

Изкуството за изпращане на напомнания на пациенти: Разбирането на защо и кога?

Когато става въпрос за приходи в стоматологичните практики, често се акцентира силно на привличането на нови пациенти, понякога за сметка на пренебрегването на съществуващите. Въпреки това, е важно да се признае, че значителна част – над 80% – от приходите идват от редовни пациенти.

Осигуряването на това, че пациентите са в течение с техните напомнящи съобщения не само увеличава приходите за стоматологичната практика, но също така гарантира висококачествена грижа за пациентите. Това е взаимно изгодна ситуация!



Защо да изпращаме напомнания?

На първо място, най-важната причина за изпращане на напомнания на вашите пациенти е, че ще помогне да запазите графика си пълен, да максимизирате приходите си и да задържите повече пациенти. Вашите пациенти имат заето ежедневиe, което води до забравяне на назначените часове. Всъщност, 44.8% от назначените часове се пропускат поради забравяне.

Това не е малко число, но е нещо, върху което можете да въздействате пряко чрез система за напомнания. Чрез активно изготвяне и насрочване на припомнящи назначения за часове, можете да видите как вашите нива на присъствие достигат около 95%!

Освен това, напомнянето на вашите пациенти ще помогне и за промотирането на вашата практика чрез пациентски препоръки. Като проявите допълнителна грижа към вашите

пациенти, те ще бъдат по-склонни да разказват на своите приятели и семейства за вашето качество на обслужване.

Увеличете производителността и подобрете културата в офиса

Подготовката за назначаването на часове изисква време и усилия от много служители. Въпреки това, средно 42% от пациентите никога не достигат до своето назначение, което води до загуба на време и пари.

Пропуснати и отменени назначените часове могат да нанесат вреда на производителността на вашия персонал, а в някои случаи да доведат до по-дълги времена за изчакване за пациентите, които чакат своите назначените часове. Чрез изпращане на напомнания на вашите пациенти, вие можете да подобрите качеството на живот на вашия персонал на работното място.

Подобрете пациентското преживяване

Няма съмнение, че пациентите ценят своето здраве, но те също така ценят и своите преживявания. Никога не е достатъчно да управлявате и наблюдавате здравето на вашите пациенти; вашите пациенти трябва да знаят, че вие сте с тях на всяка стъпка!

Изпращането на напомнания ще помогне на вашите пациенти да знаят, че мислите за тях и ще създаде връзка, която ще бъде малко по-значима за тях.

Повече възможности за управление на здравето на вашите пациенти

Напомнанията могат също така да задействат ефект на домино, който може да предостави повече възможности за подобряване на оралното здраве на вашите пациенти.

Напомняйки на вашите пациенти, ще им помогнете да прекарват повече време в подобряване на своето орално здраве чрез четкане, използване на конец или посещение при назначените часове.

Кога да изпращаме напомнания?

Времето е ключово

Повечето изследователи препоръчват изпращане на напомнания на пациентите по-близо до датата на назначението, като множество напомнания са по-ефективни от само едно.

Едно изследване открива, че изпращането на напомнания 3 дни преди назначението, последвано от друго напомняне 1 ден преди, е по-ефективно от изпращането на само едно напомняне или 3 дни, или 1 ден преди.

Какъв е най-добрият метод за изпращане на напомнания?

Знанието къде да изпращате вашите напомнания е ключово, за да сте сигурни, че вашите пациенти ще ги видят. Всеки човек е различен и всеки има предпочитан начин на контакт. Едно от първите неща, които трябва да предложите на вашите пациенти, е разнообразие от опции за контакт, от които те могат да избират.

Ние сме установили, че най-добра успеваемост имат съобщенията изпратени с смс или Вайбър съобщения. Те се четат в 95% от случаите и не остават не отворени. Мейл съобщенията не се отварят на време и не могат да дадат тази производителност.

Общи съвети за напомнания

По-малко е повече

Изпращането на напомнания е деликатен баланс между това да сте сигурни, че пациентът получава максималното въздействие на напомнянето и да не го дразните.

Едно нещо, което не трябва да правите, е да изпращате множество напомнания всяка седмица, водещи до тяхното назначение. Ако направите това, пациентът може да се раздразни и да блокира съобщенията напълно, което ще направи по-трудно от всякога да ги напомните за техните назначените часове.

Вместо това, изпращайте само няколко напомнания (максимум 2 или 3) няколко дни преди назначението. Няма да дразните пациента, и те вероятно ще оценят пространството, което сте им дали.

Съдържанието е крал

Едно е да изпратите напомняне; друго е да изпратите лошо изработено напомняне. Така че, ако ще изпращате съобщение, уверете се, че създавате съобщение, което резонира с вашия пациент. Най-ефективният начин за комуникация с вашия пациент е да персонализирате съобщението си колкото можете. Можете да направите това, като включите тяхното име, с кого е назначението им и какво лечение е насрочено. Трикът тук е вашето съобщение да не изглежда автоматизирано, тъй като личното ангажиране води до шест пъти по-добри отговори.

Имате нужда от помощ за започване?

Пациентските напомнания са от съществено значение за осигуряването на повече пациенти, които да идват на своите назначените часове. Ако търсите нов и иновативен начин за комуникация с вашите пациенти, свържете се с нас днес. Можем да помогнем за максимизирането на вашата практика и подобряване на пациентския опит, като настроим система за припомняне, която работи.

GoDento разработи и нова система с приложения за iPhone и Android, които пациента може да свали и комуникацията да мине изцяло през тях.

Свържете се с нас и ние ще ви разкажем как да организирате процеса на напомнянето, за да стане автоматичен, персонален и без намесата на човешки фактор.

www.godento.com