



БАЛАНС И ПРОТИВОРЕЧИЯ

между соответствием ожиданиям
и реализацией потребностей клиента

- Оказывать услугу как хочет пациент или как поможет? Вкусная или полезная таблетка?
- Как понять и управлять ожиданиями пациента?
- Как сделать процессы понятными и прозрачными для пациентов?



WWW.MEDSI.RU
8 (495) 7-800-500

Группа компаний «Медси» – ведущая национальная сеть частных медицинских клиник, предоставляющая полный спектр медицинских услуг – от первичного приема и скорой медицинской помощи до высокотехнологичной диагностики, сложных хирургических вмешательств и реабилитации.

-  **25 клиник** в Москве и Московской области (в том числе 2 детские клиники, 2 клинические больницы и 3 клиничко-диагностических центра)
-  **13 клиник** в регионах России
-  Служба **скорой медицинской помощи**
-  Служба **помощи на дому**
-  Медицинский **велнес**
-  **2 санатория**
-  Ежегодно клиники МЕДСИ **посещают** около **8,5 млн человек**
-  В Группе компаний «Медси» работают **более 2000 врачей**

**МЕДИЦИНА – НАША КОМПЕТЕНЦИЯ.
ЗДОРОВЬЕ – ВАША ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**



Денис Ельцов

Директор по управлению
пациентским опытом
АО ГК Медси
Руководитель Центра
поддержки пациентов.





Ключевые отличия медицинских услуг от других рынков и основные вызовы

- 1.** Рынок медицинских услуг – не консолидирован и не прозрачен. Пациенты сталкиваются со сложностями при поиске информации, сравнении и выборе необходимой услуги / провайдера
- 2.** Повышенная чувствительность клиентов / пациентов к сервисам
- 3.** Малая частота взаимодействия пациента с организацией, сильны стереотипы
- 4.** Отсутствуют единые и общепризнанные бенчмарки для сравнения клиник и врачей
- 5.** Жесткая связка: врач – пациент. Сильные профессиональные стереотипы и установки





КАК ЕСТЬ:

- ✓ Врач – обладает знаниями о проблеме пациента, но не делится ими
- ✓ Его задача директивно установить назначения для лечения, а задача пациента им следовать
- ✓ Коммуникации проходят сверху-вниз
- ✓ Пациент не понимает реальной картины и вариантов действий, у него есть 1 рекомендованный алгоритм действий и по нему он должен действовать

ПАРТНЕРСТВО:

- ✓ Врач делает все необходимое, чтобы понятным языком объяснить пациенту все выводы, которые он сделал
- ✓ Когда ситуация спорная и есть сомнения между диагнозами и назначениями, он объясняет разницу и аргументы «за» и «против» того или иного диагноза
- ✓ Рекомендует назначения и обсуждает их с пациентом
- ✓ Вовлекает его в принятие финального решения



Как выглядят заявляемые ожидания?



Все болит, вылечите
меня, но так чтобы без
отрыва от работы



Хочу лечиться, но
цена не устраивает,
можно сэкономить?



Я читала в интернете / книге /
слышала от знакомых, что
подобные симптомы могут быть
причиной..., давайте это полечим



Лечить как написано в интернете или как поможет?

КАК ФОРМИРУЕТСЯ ОЖИДАНИЕ:

**Читал
в интернете**

«Обязательно
должен быть
сделано МРТ,
проведен
консилиум»

**Слышал
от соседа**

«Врач должен
быть не
моложе 45,
с сединой»

**Видел
в кино**

«В палате должен
быть монитор
с множеством
цветных лампочек»

РЕАЛЬНАЯ ПОТРЕБНОСТЬ:

Получить безопасное
и полное излечение или
профилактику
заболевания научно
доказавшим свою
эффективность методом.
С минимумом затрат
времени и максимумом
комфорта.



**Пациент находится
в стационаре.
Мед. сестра приходит
к нему 2 раза в день.
Как оценить это?**



Слишком редко, мое
состояние требует
более частого
мониторинга.



Зачем ей вообще
приходить, есть кнопка
вызова, потребуется
позову.



Мне все равно,
главное, чтобы
кормили вовремя.





медицина компетенций

Что мы делаем для управления ожиданиями и сближения их с реальным лечением?



Алгоритмизация
и стандартизация
процессов



Рисуем CJM и задаем
себе много вопросов:
«почему это работает
именно так?»



Анализируем потребности
пациента на каждом
участнике CJM и оцениваем
их объективность



Трансформируем наши
коммуникации, делаем
их понятнее и нагляднее



Делаем публичные
правила и доносим
их до пациентов

CJM и алгоритмизация





Понятные и наглядные коммуникации

Что и как мы будем делать

Почему именно так

А что если...

А у меня еще вопрос





**Делаем
публичные
правила
и доносим
их до пациентов
и сотрудников**



Информированность, ответственное отношение к здоровью и разрушение стереотипов



Дыхательный тест на Хеликобактер Пилори

- ✓ Достоверно определяет наличие НР-инфекции при желудочно-кишечных заболеваниях ЖКТ (функциональные диспепсии, хронический гастрит, язвенная болезнь, ГЭРБ)
- ✓ Повышение биологической активности
- ✓ Современная методика и сертифицированные материалы
- ✓ Чувствительность и специфичность метода - 98%

Важно! В норме дыхание после теста должно измениться. Если этого не произошло, значит, нет Helicobacter pylori. Если же дыхание изменилось, значит, есть Helicobacter pylori. Это означает, что у вас есть инфекция, которую можно вылечить. Лечение Helicobacter pylori проводится только в специализированных клиниках. МедСИ в Санкт-Петербурге предлагает новейшие методы лечения, которые позволяют полностью избавиться от Helicobacter pylori. Это не только улучшает состояние здоровья, но и предотвращает развитие язвы желудка и рака желудка.

Стоимость услуги **6450 P**

Записаться на обследование можно по телефону: **336 3333**

www.medsir.ru

Информация предоставлена для ознакомления. Не является медицинским заключением. Имеются противопоказания. Необходима консультация специалиста.





Клуб друзей МЕДСИ



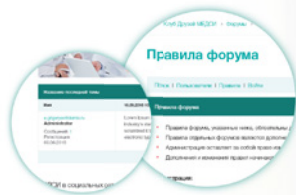
АКТИВНЫЙ ПАЦИЕНТ



**СПАСИБО,
МЕДСИ!**



БЛОГ ВРАЧЕЙ



ФОРУМ ПАЦИЕНТОВ





Центр поддержки семей





БУДЬТЕ ЗДОРОВЫ С МЕДСИ!

WWW.MEDSI.RU