



ФОНД
МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ

РЕПУТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ



Влияющие на репутацию МО факторы



ФОНД
МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ



Репутация и
профессионализм
медперсонала



Доступность
медуслуг



Своевременная
обратная связь по
принципу «здесь и
сейчас»



Взаимоотношения
с пациентами



Своевременное
регулирование
кризисов



Пациент

Агрессивный
(Белый код)



Выслушать жалобы пациента,
сохранять спокойствие,
Выразить понимание и сочувствие



Ругаться в ответ, психовать,
выгонять из кабинета, игнорировать

Если Вы поняли, что нанесли человеку какой-либо
ущерб, выразите свое сожаление о произошедшем
и предложите свои варианты решения проблемы

Нейтральный/
ПОЗИТИВНЫЙ



- поприветствовать, Обращаться на «Вы»
- Поддерживать визуальный контакт
- Контролировать мимику и жесты
- Говорить с пациентом на доступном ему языке



- Игнорирование вопросов
- Прерывание приема по личным причинам
- Повышение тона в разговоре
- Оставлять пациента одного в кабинете

Пост-коммуникация

Когда закончился приём, а вопросы у пациентов остались, эмоциональное состояние похоже на неопределённость 😞, нет чувства «завершённости», и это игнорируется или не наблюдается специалистом, это может повлиять на пост-коммуникацию.

Также, если врач или медсестра не подвели итоги встречи и не получили обратную связь.

Сюда входят такие вопросы:

- ◇ Вам все понятно по лечению, дальнейших шагах?
- ◇ Есть ли ещё, что вам не совсем ясно?
- ◇ Как выше настроение или как себя чувствуете на конец консультации?
- ◇ Если нужно дополнительно наша помощь, вы можете связаться с нами или прийти в клинику.



Если человек, например, даже после приёма, устраивает сцену в присутствии других людей, в коридоре, надо обязательно увести его в кабинет: «Пожалуйста, пройдите в кабинет. Я готова вас выслушать, давайте разберемся, чем вы недовольны»

• Типы кризисов в МО



Неожиданный

Происходит внезапно, предсказать невозможно,
Времени для подготовки и планирования
антикризисных действий нет



Назревающий

Кризису предшествует долгий период «брожения»–
Кризис вызревает и готовится



Непрерывный

Длится месяцами и годами
Наносит урон репутации и постепенно искажает ее,
негативно влияет на жизнь организации

• Методы регулирования



Согласовать план с первым руководителем.
Выбрать единую линию реагирования.



Анализ ситуации.
Разработать шаги до выхода кризиса
в разрушающую фазу.



Упрочить репутацию за счет
позитивных инфоповодов
Снизить негативное воздействие.

**Инструменты
репутационного
менеджмента**



Онлайн **мониторинг** и **аналитика**
отслеживание отзывов, комментариев и
упоминаний в сети



Системы обратной связи с
пациентами
опросы, отзывы, жалобы и
предложения



Социальные медиа и **контент-маркетинг**
создание информативного и полезного
контента для пациентов



Обучение персонала и **планирование
кризисных сценариев**
тренинги по клиентоориентированному
обслуживанию, разработка стратегий
реагирования и восстановления репутации

● Примеры успешного репутационного менеджмента



- +Образовательный контент на сайте
- +Авторитет и доверие со стороны пациентов, за счет своевременного регулирования конфликтов

<https://www.mayoclinic.org/>



- +Высокий профессионализм специалистов, которые заинтересованы в работе, за счет высокого статуса МО
- +Истории успеха пациентов, которые публикуются в соцсетях

<https://www.hss.edu/>



- +Открытость к обратной связи, Своевременная реакция на жалобы
- +Вовлечение пациентов в процесс лечения

<https://www.guysandstthomas.nhs.uk/>



<https://my.clevelandclinic.org/>

Cleveland Clinic

- +Иновации в медицине
- +Высокая степень пациентоориентированности
- +лидерство в области кардиологии и кардиохирургии



<https://www.asklepios.com/hamburg/barmbek/>

Asklepios Klinik Barmbek

- +Пациентоориентированное обслуживание,
- Полная вовлеченность медспециалистов
- +Современный сайт



<https://www.sgh.com.sg/>

Singapore General Hospital

- +Своевременная коммуникация с пациентами
- +Профессиональный подход в ведении соцсетей
- +Современный сайт

Преимущества репутационного менеджмента



Привлечение **большого**
числа пациентов



Привлечение **квалифицированных**
специалистов



Удержание существующих
пациентов



Снижение **рисков**
кризисных ситуаций



Повышения **доверия**
пациентов
к медорганизации



Повышение
конкурентоспособности