

Введение

Приветствую вас, уважаемый доктор!

Врачебный прием — что может быть проще? Сбор анамнеза, осмотр, назначение лечения. Все врачи умеют это делать, у всех есть одинаковое базовое образование. Только одни успешны, востребованы, энергичны, живут в ладу с руководством и самими собой. Другие же ворчат и недоумевают: «Как же так? Семь лет учился, на трех работах работаю, а зарабатываю гроши. Замкнутый круг». А к какой категории врачей относитесь вы, дорогой читатель?

Чтобы реализовать профессиональные навыки, современному врачу нужно быть не только хорошим специалистом, но и успешным коммуникатором, уметь выстраивать отношения с пациентами. К слову, 65 % пациентов не выполняют назначения врача, поскольку не понимают, зачем они нужны. Какое уж тут качество медицинской помощи!

Книга, которую вы держите в руках, поможет исключить ошибки в отношениях с пациентами, даст конкретные инструменты для построения эффективной коммуникации. Кроме того, алгоритм мотивационной консультации, изложенный на ее страницах, позволит добиться психологической готовности пациента следовать рекомендациям, ведущим к единственной верной цели — выздоровлению.

Я собрала лучшие психологические и деловые практики, обобщила свой врачебный опыт и опыт, полученный на должности руководителя крупной сетевой клиники, после чего спроецировала все это на плоскость ежедневной работы врача. Так что в этой книге никакой воды, все по делу.

Изложенная здесь методика проверена на опыте нескольких сотен врачей и показала отличные результаты! Реализация программ лечения и операций в клиниках выросла в 2 раза, возвратность пациентов — в 3 раза, а доходы врачей — в 3,5 раза!

Кроме того, алгоритм мотивационной консультации отлично подходит и для актуальных в наше время дистанционных консультаций, сложность которых в невозможности провести очный осмотр пациента. Многие больные не верят в способность врача поставить верный диагноз, не осмотрев нужное место и не пощупав его. Да и самому доктору во время онлайн-консультаций приходится преодолевать некий психологический барьер. Не так-то просто выглядеть убедительным, сохранять полную самоотдачу и внутреннюю уверенность, беседуя с «говорящей головой» вместо привычного «целого» пациента. Проводя подобный прием без предварительной подготовки, даже самый грамотный врач рискует не найти контакта с пациентом.

Я готова помочь вам избежать подобных сложностей, научить, как сделать консультацию интересной, яркой и продуктивной. Из моей книги вы узнаете:

- как за время врачебного приема замотивировать пациента, чтобы он выполнил все рекомендации;

- как держаться курса, чтобы уложиться в строго отведенное время, не впадать в пустые разговоры и, наоборот, задерживаться там, где это психологически важно для результата;
- как понять потребности больного с помощью коротких вопросов;
- как правильно предложить программу лечения;
- какими «волшебными» словами снимать сомнения пациента в принятии решения;
- как сделать так, чтобы после консультации пациент не ушел к другому врачу или в другую клинику, а остался верен и благодарен именно вам.

Другими словами, я расскажу вам, как достичь цели консультации: **замотивировать пациента на выздоровление через его активные действия, направленные на реализацию врачебных назначений, и получить от этого материальное и профессиональное удовлетворение.**

Читайте эту книгу-тренинг осознанно, делайте пометки, а главное — закрепите алгоритм мотивационной консультации в голове и обязательно его используйте. Появятся вопросы или предложения — пишите:

@berestova.blog

Верю в ваш успех!

ЧАСТЬ 1

Базовый уровень. Правила врачебного приема, или Как монетизировать свои знания

Нужно выучить правила игры. А затем
нужно начать играть лучше всех.

Выучите правила и играйте лучше
всех. Просто, как и все гениальное.

А. Эйнштейн

ГЛАВА 1

Успешный прием

Правило 1

Материализуйте нематериальное

Медицинская услуга — это специфический товар, который обладает рядом свойств, усложняющих его продажу.

Во-первых, она **неосязаема**, ее невозможно потрогать или попробовать. В этой особенности заложено первое противоречие между мышлением врача и пациента.

Врач, оценивая качество медицинской услуги, возьмет во внимание, насколько вовремя она была оказана, в каком объеме, были ли осложнения. Пациент же, абсолютно не разбираясь в медицине, ассоциирует качество услуги прежде всего с брендом клиники, ее репутацией, площадью, качеством ремонта, технологичностью оборудования, наградами и достижениями, аккуратностью и вежливостью персонала, чистотой в туалетах. Словом, с тем, **что может продемонстрировать это самое качество, сделать неосязаемое осязаемым**. Конечно, пациенты

ассоциируют качество медицинских услуг и с образом врача. Как он выглядит, что и как говорит, грамотно ли аргументирует, планирует и организует лечебный процесс. Все имеет значение!

Во-вторых, медицинская услуга **неотделима** от производителя этой услуги. Это второе противоречие, поскольку неотделимость требует **синхронизации планов врача и пациента**.

Диспансеризация, регулярность профилактических осмотров, ритмичность выполнения косметологических процедур — все это долгосрочные «доходные» проекты, зависящие от стабильности времени приема врача, его **четкого перспективного графика с прогнозируемыми периодами отсутствия на рабочем месте, связанными с отпуском или учебой**.

В-третьих, медицинская услуга **несохраняема**. И это еще одно противоречие.

Как думаете, сколько информации усвоит пациент на приеме, если вы изложите ему клиническую ситуацию привычным вам медицинским языком? Правильно, нисколько. Он просто промолчит, подумает, что с ним что-то не так, и решит, что будет делать то, что «доктор прописал». Но, придя домой, сделает все с точностью до наоборот, поскольку что-то не услышал, что-то не понял, а что-то просто забыл. С одной стороны, ответственность врача не ограничивается только назначением лечения. С другой, мы, врачи, по-хорошему тщеславны и нам надо видеть результаты нашего труда. Согласны?

Что же делать, чтобы увеличить понимаемость и добиться согласия пациента на выполнение конкретных действий? Для этого надо не только научиться материализовать нематериальное, но и **полюбить сам процесс материализации знаний**, результатом которого будут выписки из амбулаторной карты или протокола операций, листы назначений и рецепты. Одним словом, знания должны материализоваться в медицинские документы, которые пациент унесет с собой. Вы, наверное, не раз замечали, с каким трепетом пациенты относятся к документам, связанным с их здоровьем. Они их аккуратно складывают, знают наизусть, кто и что написал, каков хронологический порядок выписок и назначений. Поэтому важно, чтобы эти документы были достойно оформлены, аккуратно напечатаны. Это тоже показатель качества медицинской услуги и способ ее сохранности.

Можно назвать множество других характеристик медицинской услуги, которые, с одной стороны, ограничивают ее продажу, с другой — дают нам возможность выстроить долгосрочные надежные отношения с пациентом на благо его здоровья и нашего успеха. Но важно не просто их знать, а уметь этим пользоваться.

Надо учиться **материализовать нематериальное**, а именно фиксировать объективные медицинские данные, свои рассуждения, назначения. Очень важно уметь **фиксировать свои договоренности**.

Врачебный прием — это деловая встреча, участниками которой являетесь вы и ваш пациент. Пациент посещает

эту встречу с целью избавиться от болезни или улучшить качество своей жизни, потратив при этом минимум времени и денег. Вы приходите на встречу как представитель компании, носитель специальных знаний. У вас тоже есть задача: оказать качественную медицинскую помощь с учетом стандартов и современных достижений медицины.

Врачебный прием — это переговоры, продажа своих медицинских знаний и получение **осознанного согласия** пациента на конкретные действия — обследование, лечение. Любые переговоры заканчиваются фиксацией договоренностей на бумаге с подписями двух сторон. Это делается не из-за недоверия, а для материализации мыслей и слов во избежание неправильной их интерпретации, закрепления последовательности действий, ответственности и т. д. Согласитесь, договоренности, зафиксированные на бумаге, имеют более четкую структуру изложения и более понимаемы, чем те, что приняты на словах.

Если хотите, чтобы ваше время, энергия, знания использовались эффективно и имели высокий коэффициент полезного действия, **материализуйте нематериальное** — качество предоставляемой помощи, уровень врачебных знаний, время встречи, организацию лечебного процесса с пациентом...

В общем, настройтесь на деловой лад.

Осознайте себя деловым человеком и мыслите как успешный деловой человек!