

Сервис по сбору обратной связи от пациентов MedSwiss работает в компании больше года. Результаты проекта радуют – специалисты обработали около 60 тысяч ответов. Через новый сервис врачи сети получили более 4 800 благодарностей. Полностью довольными посещениями в клиники остаются 95% опрошенных.

После каждого амбулаторного приема посетителю клиники MedSwiss приходит письмо с предложением оценить качество обслуживания. В анкете 8 вопросов: 6 из них с вариантами ответов, два – открытого типа. В августе коллеги запустили еще и опросы пациентов после госпитализации в стационарах клиник в Москве на ул. Гашека и в Жуковке.

Идея запуска сервиса возникла у сотрудников Департамента внутреннего контроля и оценки рисков РЕСО-Гарантия в первой половине 2021 года. Коллеги оперативно наладили взаимодействие с IT-специалистами MedSwiss и согласовали с менеджментом клиник перечень вопросов анкеты для клиентов.

«У нас уже давно работает инструмент по сбору обратной связи от клиентов по работе Центра выплат и СТОА, осмотрам независимой экспертизы и встречам с нашими агентами. Полученные таким образом идеи и предложения клиентов бывают очень ценными. Мы решили распространить эту практику и на генерального партнера компании по ДМС – сеть клиник MedSwiss. Сервис помогает оценить удовлетворенность клиентов медицинскими услугами, которые они получают по нашим полисам, а также позволяет поблагодарить врачей и персонал клиник, найти возможные слабые места в налаженных бизнес-процессах», – рассказывает начальник аналитического отдела Департамента внутреннего контроля и оценки рисков РЕСО-Гарантия Ксения Юхименко.

«Новый инструмент стал для MedSwiss дополнительным каналом обратной связи (мы также получаем отзывы с сайта и через кол-центр). Полученные через новый сервис комментарии уже внесли вклад в улучшение качества как медицинской помощи, так и сервисной составляющей работы наших клиник. Все положительные отзывы передаются

главным и лечащим врачам, по каждому отрицательному отзыву проводится разбор ситуации. В отдельных случаях собирается консилиум, с пациентом связывается главный врач, чтобы обсудить возникшие сложности и урегулировать вопрос. Отзывы помогают не только принимать управленческие решения, но и формируют определенную репутацию каждого сотрудника в глазах руководства и коллег, что также способствует повышению уровня ответственности и вовлеченности персонала в жизнь и работу компании. Также благодаря отзывам мы увидели острую необходимость в запуске собственного мобильного приложения, что ускорило его разработку и внедрение. Сегодня в приложении MedSwiss наши пациенты могут не только самостоятельно записаться на прием к врачу, но и просматривать свою медицинскую карту, результаты анализов и заключения врачей», – отмечает первый заместитель генерального директора сети MedSwiss Ирина Рогова.

Википедия страхования