

Памятка для врача-консультанта

Что делает система petsenger?

Обеспечивает вашим пациентам возможность задать вам вопрос в типичной ситуации: что-то беспокоит, чего-то недопонял, нужен совет врача и т.д. Petsenger работает на любом устройстве, включенном в Интернет, например, на мобильном телефоне. Он устроен так, что вопросы не прерывают вашу текущую работу: вы ответите своим пациентам позже, когда ничто не будет отвлекать. Пациент спрашивает, когда ему нужно. Вы отвечаете, когда вам удобно. Вопросы и ответы пишутся в текстовом виде и могут сопровождаться приложенными файлами, например, результатами анализов.

Чем petsenger лучше, например, электронной почты, которая делает то же самое?

Он просто удобнее, чем email и мессенджеры общего пользования. Вам не нужно заботиться о средствах связи, раскрывать свои контакты. Пациент сам появится в вашем Petsenger, когда консультирование начнется, и сам исчезнет, когда оно завершится. Все обращения пациентов отделены от вашей личной и рабочей переписки, и вы четко прослеживаете диалог с каждым из них. Пациенту это тоже удобнее – он избавлен от неловкости «личных договоренностей» с врачом, понимает свои права, он чувствует, что врач всегда с ним. Наконец, вы получаете за работу по консультированию абсолютно легальное вознаграждение.

Что нужно сделать, чтобы начать консультирование пациента?

Фактически вам нужно только заручиться его согласием во время очного приема, например, при его выписке из клиники. Далее службы вашей организации оформляют с ним контракт на дистанционное консультирование, а администратор Petsenger в вашей клинике вводит контракт в систему, которая запустит все остальное. С этой минуты пациент на связи с вами вплоть до завершения контракта.

Как мне убедить пациента воспользоваться Petsenger'ом?

Вряд ли придется долго убеждать. Большинство пациентов нуждаются в советах своего врача и будут рады быть с ним на постоянной связи, которую гарантирует официальный контракт. Вы можете пояснить, что Petsenger позволит обращаться к вам с вопросами в любой момент и получать ответ в разумный срок, и что для пользования им достаточно иметь телефон, планшет или компьютер, подключенный к Интернету. Система уведомит вас и его обо всех событиях и даст необходимые ссылки. Все просто.

А что значит «разумный срок» для моего ответа?

Пациент должен получить ответ на свой вопрос не сию минуту, но и не ожидая его сутками. Как правило, пациентам в таких случаях требуется в большей мере полнота и точность ответа, нежели его скорость. Срок ответа врача в Petsenger предположительно от нескольких часов до суток, но конкретно он устанавливается в контракте, о чем и вы, и пациент должны быть ясно осведомлены. Впрочем, система поможет вам не пропустить срок ответа.