

# *ТЕЛЕМЕДИЦИНА*

*ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ В ОБРАЗОВАНИИ ВРАЧЕЙ,  
ПРООДЯЩИХ ТЕЛЕКОНСУЛЬТАЦИИ*

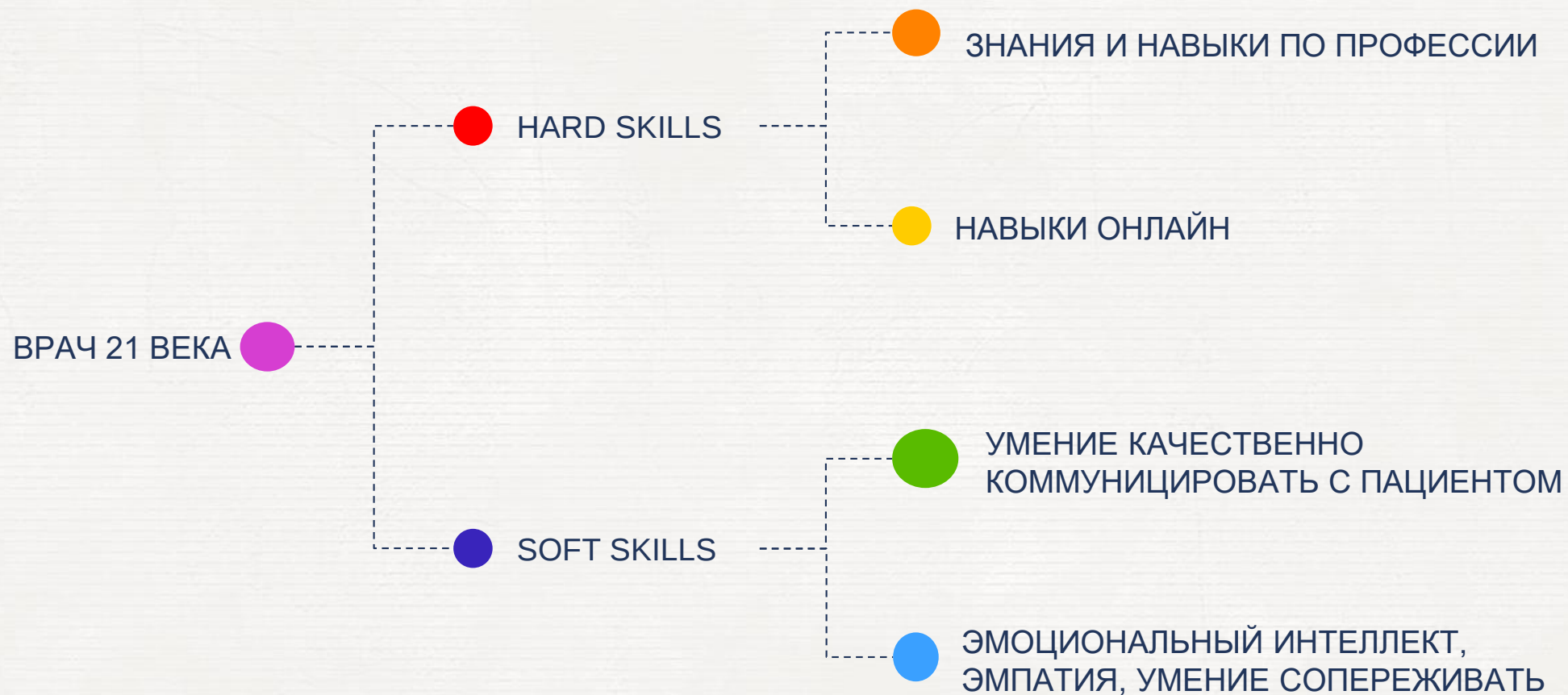


**RUDN**  
university

КАФЕДРА ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ И МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАТИКИ, 2022.

*Discover the World in One University*

# Успешный врач 21 века



## Soft skills врача 21 века:

---

### Навыки Онлайн:

- ✗ Выставлять картинку, свет, положение в кадре
- ✗ Избегать ловушек маленького кадра.
- ✗ Выстраивать структуру онлайн-консультации.

### Навыки коммуникатора:

- ✗ Уметь делать самопрезентацию.
- ✗ Умение выстраивать онлайн-коммуникацию.
- ✗ Переговорные навыки.
- ✗ Умение подтолкнуть к рекомендации.

### Умение отвечать на каверзные вопросы:

- ✗ Управление собственным эмоциональным состоянием.
- ✗ Навыки конфликтолога.
- ✗ Техники работы с каверзными вопросами (6 техник)



# 7 блоков – залог успешной телеконсультации:

1. Построение кадра, картинки, света, фона;
2. Техническое обеспечение телеконсультации;
3. Предварительная подготовка пациента;
4. Психологическая подготовка;
5. Работа по четкому сценарию;
6. Качественный Small-talk;
7. Внутренняя Инспекция качества (отсмотр и коррекция на постоянной основе).

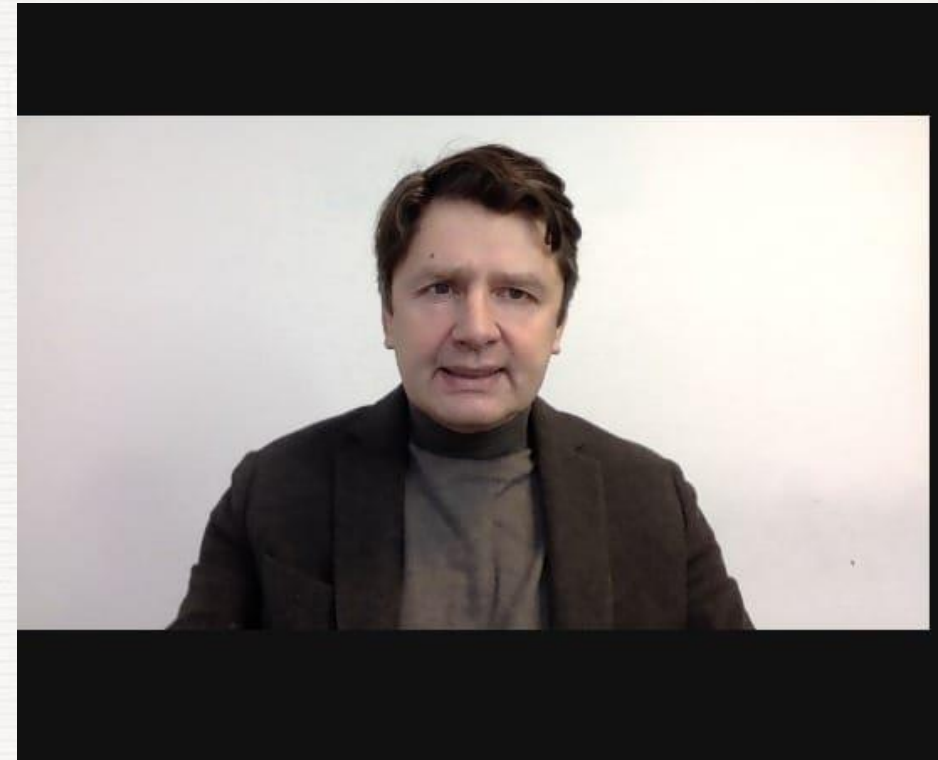
# Управляемое впечатление-конструируется

1. выставить кадр;
2. высадка и положение в кадре;
3. эффективно коммуницировать с пациентом;
4. вести консультацию по четкой структуре;
5. маршрутизировать пациента.

## 1.2. Положение в кадре:

правильно

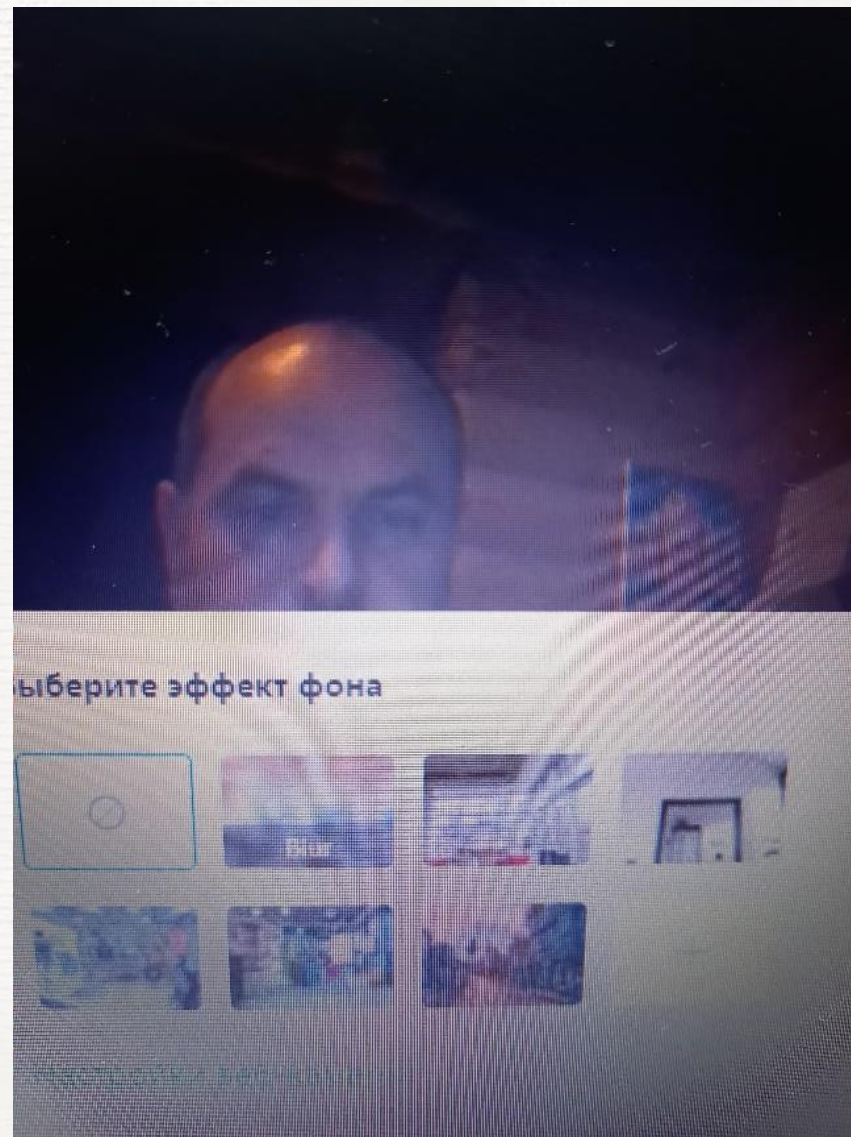
- Расстояние от макушки до верхней границы кадра минимальное;
- Хорошо видно лицо, шею, плечевой пояс;
- В кадре сидим ровно, вперед не наклоняемся;
- Фон выбираем нейтральный;
- Себя в камере не рассматриваем;
- Необходимо добавить дополнительное освещение;
- Внешняя камера передает картинку и голос лучше.



## 1.3. Положение в кадре:

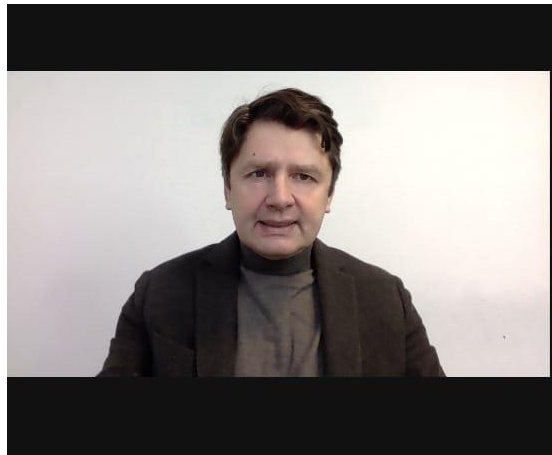
- Расстояние от макушки до верхней границы кадра максимальное;
- Плохо видно лицо, не видно шею, плечевой пояс;
- В кадре сидим криво, смотрим не в камеру;
- Фон выбран отвлекающий;
- Рассматриваем себя в камере;
- Некачественное освещение;
- Не работаем невербально с аудиторией.

неправильно



# 1.5. Конструирование картинки – задний фон

Правильно



- КОНТРАСТНЫЙ СИЛУЭТ
- УСИЛЕНИЕ ОБРАЗА
- УСИЛЕНИЕ НЕВЕРБАЛЬНОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ

Не правильно



- РАЗМЫТЫЙ СИЛУЭТ
- ОСЛАБЛЕНИЕ ОБРАЗА
- ОСЛАБЛЕНИЕ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБРАЗА

### 3. Пациента к телеконсультации нужно готовить

---

Предварительная инструктирование:

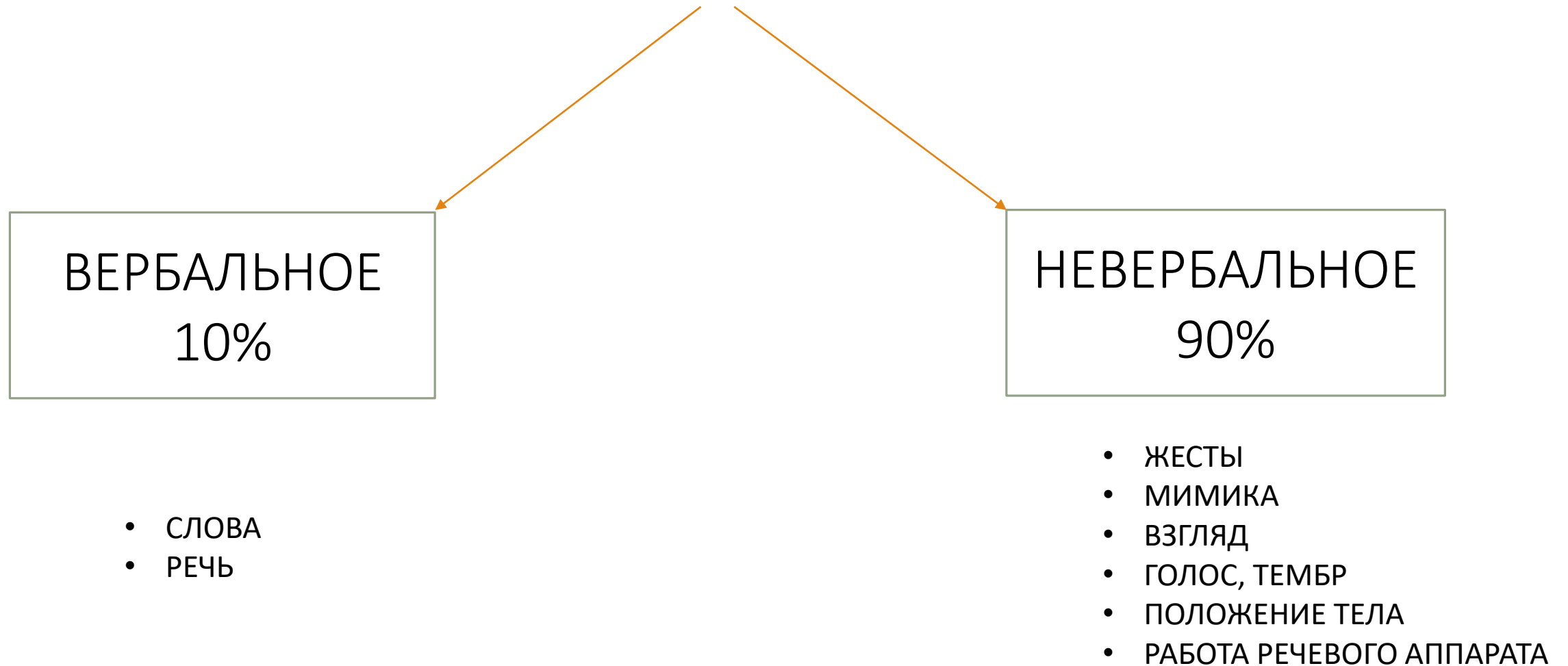
- Для пациента должно быть сформулирован порядок подготовки и регламент встречи;
- Дополнительное освещение;
- Сделать фото исследуемого места (ожог, высыпание, сыпи, красноты глаз, опухоль и тд);
- Последовательное изложение медицинских проблем;
- Требование к наглядному предоставлению исследуемого объекта.



## 5. 8 шагов структуры онлайн-консультации

| 1. Приветствие                                                | 2. Small-talk                                                                                                                 | 3. Самопрезентация                                                                                        | 4. Вопросы       |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| -обращение по имени                                           | -как видно,<br>слышно?;<br>-комплемент;<br>-чтобы я лучше<br>смогла провести<br>консультацию<br>прошу Вас<br>развернуть свет, | -меня зовут Ирина<br>Ивановна, я врач-терапевт<br>клиники xxxxx, мой стаж 6..9<br>лет. Буду лечить и Вас! | Сбор<br>анамнеза |
| 5. Адаптированная мини-<br>презентация дальнейших<br>действий | 6. Презентация<br>план-лечения                                                                                                | 7. Маршрутизация<br>пациента                                                                              |                  |
|                                                               |                                                                                                                               |                                                                                                           | 8. Заключение    |

## 5.1. Успешная коммуникация=управляемое впечатление



## 6. Small-talk

---

70% происходящего после будет зависеть от качества «короткого разговора»



## **6.1. ВНИМАНИЕ!**

**в медицинское учреждение/на телеконсультацию приходит пациент**

**В ОКОЛОКОНФЛИКТНОМ СОСТОЯНИИ!**



## **6.2. Нас «читают» невербально:**

- **Поза**
- **Жесты**
- **Мимика**
- **Положение тела**
- **Взгляд**
- **Движение тела**
- **Звук голоса**
- **Интонации речи**

## 6.3. Отзеркаливание — отражение языка тела собеседника, а значит, и его эмоционального состояния



## Самопрезентация врача на первичном приеме, при знакомстве с пациентом по структуре.

Перед началом первичного приема, врач делает мини-презентацию себя, своей должности, опыта, навыков и стажа работы.

Это первый шаг к формированию экспертности врача в глазах пациента и в построение доверительных отношений.

Врач здоровается, представляется, называет свое полное имя по следующей структуре:

1. Приветствие
2. ФИО
3. Представление должности/специализации врача
4. Представление опыта
5. Отношение и причастность к случаю обращения конкретного пациента (с обязательным указанием имени пациента в обращении)

Пример самопрезентации на первичном приеме, при знакомстве с пациентом:

*Здравствуйте! Меня зовут Никитин Игорь Евгеньевич. Я врач имплантолог/хирург/заведующий отделением/заместитель заведующего отделением/и тд, занимаюсь имплантацией/лечением/хирургией/и тд уже 6/9/14/20 лет., помогу и Вам, Александр Михайлович/буду лечить и Вас, Ирина Дмитриевна!*

## Предложение к рекомендации врача, клинике после приема по структуре.

- ✗ По завершению лечения, у врача есть возможность поднять вопрос о рекомендациях пациентом клиники, услуг, самого врача своему кругу родных, близких, друзей и знакомых.
- ✗ Делать это нужно тактично, в определенной форме и не навязчиво. Такое предложение о рекомендации не должно выглядеть или звучать заискивающе, стесненно и обременять врача. Нужно не просить пациента порекомендовать себя или клинику, а плавно подвести пациента к самостоятельной новой мысли, что лечить зубы современными методами и технологиями комфортно/быстро/не больно и все понравилось. Пациент уже прошел лечение и у него сложилось доверие, положительное впечатление о враче/клинике/технологиях и материалах.
- ✗ Логичной подводкой к такой рекомендации может стать мини-презентация по развенчанию распространенного мифа о том, что «лечить зубы страшно/не комфортно/больно», в чем пациент убедился только что пройдя лечение и внимательного заботливого врача.

✗ Пример диалога:

✗ Врач: Как Вы себя чувствуете, понравилось, не больно?

✗ Пациент: -Да, спасибо.

✗ Врач: Не страшно было?

✗ Пациент: совершенно нет.

✗ Врач (делает мини-презентацию, спокойно, уверенно, глядя в глаза, сфокусировавшись на пациенте, констатируя только что свершившийся факт):

А люди боятся, думают, что это больно, не лечат, запускают свои зубы. А Вы убедились, что это совсем не так – лечение прошло быстро и легко и теперь ваши зубы в порядке! Вот и расскажите всем, своим близким, друзьям – что лечить зубы у нас совсем не страшно. Родным расскажите – что не страшно и лечить нужно срочно. У многих людей зубы в запущенном состоянии, лечить нужно пока не поздно. Вот моя визитка/контакты клиники (дает визитку/буклет/листовку) – рекомендуйте, вылечим и их!

✗ Пациент: Вы правы.

✗ Врач: Отлично! Записываю, с кем придёте? С дочь/сыном/женой/мужем/и тд? Во вторник удобно, время?... (фиксирует информацию и передает администратору на контроль и запись).

✗ Таким образом, врач, презентует/развенчает миф, что «все думают, что лечить больно и поэтому запускают и не лечат зубы», а на самом деле – лечение зубов это быстро, комфортно и не страшно – в чем пациент наглядно и убедился только что, пройдя лечение у врача.

## 7. Как оценить качество онлайн-консультации

---

|    | A | B                                                                      | C   | D    | E    | F   | G      | H     | I                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | J | K |
|----|---|------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|-----|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 28 | 4 | <b>КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИИ</b>                                           | 395 | 600  |      | 15  | 65,8%  | 9,88  | Договорились о том, что Валентина пришлёт отзывы других компаний о softteco, в частности израильских компаний, на что получил в дальнейшем просто ссылку на клатч ( <a href="https://clutch.co/profile/softteco">https://clutch.co/profile/softteco</a> ), как клиент - я не был бы этим удовлетворен! |   |   |
| 29 |   | Малый разговор                                                         | 70  | 100  | -30  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 30 |   | Основная часть, в т.ч.:                                                |     |      |      |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 31 |   | Опросы, своевременность, качество                                      | 75  | 100  | -25  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 32 |   | Работа с возражениями                                                  | 80  | 100  | -20  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 33 |   | Заключение встречи, в т.ч.:                                            |     |      |      |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 34 |   | Выводы/ резюме                                                         | 10  | 100  |      |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 35 |   | Заложены поводы для продолжения общения (независимо от итогов встречи) | 80  | 100  | -20  |     |        |       | позитивное отношение к встрече, но создавалось впечатление, что Валентина скорее ждёт вопрос/вопросы в свою сторону, нежели пытается управлять беседой и задавать их сама.                                                                                                                             |   |   |
| 36 |   | Закрытие встречи                                                       | 80  | 100  | -20  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 37 |   |                                                                        |     |      |      |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 38 | 5 | <b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ</b>                                                  | 595 | 1200 |      | 25  | 49,6%  | 12,40 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 39 |   | Умение/ качество ведения диалога                                       | 55  | 100  | -45  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 40 |   | Подстройки под нужды и манеры клиента                                  | 50  | 100  | -50  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 41 |   | Позитивизм                                                             | 80  | 100  | -20  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 42 |   | Своевременность начала встречи                                         | 100 | 100  | 0    |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 43 |   | Выяснены источники лида                                                | 0   | 100  | -100 |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 44 |   | Бизнес-комплементарная часть                                           | 0   | 100  | -100 |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 45 |   | Назначена следующая встреча                                            | 50  | 100  | -50  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 46 |   | Обещаны материалы после окончания звонка                               | 100 | 100  | 0    |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 47 |   | Получены дополнительные контакты                                       | 0   | 100  | -100 |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 48 |   | Общее впечатление от беседы – удовлетворённость                        | 70  | 100  | -30  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 49 |   | Построены доверительные отношения                                      | 10  | 100  | -90  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 50 |   | Дикция и навыки публичных выступлений                                  | 80  | 100  | -20  |     |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| 51 |   |                                                                        |     |      |      |     |        |       | Активация Windows                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |   |
| 52 |   | <b>ИТОГО</b>                                                           |     |      |      | 100 | 39,71% | 39,71 | Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".                                                                                                                                                                                                                                            |   |   |

переговорщик№1

переговорщик№2



Введите здесь текст для поиска



п...

2...



(1...



O...



у...



O...



0°C



РУС

8:48

08.10.2021



|    | A | B                                                                                     | C    | D   | E                       | F             | G                             | H      | I                                                                                                                                                                                                                                     | J | K |
|----|---|---------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|-------------------------|---------------|-------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 1  |   | дата проведения: 22.12.2020                                                           |      |     |                         |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 2  |   |                                                                                       | real | max | отклонение<br>от идеала | max<br>баллов | набрано в<br>результате теста |        | Примечания                                                                                                                                                                                                                            |   |   |
| 3  |   |                                                                                       |      |     |                         |               | %                             | баллов |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 4  | 1 | ИМИДЖ                                                                                 | 190  | 800 |                         | 15            | 23,8%                         | 3,56   | камера отсутствовала, со своей<br>стороны не предложила ее включить,<br>звук так же был очень плохой,<br>приходилось прижимать наушники к<br>ушам, что бы ее слышать                                                                  |   |   |
| 5  |   | Как выглядел в кадре (одежда/стиль)                                                   | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 6  |   | Правильность посадки                                                                  | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 7  |   | Освещение                                                                             | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 8  |   | Выбранный Фон/перспектива                                                             | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 9  |   | Лого / его наличие                                                                    | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 10 |   | Взгляд, направление                                                                   | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 11 |   | Манера общения                                                                        | 90   | 100 | -10                     |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 12 |   | Отсутствие факторов отвлечение от встречи                                             | 100  | 100 | 0                       |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 13 |   |                                                                                       |      |     |                         |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 14 | 2 | ПРЕЗЕНТАЦИЯ                                                                           | 70   | 400 |                         | 15            | 17,5%                         | 2,63   | самопрезентация с ее стороны<br>отсутствовала, начала с презентации<br>фирмы. После встречи прислала<br>презентацию фирмы и портфолио, в<br>портфолио было много слайдов с<br>презентации фирмы, т е информация<br>была задублирована |   |   |
| 15 |   | Само презентация                                                                      |      |     |                         |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 16 |   | Соответствие должности                                                                | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 17 |   | Содержание и качество                                                                 | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 18 |   | Презентация фирмы                                                                     |      |     |                         |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 19 |   | Содержание и качество устной презентации                                              | 70   | 100 | -30                     |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 20 |   | Качество digital презентации                                                          | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 21 |   |                                                                                       |      |     |                         |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 22 | 3 | ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОДАЖИ                                                                    | 150  | 400 |                         | 30            | 37,5%                         | 11,25  | Попыталась узнать потребности лишь<br>ближе к середине разговора                                                                                                                                                                      |   |   |
| 23 |   | Начало продажи, после выяснения потребностей и<br>получения ответов на нужные вопросы | 0    | 100 | -100                    |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 24 |   | Выбранная система/метод продаж                                                        | 40   | 100 | -60                     |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 25 |   | Навыки продаж                                                                         | 70   | 100 | -30                     |               |                               |        |                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |

переговорщик№1

переговорщик№2



Введите здесь текст для поиска



п...



2...



0°C



8:47

08.10.2021



[alexander.penkov99@gmail.com](mailto:alexander.penkov99@gmail.com)  
[penkov\\_am@pfur.ru](mailto:penkov_am@pfur.ru)



+79166276193



[www.facebook.com/alexpenkov99](https://www.facebook.com/alexpenkov99)



Alex\_penkov



Александр Пеньков

**Александр Михайлович Пеньков,**  
РУДН, Медицинский институт,  
кафедра Медицинской  
информатики и Телемедицины

