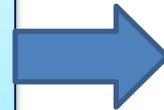


Прием пациента

Первичный прием

**"ПЕРВИЧНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ
ВРАЧА - САМЫЙ ГЛАВНЫЙ ЭТАП,
ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ВСЕ
ДАЛЬНЕЙШИЕ
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПАЦИЕНТА И
КЛИНИКИ В ДОЛГОСРОЧНОЙ
ПЕРСПЕКТИВЕ"**



**Цель - формирование доверия
и лояльности пациента**

**Правильное исполнение этапов
приема делает лояльными 90%
пациентов**

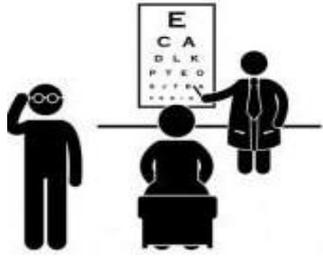
1-й этап первичного приема

СБОР АНАМНЕЗА (10-15 минут)

Цель: максимального доверия пациента

- Приветствие – Доктор – коммуникация - формирование доверия.
- «Учим кивать, во время сбора анамнеза».
- «Доктор-психолог. С пациентом нужно разговаривать, с ним нужно общаться».
- Внимательно слушаем, сопереживаем.
- Уверенность в поведении - профессионализм и знания.
- Завоевать доверие пациента, сформировать профессиональный имидж, «врач может помочь»
- Внушить позитивное отношение, сформировать личностный имидж, «врач хочет помочь»





2-й этап первичного приема

**Диагностика « визуальный осмотр»-
осознание важности приема (актуализация,
важность)**

Проблему перевести из разряда эстетики или временного неудобства в разряд угрозы. Пример: «Варикоз – эстетическая (можно лечить, а можно не лечить), тромбоз – угроза жизни (обязательно лечить).

Если пациент видит, что вы проявляете активность, он это воспринимает как заботу о нем, а автоматически вовлекается в процесс принятия решения о лечении (вследствие чего увеличивается коэффициент принимающих лечение пациентов).

Что влияет на выздоровление → доверие к доктору → «сарафанное радио» → увеличение коэффициента заполненности (загрузки) времени врача → общая результативность работы врача медицинской клиники «Viva» → формирование доминанты доверия пациента к врачу и клинике «Viva»

**Правило трех Х!!!
«Хороший доктор – доктор, который хорошо выглядит!»
«Хороший доктор – уверенный доктор!»
«Хороший доктор - дешевым не бывает!»**



3-й этап первичного приема

ВЫБОР ВАРИАНТОВ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ «ПАТЕРНАЛИЗМ-ПРОФЕССИОНАЛИЗМ»

• Озвучивание всех проблем

- Презентация разных вариантов решения проблемы, выбором единственного верного варианта.
- «Если пациент кивает - значит с вариантом лечения, предложенным доктором он согласен»
- Доктор сначала должен показать себя близким-патерном-родителем-профессионалом, а потом только назначать лечение.
- Доктору нужно научиться управлять поведением пациента, иногда надо повысить голос и в убедительной форме сказать – «Вам надо лечиться!!!».
- Врач должен быть более статусным-авторитетным для того, чтобы, как «ребенка воспитывать» – лечить – пациент будет слушаться (т.е. принимать назначенное лечение, выполнять рекомендации)

В общении с пациентом ,
рекомендуется
использовать фразы типа:
*«Я Вам настоятельно
рекомендую!»*

*« Я уверен, что данное
лечение даст хорошие
результат!»*

*«Данная диагностика
позволит нам рассмотреть
ситуацию с разных сторон
и назначить самое
эффективное лечение для
Вас!»*

4-й этап первичного приема

ОЗВУЧИВАНИЕ ПОЛНОГО КОМПЛЕКСА ОДНОГО ЭТАПА ЛЕЧЕНИЯ



«Лечение нужно начать, чем раньше тем лучше (укол, блокада, процедура – желательно при первом посещении, но чтобы пациенту не было дорого/неожиданно и др.) – т.е. пациент понимает, что лечение уже началось»

- «Стоимость надо озвучивать на пике максимального доверия»
- «Если пациент кивает - значит со стоимостью он согласен»
- «Ошибка, если думать-- пациент не захотел, потому, что у него денег нет. Не денег нет, а врач не смог добиться у пациента лояльности»
- Пациент - «Я пойду подумаю». Ничего страшного - пускай подумает. Он на подсознательном уровне знает, что «Доктор хороший – заботливый (родитель). Значит я пойду к нему.» - (не зная при этом, какой он профессионал).
- Если нелояльному пациенту дорого, он идет искать дешевую клинику, если лояльному пациенту дорого – он идет искать деньги. Поэтому экономить деньги пациента бессмысленно.



5-й этап первичного приема

ЗАФИКСИРОВАТЬ НАЧАЛО ЛЕЧЕНИЯ «ПРОЙТИ ТОЧКУ НЕВОЗВРАТА»

- Организуйте сами все мероприятия - «вовлеките в процесс - как можно больше людей, при необходимости организуйте консилиум, позовите медсестру (можно ли сделать манипуляцию или массаж). Проявление активности- как забота о пациенте.
- «Лояльный пациент»: Считает врача «своим», а клинику «своей». Он доверяет своему врачу. Он лечится только у «своего» врача и исполняет все рекомендации. Он не ставит под сомнение диагноз, методы лечения и не сравнивает стоимость лечения. Он рекомендует своим близким и знакомым «своего» врача и «свою» клинику.



6-й этап первичного приема

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРИЕМА

Важно:

- «рассказать, что будем делать в следующий раз. А когда придет в следующий раз обязательно похвалить совместную работу».

-«Внимательный доктор всегда провожает пациента и не задерживает прием».

-«Лечение пациента завершается тогда, когда пациент понял, что он получил хороший результат».

-«Одна из основных задач врачей первичного приема перенаправить на лечение к другим специалистам».

-«Важно, пригласить пациента на проф осмотр и донести важность профилактики заболеваемости».

Пациент, при выходе из клиники, всегда должен быть записан!!!

1. На следующую дату лечения (консультация, процедура и др.) – короткий термин (через день, два, пять);

2. На проф осмотр (один месяц, два месяца, пять месяцев).

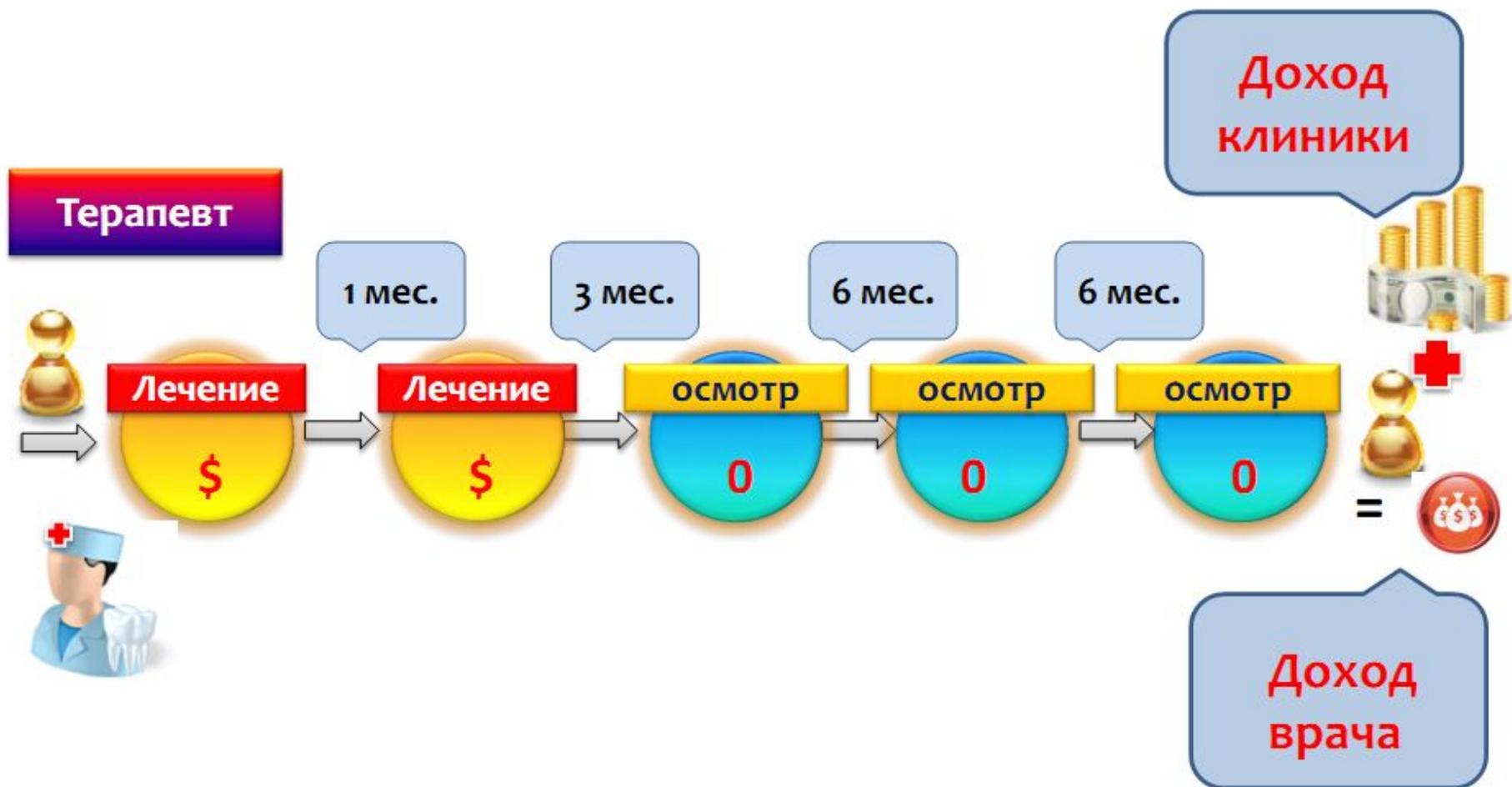
При этом, пациент никуда не девается, он лечится у нас постоянно до выздоровления. Если у врача нет пациентов, низкий коэффициент заполненности, низкий коэффициент принятия лечений, низкая возвращаемость пациентов значит - или:

а) врач не знал об этой схеме;

б) врач знает, но не использует эту схему, т.е. не прислушивается к пожеланиям администрации («нам такой не нужен»);

в) плохой врач («нам такой не нужен»); г) врач уводит (лечит) пациента в другом учреждении («нам такой не нужен»).

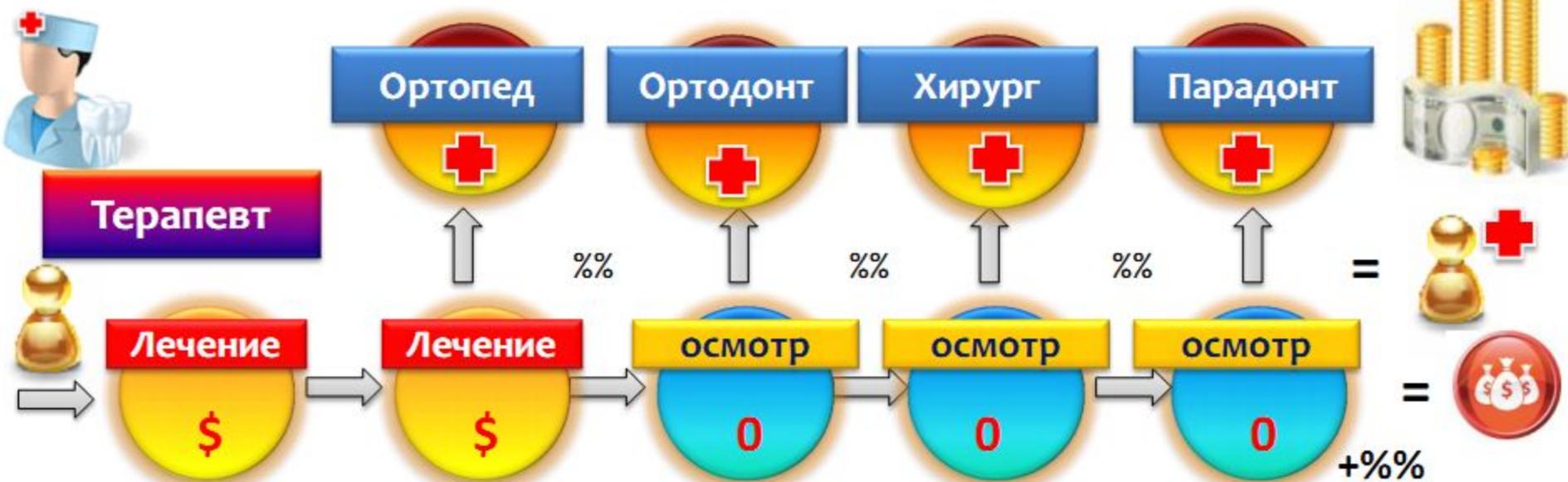
Загрузка узких специалистов



Загрузка узких специалистов



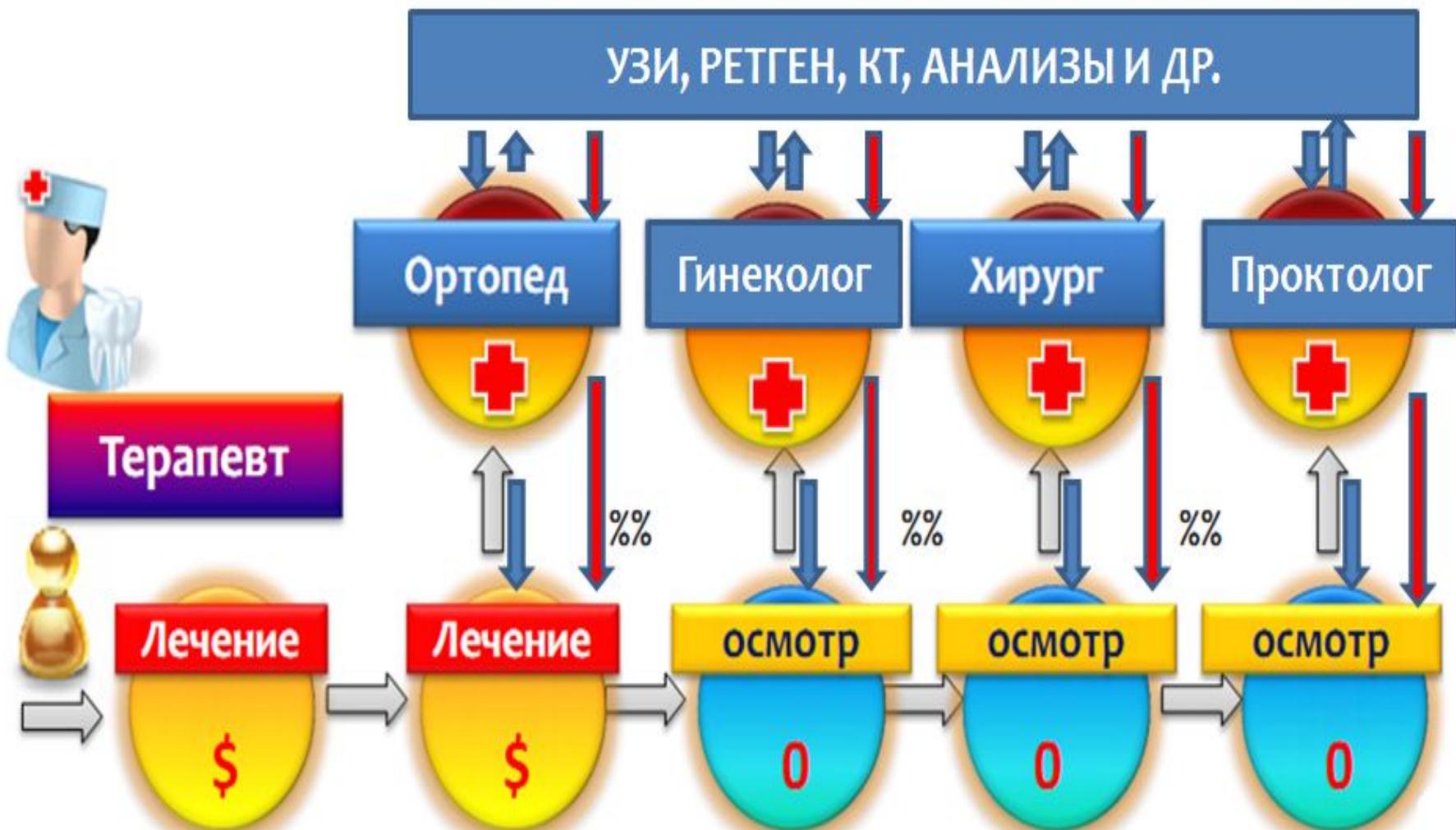
Более 40% пациентов нуждаются в дополнительных услугах



Большие числа – регламент обучение мотивация Рекомендации в клинике и другим специалистам



Более 40% пациентов нуждаются в дополнительных услугах





Построение системы продаж в ЛПУ:



1. Регламентирование действий персонала.
2. Обучение.
3. Мотивация и контроль.

