

Движение пациента в клинике: что остается за кадром?

ХЛЕВНЮК Наталия Александровна
директор по маркетингу
Скандинавский Центр Здоровья

Почему лояльные клиенты наш «золотой фонд»?*





40
врачебных
специальностей



15
лет
на рынке



250
человек
медицинского
персонала



3
строения
в шаговой
доступности



50
тысяч
клиентов в год





Действующая система менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015

Сертификат

Стандарт **ISO 9001:2015**

Пер. № сертификата **01 100 1321947**

TÜV Rheinland Cert GmbH подтверждает:

Держатель сертификата:

Общество с ограниченной ответственностью «Скандинавский Центр Здоровья»

111024, Москва, ул. 2-ая Кабельная,
д. 2, стр. 4, 20, 25, 26, 37
Российская Федерация

Сфера действия:

Амбулаторно-поликлинические услуги по диагностике и лечению, включая оперативное на базе стационара одного дня, и восстановительное лечение.

Проверочный аудит подтвердил, что требования ISO 9001:2015 выполнены.

Дата очередных аудитов до 20 июня.

Срок действия:

Настоящий сертификат действителен от **04.09.2016** до **03.09.2019**.

Первый сертификат выдан в 2013 г.
Сертификат № 75 100 70511.

01.07.2016.


TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein · 51105 Köln





Как контролировать качество медицинских услуг?

	Превентивный	По факту нарушения
Внешний контроль	Внешние экспертизы Внешние аудиты (ISO 9001:2015)	Внешние экспертизы
Внутренний контроль	Клинико – экспертная работа Внутренние аудиты Опросы и анкетирование	Клинико – экспертная работа Разбор жалоб из различных источников (книга жалоб и предложений, отзывы и публикации в Интернете)



Какие вопросы задавать при опросах пациентов?

Приняли ли Вас
вовремя?

Понятны ли Вам
назначения и
рекомендации
врача?

Довольны ли Вы
приемом в целом?

Есть ли у Вас
рекомендации и
пожелания?

Довольны ли Вы
работой
регистратуры?



Какие вопросы задавать при опросах пациентов?

Дата обзвона	ФИО Пациента	Телефон	Приняли ли Вас вовремя?	Понятны ли Вам назначения и рекомендации врача?	Довольны ли Вы приемом в целом?	Довольны ли Вы работой регистратуры?	Есть ли у Вас рекомендации и пожелания?	Жалобы
***	***	***	1	1	1	1		
***	***	***	1	1	1	1		
***	***	***	1	0	1	1		
***	***	***	1	1	1	1		
***	***	***	1	1	1	1		

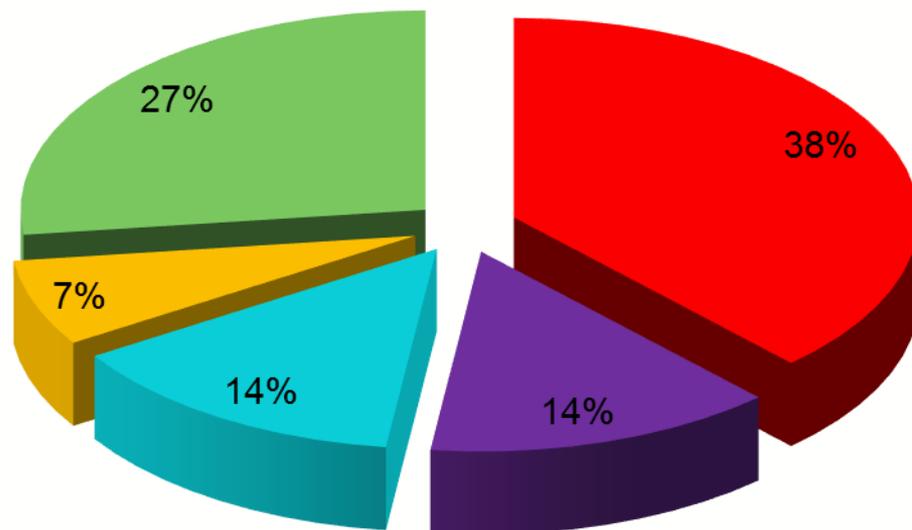
Какие основные этапы работы с жалобами?

- Внесение информации в электронный журнал
- Информирование клиента о начале работы и сроках рассмотрения жалобы
- Организация работы комиссии по разбору жалоб
- Рассмотрение жалобы
- Выявление причин жалобы
- Принятие решений о проведении корректирующих действий
- Информирование клиента, компенсация при необходимости





Почему жалуются пациенты?*



- Некорректное и невнимательное отношение
- Недостаточно информативный и результативный прием
- Несвоевременный прием
- Некачественное оказание медицинской помощи
- Другое

** Информация получена на основании фактических результатов работы Скандинавского Центра Здоровья в 2015 г. и 1 полугодии 2016 г.

Спасибо за внимание!



ХЛЕВНЮК Наталия Александровна
Скандинавский Центр Здоровья

111024, Москва,
ул. 2-ая Кабельная, д.2, стр. 25, 26, 37

+ 7(495) 788-18-17

+ 7(495) 673-83-66

e-mail: khlevnyuk@scz.ru

Сайт: www.scz.ru