

# Как увеличить загруженность КЛИНИКИ С ПОМОЩЬЮ МИС

Выбор МИС, CJM, инструменты роста дохода

---



Спикер

**Фемистоклов Владислав**

Маркетолог МИС Медодс

Подключено 700 клиник в 72 регионах  
России



# План вебинара

- Критерии выбора МИС
- Путь пациента в клинике от заявки до завершения плана лечения
- Инструменты МИС для роста чека: онлайн - запись, уведомления, система лояльности, планы лечения, медосмотры
- Система отчетов для руководителя и маркетолога



# Что в итоге?

Понимание критериев выбора И

Знание инструментов увеличения загрузки  
клиники

на каждом этапе пути пациента

работы клиники

Клиника  
— ЭТО  
ЖИВОЙ  
организм





## Сердце клиники – пациенты

Как сердце качает кровь, питая все органы, так и пациенты обеспечивают жизнедеятельность клиники. Без стабильного потока пациентов организм клиники начинает ослабевать, теряя свою жизнеспособность.

---



## Кровеносная система – сервис и процессы

Она поддерживает и питает весь организм. Если качество обслуживания хромает или процессы работают некорректно, то, как и при нарушении кровообращения, клиника начинает испытывать проблемы.

---



## Мозг – управление и стратегия

Если управление принимает верные решения и правильно выстраивает стратегию, организм работает слаженно и эффективно. Но если стратегическое видение отсутствует или управление некорректно, это ведет к дезорганизации и упадку.

---



## Нервная система — коммуникации

Обратная связь от пациентов и сотрудников — "сигналы", которые помогают управлению понимать, что происходит в клинике, и принимать соответствующие меры для поддержания её здоровья.

---



## Иммунная система – устойчивость к кризисам

Если клиника готова к неожиданностям и способна адаптироваться к новым условиям, она справляется с любыми трудностями и продолжает развиваться. В противном случае, даже небольшой "вирус" может привести к серьёзным последствиям.

---



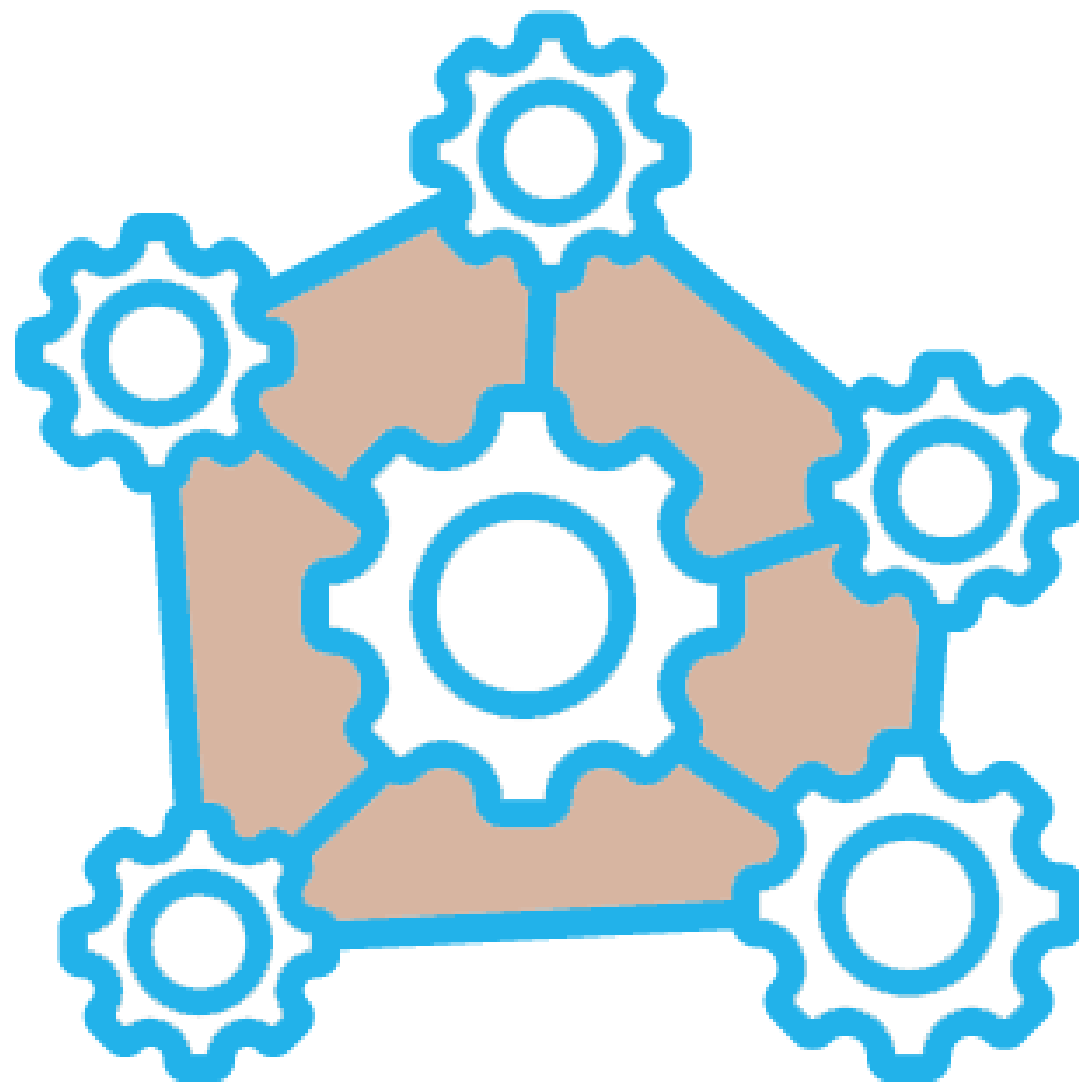
## Клетки – сотрудники клиники

Они выполняют свою конкретную роль в поддержании здоровья и эффективности клиники. Каждый из них важен и вносит свой вклад в общее дело. Здоровье клиники напрямую зависит от мотивации, профессионализма и удовлетворенности своих сотрудников.

---

## **Успех клиники**

результат  
слаженной  
работы  
«органов и  
систем»



# Причем тут МИС?

Цифровизация

Сервис

Прозрачность

Удобство

Контроль

Лояльность

ЕГИС

3

Скорость

Снижение издержек

Автоматизация

Управление данными

Бизнес - процессы





# Как выбрать МИС и остаться довольным

---

Основные ошибки при  
выборе МИС

---

Критерии выбора

---

Влияние системы на  
команду и процессы

# Ошибки при выборе МИС



Не понимание  
потребностей

Важно заранее четко  
определить необходимый  
функционал



Не учли масштабируемость  
МИС не растет вместе с клиникой,  
возможны затраты на «переезд»



Недостаток  
интеграций

Дополнительные затраты на  
реализацию, если возможно



Есть ли поддержка  
Без нее ряд вопросов  
кажется не решаемым



Слабое обучение

Замедление работы  
и ошибки



Ориентация на цену  
В ущерб функционалу  
и качеству

# Ошибки при выборе МИС



Сложность внедрения  
Приходится делать полностью  
самостоятельно без поддержки



Удобство работы  
Чем удобнее, тем меньше  
недопонимания и сопротивления



Игнорирование  
отзывов  
Опыт других клиник покажет  
реальную картину



Переоценка  
возможностей  
Избыточность функционала  
затрудняет работу

# Критерии выбора МИС



Удобство

Требования

Сервис

# Критерии выбора МИС

## Неценовые факторы выбора системы

- ☒ Функционал. База или нужны модули
- ☒ Простота интеграции со сторонними сервисами
- ☒ Удобство использования
- ☒ Интеграция с ЕГИСЗ
- ☒ Облако или локальная версия
- ☒ Техподдержка и обучение
- ☒ Отзывы



# Вопросы при выборе МИС

На которые важно ответить перед внедрением

- ☒ 50 вопросов
- ☒ Общие, технические, финансовые
- ☒ Поддержка и обслуживание, безопасность
- ☒ Адаптируйте под Ваши бизнес-задачи



Как выбрать МИС?

# Влияние МИС на бизнес-процессы



## Автоматизация рутины

Запись, расписание врачей,  
документация, протоколы



## Прозрачность

Виден весь путь пациента,  
удобная отчетность



## Доступность информации

Все данные в одном месте и  
доступны нужным отделам



## Правильные решения

Отчетность и принятие  
решений на основе данных



## Контроль работы

Избежание простоев и  
перегрузок врачей



## Первоклассный сервис

Система напоминаний, сбор  
отзывов, качество услуг



medods

online

3 кита  
успешного  
внез



Анализ  
текущих  
процессов



Обучение  
персонала



Контроль  
работы

# Управление ожиданиями команды



## Четкая коммуникация

Донесение преимуществ  
для сотрудников и клиники



## Поддержка

Техподдержка системы,  
обратная связь и коррекция



## «Чемпионы изменений»

Быстрая адаптация  
к внедрению МИС



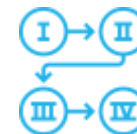
## Поощрения

Материальные и не  
материальные стимулы



## Обучение

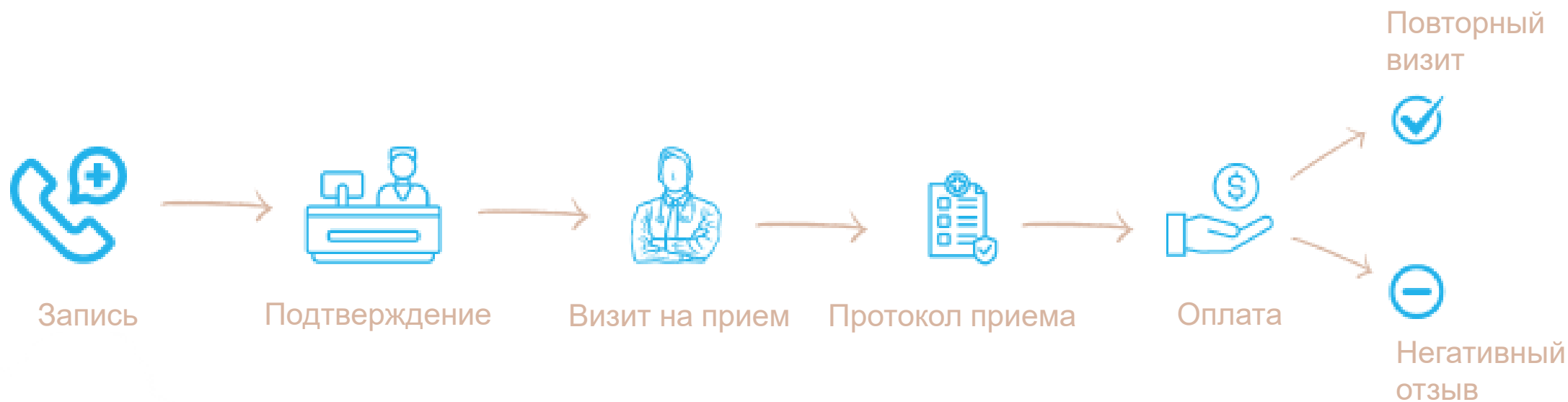
Интерактивы,  
поэтапность, чек-листы



## Поэтапность

Постепенное внедрение,  
старая схема временно

# Путь пациента в клинике



# Влияем на каждый этап

Делаем пациентов и себя счастливыми

- ☒ Индивидуальный подход и персонализация
- ☒ Сокращение времени ожидания
- ☒ Улучшение качества коммуникации
- ☒ Прозрачность и доступность информации
- ☒ Повышение доверия к клинике
- ☒ Эмоциональная связь и лояльность



# До визита

Делаем пациентов и себя счастливыми

☒ Долгие телефонные звонки для записи

☒ Недостаточная информация о врачах и услугах клиники

☒ Неудобно отслеживать визиты

☒ Онлайн-запись

☒ Информация о врачах и услугах

☒ Автоматическое напоминание

# Прием и регистрация

Делаем пациентов и себя счастливыми



Долгие очереди на ресепшене для заполнения документов и получения карты.



Электронная регистрация



Потеря бумажных карт или невозможность доступа к полной медицинской истории



Минимизация бумажных документов и ЭМК

# На приеме

Делаем пациентов и себя счастливыми



Врачи тратят много времени  
на поиск и анализ  
медицинских данных пациента



Комплексная информация  
на одном экране



Возможные ошибки из-за  
недостатка информации или  
неправильного  
интерпретирования данных



Все под рукой

---



# МИС ваш незаменимый ПОМОЩНИК

---

Записывайте пациентов онлайн 24/7  
без звонков и участия персонала

---

Принимайте, совершайте и  
записывайте телефонные звонки в МИС

---

Формируйте и печатайте счета,  
договоры, протоколы в пару кликов

Виджет онлайн-записи на прием, личный кабинет пациента и  
мобильное приложение

Медодс : В И Д Ж Е Т

# Возможности



## Управление записями

Просмотр и отмена своих записей на прием



## Адаптивный дизайн

ПК, ноутбук, планшет, смартфон



## Отзывы

Оценка работы клиники и доктора



## Рефералы

Учет рефералов, записавших пациента через виджет



## Google и Yandex

Интеграция с аналитикой для отслеживания конверсий



## Интеграция с сайтом

Пациент записывается на прием не покидая сайта клиники

# Как это выгля

## Увеличение посещаемости

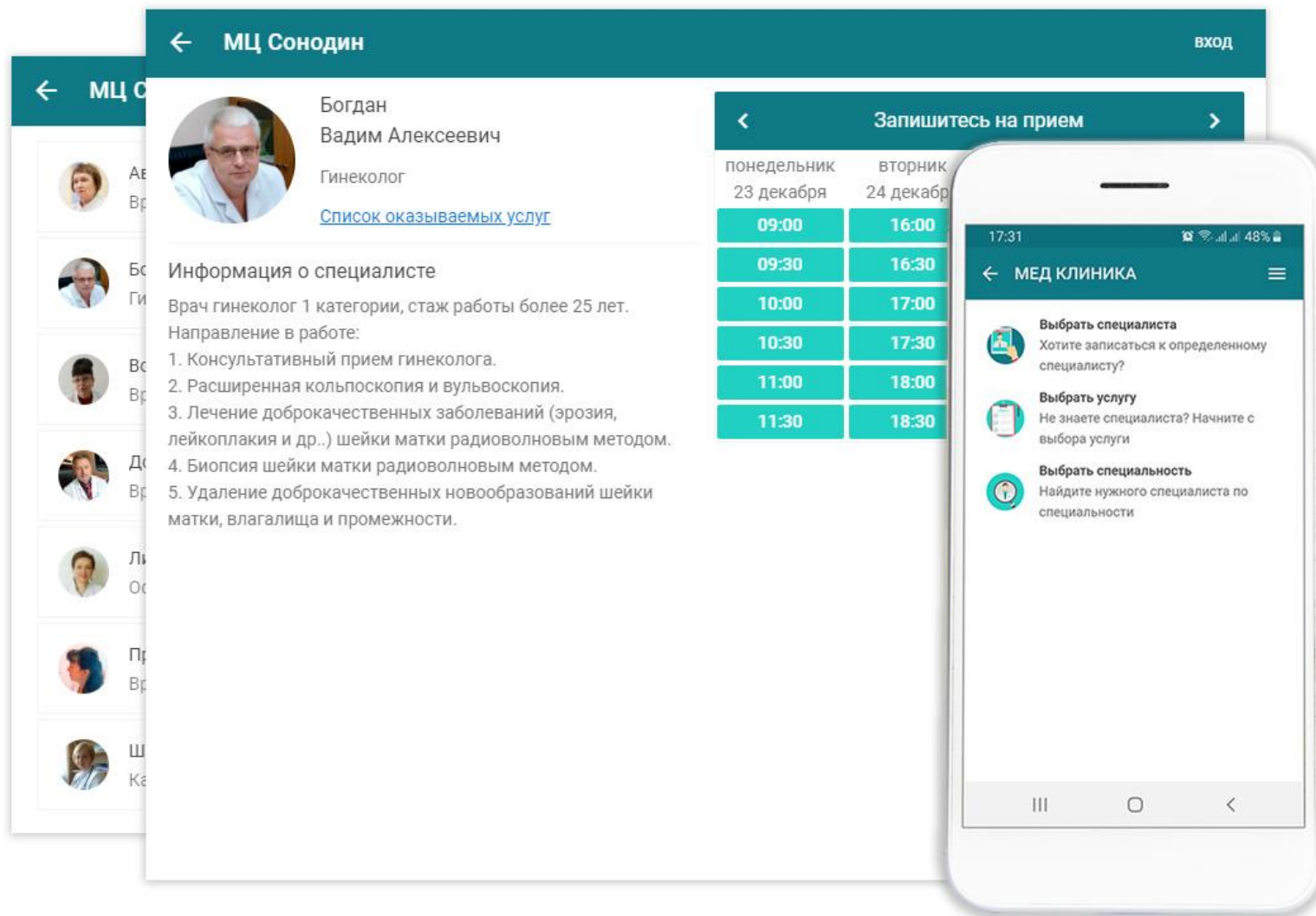
Рост количества записей на **15%**

## Обратная связь

Возможность отслеживать лояльность пациентов и составлять внутренние рейтинги врачей

## Удобство пациентов

Запись без звонков и участия персонала **24/7**



## Дополнительные выгоды



### Экономия на СМС

Отправляйте код подтверждения  
телефонным звонком



### Запись без сайта

Размещайте ссылку в соцсетях,  
картах, мессенджерах



### Брендирование

Оформляйте виджет в своих  
фирменных цветах

# Окупаемость

|                     |               |
|---------------------|---------------|
| Запись на прием     | 10% пациентов |
| Средний чек         | 3000р         |
| Поток пациентов     | 300 в месяц   |
| Запись через виджет | 30 пациентов  |

$3000 \times 8 = 24000$  руб./мес. доход.  
Расходы на виджет 3000 рублей.

Дополнительный доход =  $24000 - 3000 = 21000$  рублей.

Предположим, что половина из них первичка.

Половина из первички запишутся и без виджета.

Принятие, осуществление и запись телефонных звонков  
в интерфейс МИС

Методс:  
телефония

# Возможности



**Карточка входящего звонка**  
Видна история пациента в клинике



**Автоподстановка данных**  
В форму записи на прием



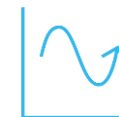
**Запись переговоров**  
История входящих и  
исходящих звонков



**Исходящие из МИС**  
Все в одном месте



**Автоматическая задача**  
В случае пропущенного звонка



**Коллтрекинг**  
Оценка эффективности  
рекламных каналов

# Польза для руководителя

Понимание эффективности работы колл-центра/администратора

- ☒ Количество входящих и исходящих звонков
- ☒ Конверсия в записи на прием
- ☒ Конверсия в записи на прием по администраторам
- ☒ Процент пропущенных звонков
- ☒ Процент пропущенных звонков по администраторам
- ☒ Анализ причин, по которым пациенты не записываются



# Как это выглядит

MEDODS  
Медицина

Демоклиника №1  
Иванов Иван

Специалисты

Запись на прием

Поиск пациента или услуги

ПЕЧАТЬ

Задачи

Фильтр по услуге

Врачи Кабинеты

Все

Врач УЗИ

Гинеколог

Директор

Косметолог

Логопед

Невролог

Отоларинголог

Офтальмолог-хирург

Пластический хирург

Психолог

Психоневролог

Разработчик

Рентгенолог

Сосудистый хирург

пн, 02 сентября

|       | Группа<br>Первичного | Зарипов Р.<br>Р. | Иванов И. И.<br>А. | Мальцева А.<br>В. | Новиков А.<br>В. | Петров В. Т. | Приходько<br>А. С. | Соловьёва<br>Е. В. | Юрова А. И. |
|-------|----------------------|------------------|--------------------|-------------------|------------------|--------------|--------------------|--------------------|-------------|
| 09:00 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 09:30 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 10:00 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 10:30 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 11:00 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 11:30 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 12:00 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 12:30 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 13:00 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 13:30 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 14:00 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 14:30 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 15:00 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 15:30 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 16:00 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 16:30 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 17:00 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |
| 17:30 |                      |                  |                    |                   |                  |              |                    |                    |             |

« пн, 02 сентября »

ДОБАВИТЬ ЗАДАЧУ

Уведомление о  
входящем звонке

Входящий звонок: Иванов Владимир Петрович  
+7-922-701-38-69

# Как это выглядит

MEODOS

Демоклиника №1

Задачи

пн, 02 сентября

ДОБАВИТЬ ЗАДАЧУ

Входящий звонок

Карточка входящего звонка

ФИО: Иванов Владимир Петрович / Инфокарта / Медкарта

Телефон: +7-922-701-38-69

Группа: VIP-клиенты

Дата рождения: 19.03.1965

Номер ЭМК: ЭМ-2316

При записи на прием все данные пациента подставляются автоматически

+ ЗАПИСАТЬ НА ПРИЕМ

| Дата          | Статус | Врач           | Специальность       | Услуги |
|---------------|--------|----------------|---------------------|--------|
| Завтра 14:25  | Одобен | Алексеев П. В. | Врач УЗИ            |        |
| Сегодня 11:30 | Одобен | Иванов И. И.   | Терапевт            |        |
| Сегодня 18:05 | Одобен | Иванов И. И.   | Терапевт            |        |
| Сегодня 15:00 | Одобен | Иванов И. И.   | Терапевт            |        |
| Вчера 13:00   | Одобен | Петров В. Т.   | Пластический хирург |        |

ЗАКРЫТЬ

Врачи

Кабинеты

Все

Врач УЗИ

Гинеколог

Директор

Косметолог

Логопед

Невролог

Отоларинголог

Офтальмолог-хирург

Пластический хирург

Психолог

Психоневролог

Разработчик

Рентгенолог

Сосудистый хирург

Входящий звонок: Иванов +7-922-701-38-69

# Как это выглядит

МЕДОДС Медицина

Демоклиника №1  
Иванов Иван

Модуль "Коммуникации"

Звонки

МЕСЯЦ НЕДЕЛЯ СЕГОДНЯ ВЧЕРА

Период

Все типы

Все статусы

Все ответственные

Все результаты

СБРОСИТЬ

| №    | Дата              | Тип      | Статус | Ответствен...    | Клиент                         | Телефон          | Дли... | Результат        | Причина отказа | Комментарий | Источник привл... |
|------|-------------------|----------|--------|------------------|--------------------------------|------------------|--------|------------------|----------------|-------------|-------------------|
| 1235 | 12.08.2019, 21:44 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Попов Григорий Валентинович    | +7-946-579-86-99 | 04:41  | Записан на прием |                |             |                   |
| 3135 |                   | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Ильин Арсений Демьянович       | +7-975-147-16-14 | 04:26  | Записан на прием |                |             |                   |
| 596  |                   | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Герасимов Ильдар Теймуразов... | +7-9...          |        | прием            |                |             |                   |
| 2489 | 12.08.2019, 20:37 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Королёв Олег Давидович         | +7-9...          |        | прием            |                |             |                   |
|      |                   | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Герасимов Максим Афанасьевич   | +7-9...          |        | прием            |                |             |                   |
|      |                   | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Пономарёв Тарас Валентинович   | +7-985-637-26-45 | 04:56  | Записан на прием |                |             |                   |
| 1549 | 12.08.2019, 20:17 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Беляев Иван Теймуразович       | +7-968-082-81-90 | 03:56  | Записан на прием |                |             |                   |
| 2171 | 12.08.2019, 19:27 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Михайлов Вадим Валерьянович    | +7-934-710-96-11 | 02:28  | Записан на прием |                |             |                   |
| 2811 | 12.08.2019, 19:17 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Сорокин Леонид Владиславович   | +7-953-120-24-76 | 01:37  | Записан на прием |                |             |                   |
| 1234 | 12.08.2019, 19:08 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Орлов Святослав Тихонович      | +7-939-121-41-83 | 01:15  | Записан на прием |                |             |                   |
| 595  | 12.08.2019, 19:00 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Белов Захар Тихонович          | +7-917-473-36-32 | 00:37  | Записан на прием |                |             |                   |
| 594  | 12.08.2019, 18:52 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Захаров Рустам Данилович       | +7-936-805-90-11 | 01:09  | Записан на прием |                |             |                   |
| 1844 | 12.08.2019, 18:48 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Киселёв Юрий Тарасович         | +7-993-833-92-93 | 01:59  | Записан на прием |                |             |                   |
| 2173 | 12.08.2019, 18:35 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Волков Тарас Виленович         | +7-991-771-68-07 | 04:08  | Записан на прием |                |             |                   |
| 1845 | 12.08.2019, 17:59 | Входящий | Принят | Кузнецова Е. ... | Соловьёв Эльдар Викторович     | +7-960-241-26-50 | 03:22  | Записан на прием |                |             |                   |

Кнопка открывает окно с информацией о звонке

Вкладка "Звонки"

Фильтры для детального анализа информации

Клик на номере телефона дает возможность позвонить абоненту

Сервисы телефонии позволяют автоматически определять рекламный источник Call-трекинг

Для исходящих вызовов добавлена кнопка "Прослушать запись"

## Что еще дает работа в МИС?

---



**Выставление счета.** И печать в пару кликов



**Печать договора.** С подстановкой данных из карты пациента



**Интеграция с кассами.** Передача чеков из Медодс, открытие/закрытие смены, отчеты



**Заполнение протоколов приема.** Остается подставить данные из шаблонов и все готово



**Формирование плана лечения.** Вместо разовых приемов

FAQ

# Контакт ы

**Фемистоклов**

**Владислав**  
VF\_medods



[femistoklov@medods.ru](mailto:femistoklov@medods.ru)



+7 932 118-10-43



# Как увеличить число повторных визитов?

МИС Медодс + Zabota 2.0

# Предложение

При подключении к Медодс впервые:  
скидка 33% в первый год на базовый  
комплект+любой модуль

---