

## **РАЗДЕЛ 2**

# **РАБОТАЕМ С ПРЕТЕНЗИЯМИ И ЗАПРОСАМИ**

### **2.1. Типы пациентов-жалобщиков и как с ними работать**

Когда возникает конфликт с пациентом, а он в практике любого врача рано или поздно обязательно возникнет, очень важно правильно оценить своего оппонента. От этого зависит тактика и стратегия наших действий по защите. Если мы неверно оценили ситуацию, это может иметь крайне неблагоприятные последствия.

Я, исходя из личного профессионального опыта, условно делю всех тех, кто предъявляет врачам претензии, на три категории:

- жулики;
- добросовестно заблуждающиеся;
- таки есть основания...

Давайте рассмотрим каждую из этих категорий. Научимся различать их. Узнаем, на какие нюансы следует обращать внимание и как правильно реагировать, в зависимости от типа пациента.

#### **Жулики**

Эта категория самая быстрорастущая. И должен вам сказать, что врачи, к сожалению, очень часто сами способствуют ее росту. И дело не в качестве лечения, нет! Дело в страхе и нежелании защищать свои интересы даже в тех ситуациях, когда претензии пациента очевидно необоснованные. Вам кажется, что проще откупиться от скандального пациента и спокойно продолжать работать дальше.

Однако для категории жуликов это неверная стратегия. Ведь как только проявили слабость и пошли на удовлетворение требований

жулика, он выиграл. Ведь все, что ему было нужно, вы ему представили! Не получив отпора, а, наоборот, оставшись с хорошим профитом, он будет продолжать свою деятельность. Но страшно даже не это, а то, что такие пациенты делятся своим передовым опытом с друзьями и знакомыми.

*Я себе даже отчетливо представляю возможный рассказ: «О, знаете, а я недавно себе зуб новый сделал, и мне это вообще ничего не стоило! Я даже заработал! Прикинь, врач — лох, как только я ему пригрозил жалобами в соцсетях, он тут же мне все деньги вернул. Так что я и зуб сделал, и деньги не потратил! Ха-ха-ха!»*

После такого «обмена опытом» количество желающих предъявить претензии, естественно, возрастает. Ну а почему бы и нет — если врачи так легко отдают деньги, то их нужно забирать! И пока вы будете без боя отдавать честно заработанное, вы будете растить и растить своих врагов. Единственный способ не позволить этой тенденции перерасти в глобальную проблему — это давать отпор, а не деньги.

По каким же основным признакам можно понять, что перед вами жулик? Я выделяю такие:

1. Пациент сразу начинает с угроз и шантажа.
2. Претензия надуманная.
3. Сумма компенсации явно завышенная.
4. При проверке «Ok, Google!» мы находим негативные отзывы нашего пациента о других врачах.

Проиллюстрирую эти признаки на примерах из практики. Так будет намного легче понимать, о чем идет речь.

## *Случай из практики № 1*

Моим клиентам приходит такое сообщение:

*Здравствуйте!*

*Где я могу оставить отзыв? Сразу могу сказать, не положительный. Не совсем компетентный врач мне попался.*

*Если вкратце. Записалась на прием, пришла с проблемой ожоги кожи головы 2-й степени. Была у специалиста на покраске, смешали неверный состав, впоследствии получила ожоги. На моей голове были волдыри и текла сукровица.*

*Ваш специалист сказал, что у меня дерматит. Просто определил на глаз. И якобы диагноз с моих слов записал. Это когда я спросила,*

*почему знак вопроса в конце. Выписал антибиотики и пр. Зачем выписал Цетрин, я совсем не поняла.*

*После вашей клиники пошла еще к нескольким врачам, диагноз поставлен — ожог после окрашивания волос.*

*У меня сложилось впечатление, что ваш специалист на стороне салона красоты. Если бы я могла проверить эту информацию, он был бы лишен лицензии. В припадках паники я купила эти медикаменты, но они оказались совсем не нужны. Деньги за консультацию и за медикаменты выброшены на ветер.*

*Тел. \_\_\_\_\_*

*После созвона оставлю отзыв на гугл. Отзыв только сегодня смогла оформить, чтобы не писать в припадках паники; + нужно было получить инфо от других специалистов. Буду ждать созвона.*

Проверка «Ok, Google!», произведенная клиентами самостоятельно, выявила в сети негативный отзыв этого же пациента о стоматологах. Для полноты картины приведу и его содержание:

*Не довольна!*

*Прошла неделя после чистки... а зубы в таком состоянии, как будто и не чистились... Полость рта поцарапана слюноотсасывателем!!! И после чистки откололся нарощенный зуб!!!*

*КОШМАР!!! СТРЕСС!!!*

*Не пойду больше в эту стоматологию!*

## **Мой анализ**

Пациентка — классический манипулятор. На это указывает начало обращения. Она говорит о желании написать негативный отзыв. Но не пишет его, а только угрожает этим. Оно и понятно: как только негативный отзыв будет опубликован, потерянется весь смысл ее игры.

Она как бы намекает на необходимость компенсации денег за лекарства и консультацию врача, но прямо об этом не пишет. Она прекрасно знает, где находится врач и клиника. Но она не пришла, не позвонила, а написала, что «ждет созвона» — значит, не сильно хочет личной встречи и вынуждает клинику позвонить первой. Видимо, она полагает, что если испугаются и позвонят — значит, она уже почти победила и деньги скоро будут у нее.

Ссылается на то, что после того, как получила консультацию и назначение, «пошла еще к нескольким врачам». Хотя время похода к другим врачам по тексту имеет расхождения. Сначала она гово-

рит о том, что пошла сразу, а в конце она пишет: «*Отзыв только сегодня смогла оформить, чтобы не писать в припадках паники; + нужно было получить инфо от других специалистов*».

Тут явно логическое несоответствие. Если ты усомнилась в диагнозе врача, причем, судя по тексту, усомнилась сразу, то зачем покупала лекарства? Дерматит и ожог, как говорят у нас в Одессе, это таки две большие разницы! Далее, зачем посещать несколько других врачей?

Слишком много по тексту «припадков паники». Возможно, таким образом она пытается пояснить, почему сразу не была заявлена претензия, а только после того, как курс лечения был пройден.

Из текста понятно, что у нее конфликт с парикмахерской и ей нужны были «медицинские доказательства» вины салона, где, якобы, неверно замешали краску. То есть человек находится в постоянных конфликтах, вечно всем недоволен — стоматологи, парикмахеры, теперь вот дерматолог. Или же для нее это прекрасный способ и порыбачить, и сексуальное удовольствие получить?

А тут еще и отзыв о стоматологах, причем из совсем другого города! Обычно зубы лечат и волосы красят там, где постоянно живут. Нет, бывают, конечно, ситуации разные, но в большинстве случаев мы все стараемся пойти к «своему» мастеру и к «своему» стоматологу. А тут другой город... и не экстренная помощь — чистка зубов!

Если оценивать это заявление по указанным выше критериям, то мы можем выделить такие из них:

1. Пациент сразу начинает с угроз и шантажа.
2. Претензия надуманная.
3. При проверке «Ok, Google!» мы находим негативные отзывы нашего пациента о других врачах.

Много, не правда ли?

## Мои советы

После анализа я написал клиенту следующее:

*Я бы порекомендовал никаких переписок не вести. Если у нее есть претензии — пусть придет и изложит их в письменном виде, на бумаге, с приложением подтверждающих документов — она ведь к другим врачам ходила. Пока что из ее писанины не понятно, чего она на самом деле хочет. Требование не сформулировано, и не нужно его формулировать за нее. Мы не знаем, кто на той стороне телефона. А значит, не имеем права разглашать медицинскую тайну.*