

Юрий Чертков • Валерий Кидонь

# ДОКТОРА, ЗАРАБАТЫВАЙТЕ!

Часть первая

Киев

Издательский дом «Агентство Медицинского Маркетинга»

2015

УДК 658.8:005.35:615.12

ББК 65.422

Чертков Ю. И., Кидонь В. П.

Ч 34 **Доктора, зарабатывайте! Часть первая.** – К.: Издательский дом «Агентство Медицинского Маркетинга», 2015. – 344 с.

Практическое пособие для врачей описывает ряд важнейших техник, закрепляющих навыки коммуникации и успешной медицинской практики. Кейсы, приведенные в издании, собраны за много лет ведущими специалистами в сфере менеджмента медицинских услуг.

Рекомендовано практикующим врачам всех специальностей, руководителям ЛПУ, а также владельцам частных клиник. Немаловажно, что для желающих открыть свою частную практику или клинику издание также будет полезным, так как содержит советы по бизнес-планированию и экономические расчеты.

ISBN 978-966-2768-02-2

© Ю. Чертков, В. Кидонь, 2015

© Издательский дом  
«Агентство Медицинского Маркетинга»

# Немного введения в тему

Эта книга покажется вам провокационной, но прочитав ее, вы откроете для себя неожиданные вещи. Коллектив авторов будет обращаться к вам от одного лица. Мы собрали все наши наработки за много лет, и надеемся, что наш труд в корне изменит ваше представление о самой благородной из профессий. Мы хотим научить вас не только работать, но и зарабатывать.

Итак, здравствуй, врач! Добро пожаловать в мир маркетинга, который принесет тебе финансовый успех в твоей работе.

## О чем мы будем говорить?

В первую очередь – о способах и методах получения большей прибыли в процессе врачебной практики. Если до этого процесс заработка большего количества денег от непосредственной деятельности мог быть загадкой или осуществляться не системно, а интуитивно, то после прочтения книги вы будете четко понимать, что и как нужно делать, чтобы пациенты приносили вам прибыль.

Можете использовать книгу как настольную для улучшения качества собственной жизни и жизни вашей семьи. Также вы можете порекомендовать ее коллегам, которые могут жить лучше и богаче, но волею судеб пока не прочитали то, что вы держите в руках, – энциклопедию настоящего врачебного заработка. Я же говорил, что книга будет провокационной! Здесь и сейчас мы будем говорить о том, что не принято озвучивать.

Описанных приемов, стратегий и фишек вам хватит на очень долгое время, и если вы сумеете использовать хотя бы часть из них в вашей практической деятельности, то удивитесь, как быстро начнет расти уровень ваших доходов и качество жизни.

Мы будем говорить преимущественно о медицинском маркетинге, самоменеджменте и техниках общения с пациентами, которые позволяют зарабатывать больше денег. Никаких медицинских вопросов, описаний клинических картин и патогенезов заболеваний здесь не будет, этому нас долго учили в медицинском вузе и этими знаниями никого не удивишь. Они должны быть по определению, только потому, что у нас есть врачебный диплом. Если же вы хотите зарабатывать больше денег врачебной практикой, одного диплома недостаточно. Вам нужно наладить правильную работу с нужными пациентами, уметь продавать свои знания, навыки и умения, избегать ненужной текучки, поглощающей драгоценное время, и пациентов-«вампиров».

Поэтому наша книга посвящена именно тем приемам и методам, которые позволят максимально быстро увеличить собственную прибыль.

Сейчас про техники общения с пациентами написано немало, но, как правило, описывается процесс красивого и этичного общения, основанного на деонтологии, высоких отношениях, несуществующих и нереальных кейсах, часто переведенных с иностранных языков с примерами не из нашей жизни. В то же время нет ни одной книги, которая посвящена реальным постсоветским проблемам увеличения доходов доктора и практической правовой защите.

Наши пациенты сегодня, не понимая глубины системы, могут быть слишком эмоциональны в требованиях, при этом помня глубоко заложенный в них синдром бесплатности медицины. И никто из врачей не знает, что с этим делать.

Я уверен, что книга, которую вы держите в руках, заполнит эту брешь.

Также важно, что написали ее врачи, которые специализируются в направлении прибыльной медицины, и инструменты, описанные здесь, были апробированы в реальных условиях сотни раз. Поэтому не ждите витиеватых теоретических выкладок – только практика!

На темы, затронутые в книге, наша команда «Агентства Медицинского Маркетинга» провела сотни тренингов, конференций,

лекций, так что накопленный опыт – еще одна причина написания этой книги.

Для кого предназначен наш труд?

Он будет полезен любому врачу, как государственной клиники, так и частной, потому что изложенные в ней модели заработка универсальны. Скажу больше, как раз врачам государственных ЛПУ она будет наиболее полезной, так как в частных клиниках пациент платит в основном в кассу, а в государственных – в карман доктору. И нет смысла это отрицать.

Конечно, я уже слышу критику и обвинения в свой адрес, мол, это неэтично брать деньги у пациента, мол, клятва Гиппократа и все такое. Но ведь принято же платить парикмахеру за услуги, слесарю и мебельщику за работу, оплачивать учебу детей? Так почему же врач не может брать деньги за свои услуги, за такой непростой труд – лечение человека?

Рекомендуем вам как можно быстрее оставить в прошлом так называемый врачебный постсоветский синдром – патерналистскую модель с мыслью о том, что кто-то доктору чего-то задолжал. Не ждите милостей от государства – берите все в свои руки и обязательно используйте голову для получения новых знаний.

Возможно, наш коллективный труд, людей, которые прошли все этапы осознания работы врачом, сохранит многих талантливых специалистов в медицине, потому что они увидят свет в конце тоннеля и научатся зарабатывать деньги для удовлетворения жизненных потребностей, при этом, безусловно, помогая пациентам.

Я не хочу вышибать слезу и перечислять все сложности, с которыми сталкивается современный врач на пути профессионального становления, а также приводить смешную статистику средних доходов врачей в Украине и в странах СНГ. Вы сами все это знаете, и тема уже набилась оскому. Сколько можно? Жаловаться и уповать на государство – удел слабых! Если есть инструменты увеличения собственных доходов, нужно попытаться что-то поменять в своей жизни.

Также я убежден, что книга будет полезна и административному звену ЛПУ, им не придется долго объяснять своим врачам, как важно улыбаться пациенту и стараться его «пролоялить». Если врачи видят в этом свою прямую выгоду, то и их работа становится более мотивированной, а следовательно, и прибыльной для клиники. Особенно важным для организаторов здравоохранения это становится в преддверии реальных реформ в системе здравоохранения, поскольку старые «совковые» системы рушатся и на их место приходят рыночные.

В книге изложена современная психография пациентов, которая позволит врачу за считанные секунды научиться «считывать пациента» и подбирать к нему ключи. В третьей главе подробно изложены практические кейсы работы с разными типами людей. Вероятнее всего, в ней вы откроете для себя совершенно неожиданные вещи, и применяя способы коммуникации в зависимости от психотипа пациента, удивитесь, как это работает в реальной жизни.

Отдельно в книге рассмотрены техники конструктивных манипуляций и «дожима» пациентов в случае, если пациент не решается на очень нужную для него процедуру или операцию.

Особенностью нашего писательского труда будет рассмотрение правовых аспектов в медицине в максимально простой и удобной форме – в виде практических вопросов и ответов. Мы собрали самые часто встречающиеся ситуации во врачебной практике и выдали наиболее оптимальный набор советов от наших юристов, призванных защитить доктора от пациента, доктора от своего руководства и доктора от другого доктора, если потребуется, а также доктора от контролирующих органов и правоохранительных структур. Эта глава призвана увеличить вашу правовую защиту. Иными словами, мало сделать так, чтобы у вас все было, важно сделать так, чтобы вам за это ничего не было.

Небольшой совет: лучше читать эту книгу после изучения нашего более раннего издания «Чему не научат в медицинском вузе».

Структура книги, повторюсь, «заточена» на практические стороны деятельности врача.

В первой главе (познавательной) описаны механизмы, откуда берутся деньги и чем мы можем в реальности управлять в случае, если хотим зарабатывать больше. Цель этой главы – повысить уровень финансовой грамотности врача, показать инструменты управления собственными доходами и прибылью. Это важные деловые кейсы, призванные разбудить в вас бизнесмена.

Во второй главе (установочной) описаны внутренние факторы и установки, которые непосредственно влияют на финансовый успех врача. Цель этой главы – расширить горизонты мышления, снять личностные зажимы в процессе заработка денег, предостеречь от узких рамок мышления в «тоннельно-рельсовой» парадигме.

Третья глава является инструментальной, в ней описано то, как привлечь больше потенциальных пациентов, как сделать так, чтобы их количество конвертировалось в реальное действие – оказание значимой для пациента услуги, заканчивающееся гонораром доктору, а также тому, как добиваться повышения среднего чека.

Четвертая глава – привычная. В ней даны «золотые скрипты» и сценарии коммуникации с пациентами, в результате которых увеличивается индекс их удовлетворенности и благосостояние доктора.

Пятая глава – юридическо-правовая. Здесь представлены наиболее частые вопросы врачей к юристам и ответы на них. Все вопросы, как уже говорилось выше, взяты из реальной практики.

После каждой главы вам будет даваться домашнее задание. Не пропускайте его и не перескакивайте на ознакомление со следующей главой, не выполнив домашнее задание предыдущей. Возможно, вам потребуется больше времени на усвоение материала, но ведь мы говорим не о художественной литературе, где важно скорее понять, кто убил садовника, мы говорим об учебнике. Знания нужно закрепить. Не игнорируйте домашние задания.

А теперь в добрый путь, мой читатель-врач!

# Содержание

Немного введения в тему.....	3
Глава 1. Откуда берутся деньги у врачей и какими показателями нужно управлять, чтобы их становилось больше .....	10
Управление потенциальными пациентами – «воронка гонораров».....	15
Умный принцип SMART.....	20
Матрица управления временем.....	22
Принцип «Если», или «Мужик, постереги дыни».....	27
Глава 2. Внутренние факторы врача, ведущие к финансовому успеху .....	34
Знания и навыки .....	35
Правила выработки навыка .....	39
Коммерческая смелость.....	44
Умение коммуницировать в работе доктора.....	46
Жизненный сценарий доктора .....	47
Личностные качества, необходимые доктору.....	67
Возможности семейных врачей в заработке .....	72
Юмор в работе доктора .....	78
Мотивация.....	84
«Офисный планктон» и непризнанные гении .....	86
Психологические манипуляции .....	88
Важность принятия решения.....	93
Пять законов финансово успешного врача .....	102
Глава 3. Инструменты управления «воронкой гонораров».....	104
Ваш жизненный цикл .....	109
Секреты привлечения большего количества потенциальных пациентов .....	111
Плюсы и минусы вашего образа в Интернете .....	120
Репутация – наше все.....	125
Новые подходы в маркетинге.....	127
Партнерские программы .....	128



Эффективно используйте «сарафанное радио» .....	131
Реклама, или Почем пушки для воробьев? .....	133
Оптический прицел .....	135
Правило «тест – замер – корректировка» .....	141
Составляющие вашей эффективной рекламы.....	142
Использование маркетинга встреч.....	146
Пациентские магниты.....	148
Взаимодействие с представителями фармацевтических компаний ...	148
«Доктор Шерлок Холмс» – уникальный курс психографии от Павла Ковальского.....	153
Сопровождение ваших клиентов .....	186
Сколько вам заплатить, доктор? Или «спасибо»? .....	192
Как управлять «воронкой гонораров» – сверху или снизу? .....	193
В какой сфере лучше стать успешным врачом сегодня? Немного глобальных рассуждений .....	197
<b>Глава 4. Сценарии, скрипты и техники коммуникаций с пациентами .....</b>	<b>214</b>
Навык № 1. Обзвон пациентов .....	217
Навык № 2. Язык выгод, СПВ .....	232
Навык № 3. Работа с возражениями.....	242
Навык № 4. Убеждение пациентов.....	257
Навык № 5. «Дожим» пациента. ....	271
Матрица результата и отношений .....	273
Скрипты «дожима» пациентов .....	275
Технология СПИН .....	283
Симбиоз и синергия .....	287
Манипуляции.....	293
<b>Глава 5. Разговор с юристом «без галстуков» .....</b>	<b>304</b>
Врач на работе и дома .....	305
Конфликтует с умом .....	315
Как выбрать юриста.....	322
Щепетильные вопросы .....	327
<b>Заключение. Прощаясь по-английски .....</b>	<b>336</b>