологии и диагностики. К ним пациенты записываются чаще всего.



# как пациент выбирает, кому доверить своё здоровье



## онлайн-запись повышает вероятность обращения к врачу

У специалистов с функцией онлайн-записи в среднем **в 3 раза больше** приёмов, чем у коллег без неё.



## пациенты чаще доверяют врачам с заполненным профилем

Наличие фото профиля и видеовизитки влияет на количество успешных записей. В среднем врачи с визуальным оформлением профиля получают **на 30% больше записей**, чем их коллеги без этих критериев.

## больше отзывов — больше записей

Врачи с 50+ отзывами получают



в 5 раз  
больше  
записей



чем их коллеги  
с меньшим количеством  
обратной связи

продокторов



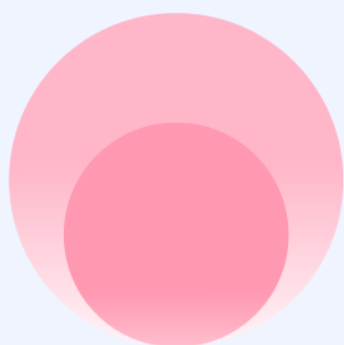
как  
выбирают



## как пол врача влияет на выбор

пациенты-женщины в **3 из 4** случаев  
выбирают врачей-женщин

Пациенты-мужчины тоже чаще записываются к женщинам. К врачам-мужчинам обращается только 43%. Вероятно, это происходит из-за преобладания женщин в медицине. Но пациенты-мужчины активно ищут врачей-мужчин.



75%

пациентов-женщин  
записываются  
к врачам-женщинам



39%

пациентов-мужчин  
записываются  
к врачам-мужчинам

причём чем старше пациент-мужчина, тем чаще  
он выбирает именно врача **мужского пола**



## пациенты-женщины

Возраст	Доля записей к врачам-женщинам	Доля записей к врачам-мужчинам
18–24	77%	23%
25–34	76%	24%
35–44	74%	26%
45–54	76%	24%
55+	75%	25%



## пациенты-мужчины

Возраст	Доля записей к врачам-женщинам	Доля записей к врачам-мужчинам
18–24	63%	37%
25–34	63%	37%
35–44	60%	40%
45–54	57%	43%
55+	61%	39%

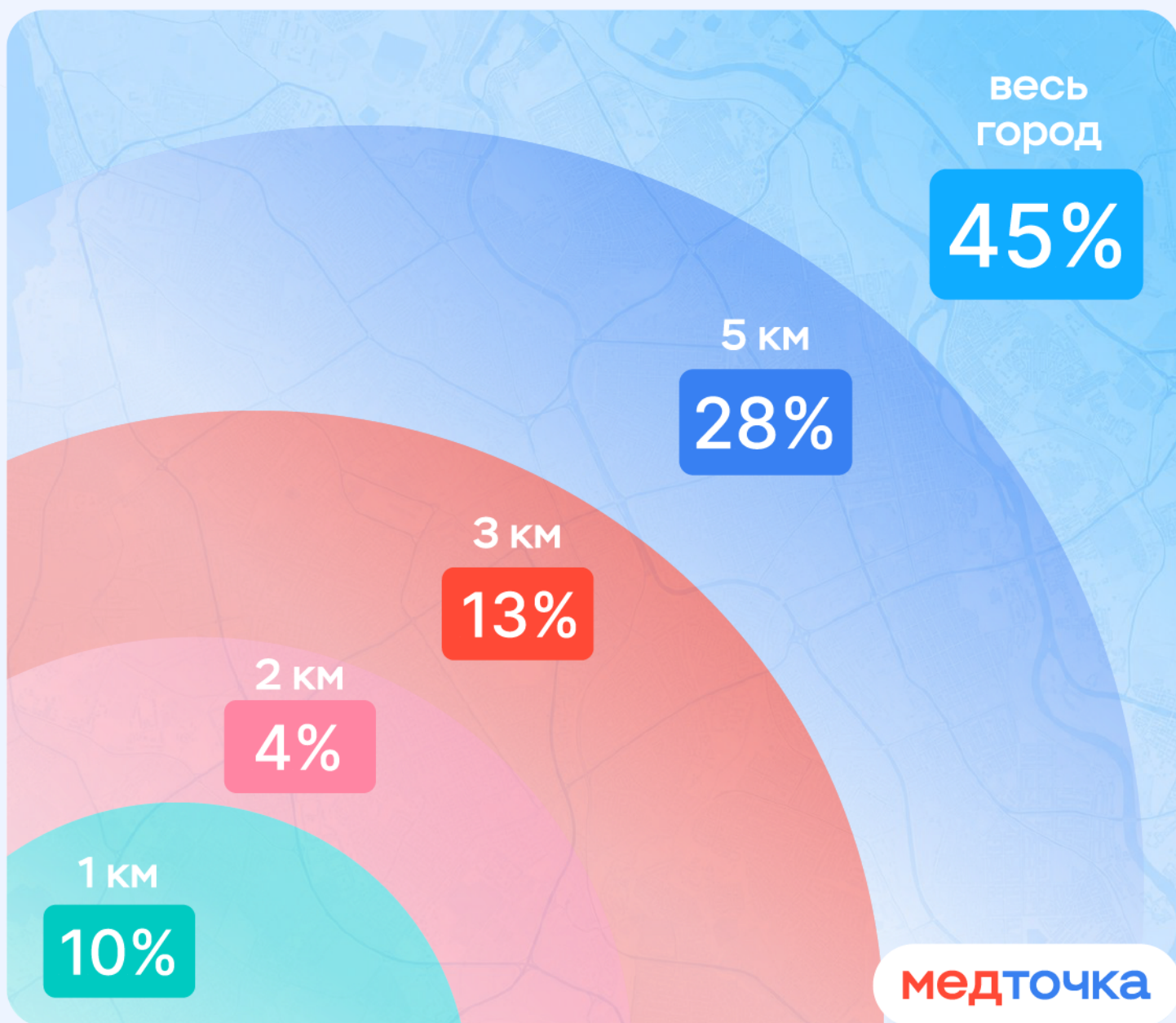
## влияние расположения клиники на выбор пациента

В приложении МедТочка пользователи могут искать клиники и врачей в определённом радиусе от своего местоположения.

Для многих пациентов расстояние до клиники не является ключевым фактором при выборе.

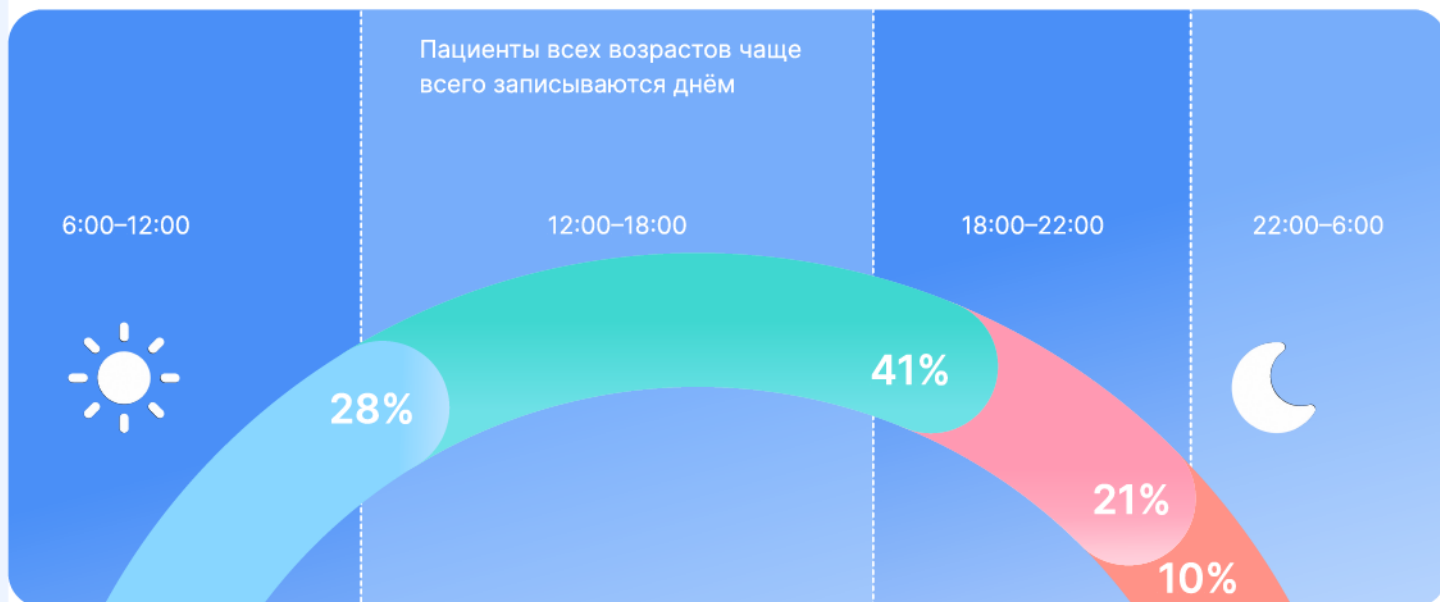
45%

пользователей искали клиники без ограничения по радиусу



медточка

# в какое время чаще всего записываются пациенты



## пациенты от 24 и старше

привыкли записываться к врачу в утреннее и дневное время. Например, перед работой

## более молодые пациенты

предпочитают откладывать такие дела на конец дня и записываться на приём в вечернее время



# онлайн-запись: спрос и популярность

Данные показывают, что среди пациентов есть спрос на запись в вечернее время. Многие клиники работают до 20:00 и не всегда могут принять поздние звонки от пациентов. Функция онлайн-записи даёт возможность принимать весь входящий поток в любое удобное для пациента время.

## рост в 2025 году по сравнению с 2024

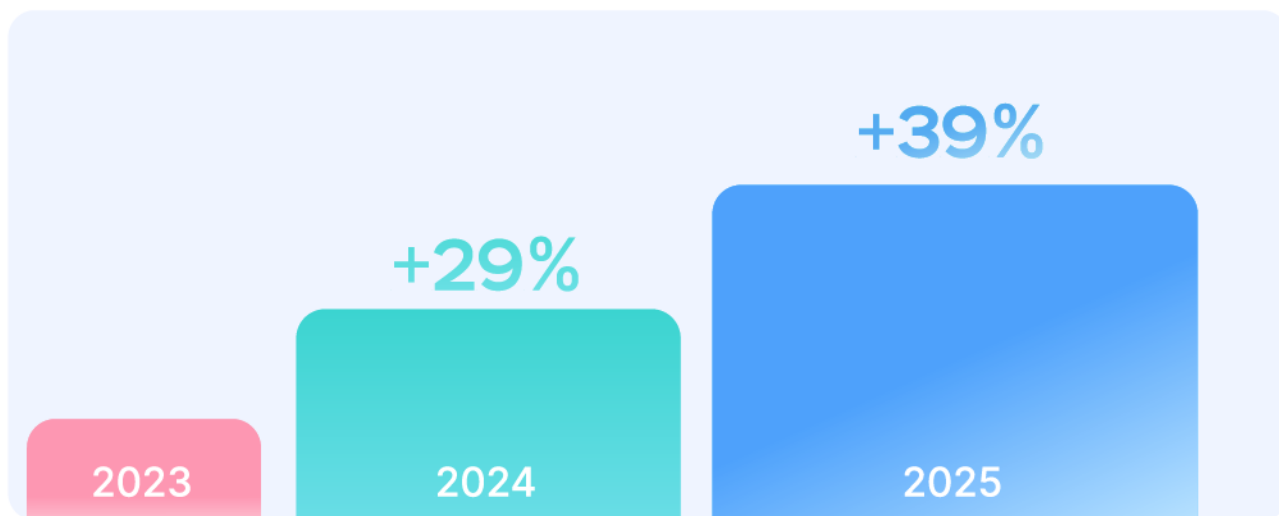
+86%

Рост онлайн-записи  
на услуги

+47%

Рост онлайн-записи  
на приём к врачу

## динамика роста всех форматов записей



Учитывается онлайн-запись и запись по звонку

# ближайшие даты приёма пользуются наибольшим спросом

Важным фактором при выборе врача является возможность посетить специалиста в максимально короткие сроки

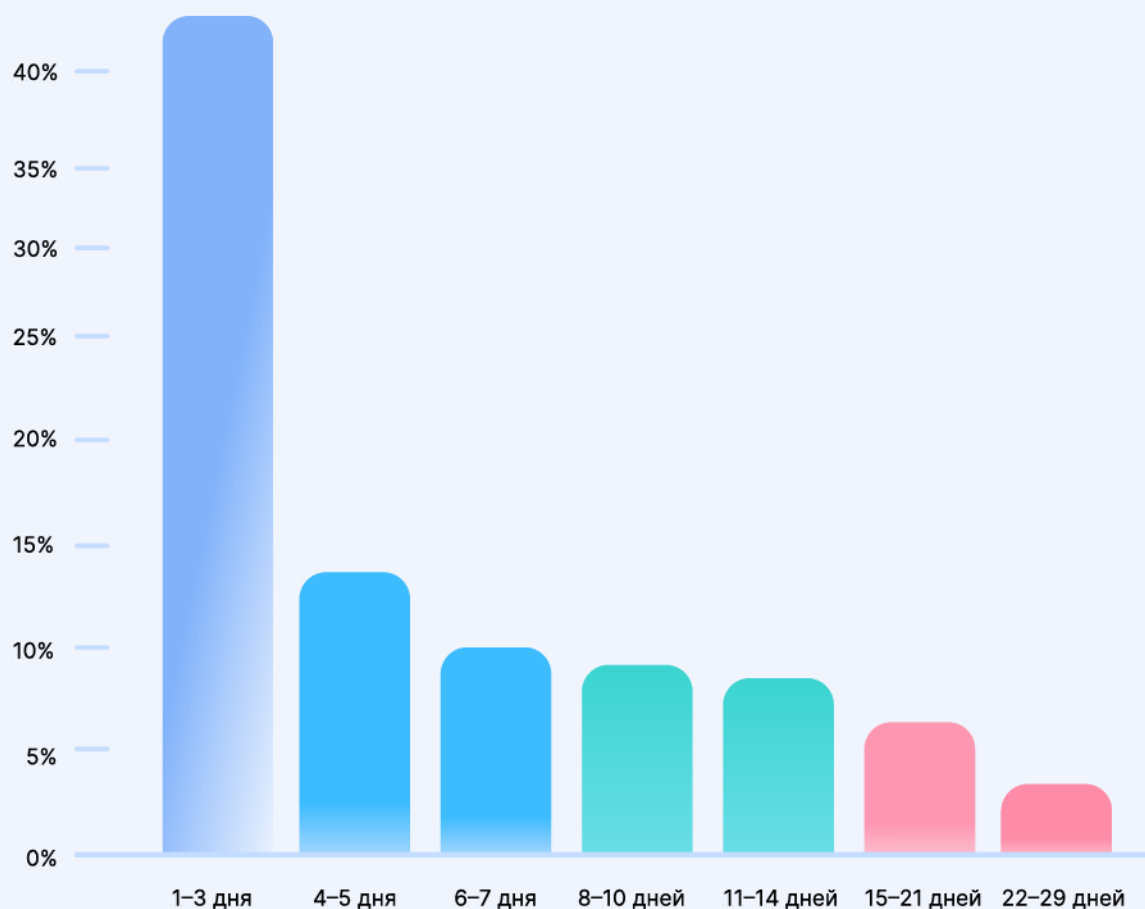
По данным за 2025 год

**54%** от всех записей приходится на приёмы, запланированные в течение 3 дней после бронирования

**24%** это записи со сроком ожидания от 4 до 7 дней



Наименьшая доля записей приходится на приёмы с ожиданием от 8 до 29 дней

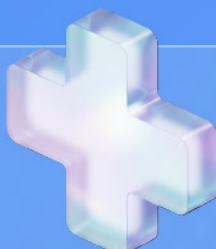


# комфорт — важный фактор при выборе

Самые важные факторы, которые пациенты упоминают в своих отзывах (среди отзывов с оценкой 5★)



Комфорт



Качество лечения



Врачи



Персонал



Ремонт



Сервис



Время ожидания



Чистота



Оборудование




Администрация



Расположение



Стоимость

 Критерии не входят в топ-10

# сезонность и пики активности пациентов



24  
ноября

День с наибольшим количеством записей



31  
декабря

День с наименьшим количеством записей



В течение года меняются как спрос на запись к врачу, так и распределение посещений специалистов по месяцам и дням

Наиболее популярный месяц для посещения врача

Октябрь

Наименее популярный месяц для посещения врача

январь



## **Удобство стало значительно влиять на финальный выбор пациента**

Пациенты всё больше ценят удобство. Оно складывается из двух критериев: скорости и комфорта.

К скорости относится выбор даты приёма — почти 80% записей остаются в пределах 1 недели со дня обращения. Пациенты хотят записываться быстро, поэтому постоянно используют онлайн-запись. Так они получают контроль над своим временем: не тратят его на общение с администратором и оценку неудобных дат приёма.

Когда пациент контролирует своё время, он чувствует комфорт. Это важный критерий, который пользователи чаще всего отмечали в отзывах. В ближайшие несколько лет именно скорость и комфорт будут укреплять лояльность пациентов.



## **Гибридный формат приёма закрепит свои позиции**

Растёт спрос на телемедицинские услуги и желание пациента ими пользоваться. Но мы ожидаем, что в ближайшие годы онлайн-консультация не заменит очный приём. Они часто будут использоваться в синергии, дополнять друг друга в гибридном формате.

Пациенты будут записываться на телемед-консультации для продолжения лечения: повторные приёмы и наблюдения у врача. Отдельный запрос — консультации с узкими специалистами, которых нет в регионах и небольших населённых пунктах. Текстовые чаты врача и пациента — одна из альтернативных форм телемедицины, которая будет набирать популярность для получения второго мнения и уточнения назначений.



## **Формирование доверия — важный фактор не только удержания, но и привлечения пациента**

На фоне роста цен на медицину и экономической неопределённости пользователи стали внимательнее относиться к тому, за что платят. Пациенты не могут качественно оценить профессионализм врача, поэтому выбирают по косвенным признакам: отзывы, рейтинг, стаж и даже внешний вид.

На наш взгляд, это выражается в формировании доверия к специалисту до первого контакта. Мы заметили рост спроса на определённые элементы профиля врача. Видеовизитки не только подтверждают «реальность» специалиста, но и позволяют оценить стиль его общения. Онлайн-запись формирует доверие через прозрачность и передачу контроля пациенту. Количество отзывов и независимое подтверждение документов показывают доверие других людей.

Медицина всегда была сферой с особо чувствительным выбором. Но теперь мы видим, как доверие всё больше переходит из эмоциональной формы в рабочую маркетинговую функцию.

Команда МедРокет, июнь 2026



# 2025

## продокторов

### как пациенты выбирают

Обзор поведения и предпочтений  
пациентов Продокторов в 2025 году

Источники:  
данные портала Продокторов  
январь–декабрь 2025