



Ю.И. Чертков

# Умение вести телефонный разговор с пациентом —

навык, необходимый современному врачу



В.П. Кидонь

**Телефон давно уже стал неотъемлемой частью нашей жизни, в значительной степени облегчая ее. В последние десятилетия мы получили возможность для еще более эффективной, быстрой и удобной коммуникации в виде мобильной связи. Наличие мобильного телефона дает нам массу преимуществ, особенно если правильно эти преимущества использовать. Не будем касаться всего спектра человеческого общения, который обеспечивает нам мобильная (и обычная телефонная) связь, — остановимся на тех возможностях и негативных моментах, которые появляются у доктора и пациента в процессе общения по телефону.**

Авторы неоднократно проводили с врачами тренинг по формированию этого навыка, и почти всегда он вызывал у них не совсем понятное сопротивление. Иногда доходило до того, что ТОП-менеджеры частных клиник в приказном порядке объявляли: «Доктор такой-то звонит пациентке такой-то». После чего снятый на видеорекамеру телефонный разговор выводили на экран с использованием громкой связи, чтобы проанализировать и обсудить все плюсы и минусы.

В качестве общего наблюдения можем сделать вывод — большинство врачей почему-то избегают звонить своим пациентам. То ли не хотят показаться навязчивыми, то ли считают, что с пациентом нужно держаться на определенной дистанции, то ли на подсознательном уровне чего-то опасаются. А возможно, все намного проще — у врачей нет специальных навыков, чтобы разговор с пациентом по телефону был проведен грамотно и результативно. На самом деле зря они не звонят, потому что более чем 90% пациентов очень нравятся, когда доктора им звонят после приема. Это достоверные данные, собранные путем анкетирования.

Телефон — весьма полезный инструмент во взаимодействии доктора с пациентом. Он необходим для получения нужной информации о больном, проявления заботы, подтверждения клиентоориентированности, осуществления контроля эффективности терапии. И — самое главное — для назначения повторного приема, если того требует ситуация.

Если общаться с пациентом по электронной почте, можно так и не дожидаться ответа. Причины могут быть самыми разными, и пациенты не обязаны их объяснять. На звонок не отреагировать сложнее, именно поэтому телефон — это самый эффективный инструмент, если вы хотите записать пациента на повторный прием!

Кому нужно звонить в первую очередь? Вашим лояльным пациентам категории А, то есть тем, кто обеспечивает 80% вашего дохода.

Телефонные звонки — неотъемлемый компонент и необходимый стандарт работы успешных многопрофильных частных клиник и практикующих врачей, которые управляют «воронкой гонораров».

Мы понимаем: гораздо проще, сидя в кабинете, просто принимать входящие звонки. Не то что методично набирать тот или иной номер телефона, чтобы выявить потенциальных пациентов или назначить повторный прием тем, кто уже побывал у вас. Процесс длительный, но абсолютно необходимый, особенно в больших городах, где часто из-за автомобильных пробок у людей нет возможности вовремя добраться в нужное место, в том числе и успеть на прием к врачу.

## Если звонят вам

Хорошо, когда пациенты категории А периодически сами звонят своему доктору. Такие звонки особенно ценны для вас — поскольку эти люди обеспечивают основную часть вашего дохода. Поверьте, для многих

пациентов важна сама возможность сделать телефонный звонок, чтобы срочно получить необходимую информацию. Это действует на них успокаивающе, у них появляется ощущение того, что у врача индивидуальный к ним подход, а значит, и лечение будет эффективным.

Каким же образом выстраивать общение по телефону, чтобы у того, кто вам звонит, сложилось о вас благоприятное впечатление?

**1. Ваш голос — ваша «визитная карточка».**

Информативная телефонная консультация сегодня буквально на вес золота: если вы умеете четко, ясно, быстро и доступно разъяснить все интересующие пациента моменты, то автоматически вызываете у пациента интерес, чувство благодарности и желание повторно обратиться за помощью именно к вам.

В момент телефонного контакта ваш главный помощник — ваш голос. Отвечать нужно приветливо и вместе с тем уверенно, бодрым голосом. Потому что первое, чего подсознательно ждет ваш потенциальный пациент, это уверенности в том, что именно вы сможете помочь решить его проблему.

В разговоре с вами у пациента в сознании возникает ваш возможный портрет, некий виртуальный образ. Четкость произношения свидетельствует о внутренней дисциплине.

### Пример из врачебной практики.

*Врач подрабатывал частным консультантом, работая в государственной больнице, то есть управляя «воронкой гонораров» в полный рост без всяких первичных инвестиций в оборудование, помещение, персонал... Так вот, когда к нему звонили пациенты, он разговаривал очень четко, тщательно артикулируя. Время консультации он назначал таким образом: «Подождите, я посмотрю свое расписание... жду вас в 10:30, нет, извините, это время, назначенное на консультацию замминистра... Давайте договоримся на 11:50».*

Вся эта продуманная мизансцена создавала очень позитивное впечатление: говорит уверенным голосом, имеет под рукой расписание (внутренняя дисциплина), лечит замминистра (ведь тот не будет обращаться к кому попало), значит, хороший врач. Кроме того, на прием пациента отводит достаточно много времени, что свидетельствует о вдумчивости и доброжелательности.

На самом деле, конечно, никакого пациента в этот день у врача не было, он находился на дежурстве и мог принять больного в любое удобное тому время, но тогда он не сумел бы произвести такого благоприятного первого впечатления. И заметьте, все это возможно было сделать только по телефону.

**Важно!** Во время телефонного разговора старайтесь улыбаться — ваше эмоциональное состояние отражается на вашей способности коммуницировать. Поверьте, вам не удастся, сцепив зубы и мысленно представив антипатичного вам человека, вежливым голосом произнести в трубку: «Алло!»

## 2. Как нужно отвечать по телефону?

### Пример из врачебной практики.

*Один знакомый врач на вопрос родственника, как себя чувствует тот или иной пациент, отвечал всегда одинаково:*

*— Ему немного лучше.*

*Оказалось, что в этом ответе заложен глубокий психологический смысл. Ведь, если сказать, что пациенту хуже, последует череда вопросов:*

*— А что стало хуже: боль, давление, понос?*

*И врач, вместо того чтобы лечить пациентов, будет вынужден все время разговаривать по телефону. «Немного лучше» — совершенно другое дело, поскольку трудно оценить степень «немного» и задать соответствующий вопрос.*

*Но однажды произошел конфуз.*

*— Как себя чувствует Мороз? — спросили его по телефону.*

*Врач ответил, как всегда:*

*— Ему немного лучше.*

*И услышал в ответ возмущенное восклицание:*

*— Вообще-то Мороз — женщина!*

Так что советуем запомнить фамилии своих пациентов, чтобы не попадать в неловкую ситуацию.

Если больной позвонил вам с целью проконсультироваться, говорите не спеша, простыми и понятными фразами. Помните: ваша информация должна быть принята и обдумана тем, кто звонит. Не забывайте в беседе подчеркнуть то, что будет выгодно пациенту.

Кроме того, ваш голос в момент общения олицетворяет для позвонившего лечебное учреждение, в котором вы работаете! Внимательно выслушайте человека, проявите к нему интерес. Если у вас будет отсутствовать интерес к проблемам пациентов категории А, вы очень скоро ощутите это на своем кошельке.

Поздороваться лучше бодрой фразой типа «Доброе утро (добрый день)», чем сухим «Здравствуйтесь».

В частных лечебных учреждениях принято отвечать на звонок по стандартной схеме: например, «Клиника ... (название), администратор Лиана».

Таким образом, позвонившему не нужно задавать дополнительные уточняющие вопросы, он сразу понимает, что позвонил именно туда, куда собирался.

Если на заданный вам вопрос вы пока не можете ответить, поскольку не обладаете нужной информацией, объясните пациенту, что вам потребуется некоторое время, чтобы дать наиболее исчерпывающий ответ, и спросите, по какому номеру телефона и в какое время лучше всего перезвонить, — и не заставляйте его долго ждать.

## 3. Необходимо не только слушать, но и слышать!

Вы должны поблагодарить пациента за звонок, уточнить формулировку вопроса, после чего коротко и понятно ответить. На протяжении всего разговора давайте понять, что вы все еще на линии.

Гробовая тишина во время разговора с пациентом недопустима. «Да-да, понятно, ясно и т.п.» — лучше повторять за пациентом ключевые слова и мысли.

Выделим 4 этапа обработки входящего телефонного звонка:

1) установление контакта; 2) выяснение цели звонка; 3) удовлетворение запроса пациента; 4) завершение разговора.

Если вы сочли необходимым откорректировать по телефону дозы препарата либо что-то добавить в схему лечения, рекомендуем добавить еще одну фазу — проверку правильности понимания пациентом ваших рекомендаций. Необходимо получить от него обратную связь. Это особенно важно при назначении доз лекарственных средств.

**Важно!** Будет лучше, если вы продублируете все сказанное по телефону короткой эсэмэской, сообщением по вайберу, скайпу или письмом на электронную почту.

Звонок пациента в частную клинику — это не только ваш звездный час, это отличный шанс для вашего лечебного учреждения. Если вам звонят, значит, вы кому-то нужны, ваши услуги востребованы. Необходимо помочь пациенту в любом случае, даже если его просьба только косвенно относится к профилю вашего учреждения. Вот почему так важно уделять внимание повышению уровня внутренней корпоративной культуры.

### Например:

*— Здравствуйте, это пациент вашей клиники! Я пытаюсь целый час дозвониться к своему лечащему врачу на мобильный телефон, у меня есть к нему срочный вопрос.*

*— Скорее всего, у него в это время все еще обеденный перерыв!*

Ключевое словосочетание «все еще» предусматривает длительный процесс.

### Либо:

*— Сегодня его нет на приеме, он лечит собственный зуб.*

Кому какое дело, что он лечит? Может быть, человек не хочет, чтобы об этом знали все, тем более пациенты, которые в принципе недоверчиво относятся к врачам, имеющим проблемы со здоровьем.

Бывает и так: звонят несколько человек с разными проблемами, требуют позвать того, кто занимает не последнее место в иерархической системе организации. Этот человек при всем своем желании не может ответить на все звонки.

Позвонившему отвечают:

*— Вы знаете, я тоже не могу с ним связаться, он на совещании.*

Но когда человек слышит подобный ответ в 10-й раз, у него возникает резонный вопрос:

*— А когда же он занимается своими прямыми обязанностями?*

Для таких случаев можно отработать другой алгоритм ответа:

*— Спасибо за звонок, сейчас он принимает пациента, постараюсь вам помочь. Если нужен только он, оставьте информацию, он вам позвонит, как только освободится.*

К сожалению, нередко пациенты ведут себя крайне несдержанно и даже грубо. Если по телефону с вами разговаривают в угрожающем тоне, если вас оскорбляют, сразу же кладите трубку и сообщите об этом звонке вашему непосредственному руководителю.

## 4. Жалобы.

Никто не любит выслушивать жалобы на учреждение, в котором человек работает, тем более если лично к предмету жалобы этот человек не имеет никакого отношения. Однако следует учитывать, что жалобщик, если его проигнорировать, начнет распространять негативную информацию о вашем лечебном учреждении.

Поэтому все-таки лучше принять удар на себя, попытаться выслушать и найти решение, хотя с такими людьми трудно вести диалог. В любом случае важно сохранять





полное спокойствие: чем агрессивнее ваш собеседник, тем большую сдержанность должны проявлять вы сами.

#### 5. Телефонные табу.

Нередко к врачам звонят пациенты в надежде получить не только консультацию по препаратам, но и помощь, поддержку, есть ведь немало внештатных ситуаций: люди не могут найти рекомендованный препарат, у них в процессе лечения возник какой-то побочный эффект.

Грамотно выстроенный телефонный диалог с пациентом создает благоприятный имидж доктора и вашего ЛПУ. Старайтесь избегать таких речевых оборотов: «не знаю», «не уверен», «не могу объяснить» и т.п. Обилие отрицательных частиц в отношении понимания врачом ситуации указывает на его непрофессионализм. Столкнувшись с тем, в чем вы действительно не уверены, извинитесь и попросите разрешения уточнить данный вопрос либо у другого специалиста, либо у кого-либо из руководства.

Следующий серьезный промах — выражения, диктующие условия пациенту: «вы должны», «вам требуется» и т.п. Важно помнить, что никто никому ничего не должен, поэтому подбирайте более мягкие формулировки: «лучше всего сделать так...» или «может, стоит попробовать...». Помните: в любой ситуации сконцентрируйтесь прежде всего на просьбе пациента и постарайтесь максимально ее выполнить. И только в том случае, если это действительно невозможно, корректно сформулируйте отказ.

Напоминаем, что речь идет о пациентах категории А! Если же вас донимают звонками пациенты категории С, отнимая у вас много времени, применяйте принцип «Если», который был описан в одной из наших первых статей как основной прием управления временем.

#### Если звоните вы

Цель звонков врача — повышение лояльности пациентов категории А и увеличение числа повторных обращений.

Здесь уместно спросить: а сколько раз в день вы звоните своим пациентам?

Независимо от того, какую цифру вы называли, рекомендуем:

- удвойте количество звонков — если вы делаете это правильно, то они не будут раздражать, напротив, будут нравиться вашим пациентам;
- дозванивайтесь чаще;
- договаривайтесь о большем количестве повторных обращений потенциальных и существующих лояльных пациентов;
- старайтесь получать больше выгод от каждого обращения к вам.

Телефон — самый проверенный, наименее рискованный и затратный инструмент воздействия на потенциальных пациентов. Если вы освоите правильную схему телефонного разговора, если сможете грамотно выстроить диалог, вероятность назначения повторной консультации будет очень высокой.

Когда звоните вы, действует все та же «воронка продаж». Например: позвонили 60 пациентам, дозвонились 40, договорились о повторной консультации на точно назначенное время с 10 пациентами.

#### 10 правил звонка врача своему пациенту

1. Голос — ваша «визитная карточка».
2. Управляя темпом, ритмом, интонацией и громкостью своего голоса, вы управляете первым впечатлением потенциального пациента.
3. Звучание вашего голоса зависит от позы вашего тела и лицевой экспрессии.
4. Отказать по телефону легче, чем при личных встречах. Спокойно принимайте это.
5. В начале диалога говорите не спеша — дайте время пациенту настроиться на разговор.
6. Определите приоритеты, разделите пациентов по рангам, разговаривайте на языке выгод.
7. Осознайте задачи этапов телефонного разговора.
8. Будьте максимально вежливыми.
9. Звоните в удачное время.
10. Извлекайте уроки из каждого разговора.

#### «Холодный» звонок пациенту

Очень важно освоить механизм так называемого холодного звонка. Для чего это нужно?

К примеру, пациент у вас уже был, вы назначили ему определенную терапию (допустим, гипотензивные средства), но вам важно знать, как проходит лечение в случае, если всплывут какие-то нюансы. Для этого нужно договориться о повторной консультации. Здесь важны этапы звонка, в первую очередь — «крюк ясности». Больной человек может насторожиться: почему доктор звонит? может быть, со мной что-то не так? Врач, конечно, не может допустить, чтобы его пациент испытывал страх и обеспокоенность.

Поэтому, прежде чем позвонить, просмотрите детальную информацию касательно последнего приема.

**Важно!** 5 пунктов схемы «холодного» звонка:

1. Завладейте вниманием собеседника.
2. Представьтесь, четко произнесите фамилию, имя и отчество.
3. Объясните причину звонка.
4. Произведите опрос с целью идентификации явной либо неявной потребности.
5. Договоритесь о дате повторной консультации.

#### Например:

— *Доброе утро, уважаемая Любовь Николаевна! (Привлечь внимание.) Это Георгий Викторович Смирнов, клиника/ЛПУ «Имярек» (Четко представиться.) Я всегда звоню своим пациентам после приема, чтобы поинтересоваться, как проходит лечение. У вас есть пять минут? (Причина звонка.) Вы принимаете «Эналаприл» дважды, как договаривались? Мочевые вы вчера уже не должны были принимать, не забыли? Как часто измеряли артериальное давление? Вы ведете дневник, как договаривались? (Чем больше деталей в опросе, тем большее удивление испытывает пациентка, что вы так хорошо помните детали, а в процессе опроса часто всплывают нюансы.)*

*Любовь Николаевна, все, в принципе, проходит хорошо, но необходим повторный осмотр, я проанализирую ваш дневник измерений артериального давления и внесу коррективы в лечение. Это может быть следующий вторник или среда после обеда: там есть окошко. Какой день вам больше подходит? (Альтернативный вопрос после утверждения, договоренность о повторной консультации.)*

Говорить нужно естественно, речь не должна звучать как заученная речевка, внимательно слушайте вопросы собеседника, готовьте варианты на случай, если что-то в разговоре пойдет не так.

#### Ошибки врача, позвонившего пациенту:

1. Избегайте типичных неправильно построенных фраз:  
— Вы не хотели бы обсудить несколько моментов?

Напрашивается ответ: «Нет, не хотел и не хочу!»

— Вы не могли бы уделить мне несколько минут?

И снова напрашивается ответ: «Нет, сейчас я занят!»

— Вас беспокоит такой-то.

В диалоге врача с пациентом у первого должна быть роль ведущего, а не ведомого, вы не сетевым маркетингом занимаетесь, а лечите людей.

2. Еще одной типичной ошибкой является обсуждение собственно лечения прямо в момент телефонного звонка. Пациент сразу начнет задавать вам вопросы, входить в нюансы схемы терапии. Сошлитесь на то, что вам нужно оценить статус пациента в динамике, а для этого необходим повторный прием.

#### Лучшее время для звонков

Безусловно, раннее утро — неподходящий вариант, человек в это время собирается на работу, как правило, спешит, так что вряд ли такой звонок будет конструктивным. Возможно также, что человек едет в метро, автобусе или автомобиле, ему трудно сконцентрировать внимание и назвать точное время повторной консультации. Поэтому лучшее время для подобных звонков — послеобеденное, где-то с 14:30 до 17:00, а оптимальные дни недели — вторник-четверг, поскольку в понедельник не лучшее настроение, впереди целая рабочая неделя, а в пятницу велика вероятность того, что пациент уже распланировал свои выходные.

#### Минусы телефонного общения с пациентом

На тренингах мы часто используем следующий тест.

*Вы ведете прием пациента, и в это время звонит ваш мобильный телефон.*

#### Ваши действия:

1. Вы ответите на звонок во всех случаях.
2. Вы не ответите на звонок ни в каком случае.
3. Вы ответите, предварительно извинившись перед пациентом.
4. Вы посмотрите, кто звонит, а потом решите — отвечать или нет.

Обычно врачи предпочитают наиболее нейтральный 4-й вариант. Но правильный ответ лежит немного в иной плоскости.

Во время приема доктор занят одним — и самым важным делом: осуществляет лечебно-диагностический процесс. И у него нет других более важных дел.

Даем «золотой» совет — поставьте свой телефон на беззвучный режим.

Здесь сразу же всплывают некоторые «серьезные» аргументы:

1. А если звонит главный врач или завотделением (горздрав, минздрав)?
2. А если звонит родственник (чаще всего ребенок, муж)?
3. А если звонит VIP-клиент?

Отвечаем по порядку.

1. Когда вы заняты пациентом, то никакой главный врач вас не осудит и не накажет за то, что вы проигнорировали его звонок. Вы не прогуливали, не отлынивали, а занимались своим профессиональным делом.

Если вы действительно срочно нужны, за вами кого-нибудь пришлют, в ином случае — вам удалось избежать какого-нибудь срочного поручения, которое может выполнить тот, кто в данную минуту свободен. Вряд ли главврач вам звонит в ургентном порядке с целью вручить букет цветов или премию.

2. Вы должны предупредить своих родственников, что во время приема вы не будете брать трубку, потому что вы заняты. Научите родных писать вам эсэмэски.

3. Проинформируйте всех своих пациентов, что во время приема вы не отвлекаетесь ни на чьи звонки, даже если это VIP-персоны. Поверьте, это не только добавит уважения к вам с их стороны, но и позволит вам избежать вопросов, к которым вы не готовы, чтобы не испытывать внутренний дискомфорт из-за того, что вам пришлось отказывать пациентам такой важной для вас категории.

**Важно!** Помните, что прием длится не более 20 минут. Отпустите пациента, вы сможете просмотреть все пропущенные звонки и решить, кому стоит позвонить сразу, а кто может и подождать.

#### Делаем выводы:

1. Основная цель звонков пациентам — назначение повторных консультаций и управление частотой посещений.

2. Не будьте ведомыми — управляйте процессом. Поэтому проактивно звоните сами в удобное для вас время и после соответствующей подготовки. А именно:

- настраивайтесь на звонок, продумайте алгоритм разговора;
- попытайтесь предусмотреть все возражения и ответы;
- четко осознавайте, кому звоните, вспомните все свои назначения на предыдущем приеме;
- заранее продумайте вопросы с целью идентификации возможных проблем;
- формулируйте договоренность о повторном визите в виде конкретной даты и времени.

3. Повторный звонок — неотъемлемая часть процесса качественного медицинского сервиса.

4. Выключайте телефон во время приема — и у вас будет больше благодарных пациентов и долгосрочных клиентов.

**Академия Успешного Врача желает вам, успешные доктора, позитивных результатов в проведении телефонных разговоров с вашими пациентами!**




## «Академия успешного врача»

### ЦИКЛ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ВРАЧЕЙ

Академия представляет собой **7 уровней навыкового обучения врачей.** Данная программа выводит врачей на **качественно новый уровень коммуникаций с пациентами, управления карьерой, финансами и собственным временем**

**Каждый уровень программы является ступенькой к достижению успеха**

**Новая книга!**



**Доктор, ЗАРАБАТЫВАЙТЕ!**

**Практическое пособие для врачей описывает ряд важнейших техник, закрепляющих навыки коммуникации и успешной медицинской практики.**

Эта книга покажется вам провокационной, но, прочитав ее, вы откроете для себя неожиданные вещи. Мы собрали все наши наработки за много лет и надеемся, что наш труд в корне изменит ваше представление о самой благородной из профессий. Мы хотим научить вас не только работать, но и зарабатывать.

**По вопросам обучения и приобретения книги обращайтесь:**

Компания «Агентство Медицинского Маркетинга»,  
Киев, ул. Володи Дубинина, 6, Тел.: 452-22-03, 423-44-99;  
e-mail: admin@amm.net.ua