

Офтальмологическая клиника

детская и взрослая офтальмология, аппаратное лечение зрения

Рейтинг 4.7 и пациенты, которые хвалят врача поимённо. А рядом, на той же странице 2GIS, отзывы «записалась, приехала, а меня не увидели в записи».

Это не про врачей. Это про то, что записи на приём нигде не сведены в один календарь. Разобрали, что это стоит клинике и что с этим можно сделать.

Клиника, которой доверяют и которая растёт

4.7

средняя оценка на 2GIS

80 отзывов. Врача пациенты называют по имени: за внимательность и за то, что объясняет понятно.

Вы отвечаете на отзывы

Под жалобами видны ответы клиники с просьбой назвать ФИО и дату, чтобы разобраться. Большинство клиник негатив просто не замечает. Вы реагируете.

Бизнес идёт в рост

По открытым данным госдоходов отчисления за 2025 год выросли в 2.5 раза к 2024-му. Поток пациентов увеличивается, клиника на подъёме.

Сильная сторона клиники, это узкая специализация: детская офтальмология и аппаратное лечение зрения. Не разовая услуга, а курс, на который ребёнок ходит снова и снова. Такая модель держится на том, чтобы пациент дошёл до записи и вернулся на следующий сеанс. Именно здесь мы и увидели разрыв.

Записи теряются и сталкиваются

Запись идёт сразу по нескольким каналам: звонок, WhatsApp, внешний сайт, направления ОСМС из поликлиник. Нигде они не сведены в одно расписание. Поэтому случается такое:

Пациент



«Записалась на приём платно. Приехали — закрыто, доктор не пришла. Клиника сама говорит — не увидели запись! Мы ехали с другого конца города...»

отзыв 1 · 2GIS

Пациент



«Записался на процедуру. Поставили время 15:00 — а в это время ребёнок не спит. Ночное время только на платной основе.»

отзыв 3 · 2GIS

Пациент



«Записалась на 09:00 через сайт. Приехали в 8:50... В 9:00 пришёл мужчина с ребёнком, и они зашли в кабинет. На ресепшене сказали — они по направлению, тоже на 9:00.»

отзыв 2 · 2GIS

ЦЕНА ОДНОЙ НАКЛАДКИ

Сорванная запись, это не только пустой приём (от 13 000 тенге за консультацию, до 50 000 за курс аппаратного лечения). Это человек, проехавший через весь город впустую. Он пишет публичный отзыв с одной звездой и грозит жалобой в Минздрав на лицензию.

2–6 млн
тенге в год

Если из-за накладок и потерянных записей срывается 4–10 приёмов в месяц (а видимые жалобы это только верхушка), при вашем чеке это порядка 2–6 млн тенге недополученной выручки за год. Точная цифра — в вашем журнале записи. Сюда не входит ущерб репутации.

Если эта картина похожа на вашу, на последней странице то, что мы предлагаем.

Три направления, которые стоит проверить

Это наблюдения, а не подсчитанные потери. Сколько именно вы здесь недополучаете, видно только по вашим данным. Но каждое из этих направлений можно закрыть.

- **Вас трудно найти и нигде записаться онлайн**

У клиники нет сайта. Кто ищет «детский офтальмолог Астана», находит сети, а вас находит только если уже знает название. Записаться в один клик нигде, и часть людей теряется на «позвоню потом».

- **Пациенты приходят один раз, и их никто не зовёт обратно**

Контроль зрения у ребёнка нужен раз в полгода, а аппаратное лечение и вовсе курс. За полтора года роста у вас наверняка накопилась база разовых пациентов, которым пора на повтор. Вернуть своих, без новой рекламы.

- **Один ваш ролик набрал десятки тысяч просмотров, и ничего**

В Instagram у вас есть доказанный охват: один ролик про аппаратное лечение посмотрели в десятки раз больше обычного. Но в нём не было ни «записаться», ни продолжения. Внимание было. И сгорело впустую.

Чтобы ни одна запись не терялась

✓ Один календарь записи вместо нескольких

Все каналы (звонок, WhatsApp, сайт, ОСМС) пишут в одно расписание. Два пациента на 09:00 поставить уже нельзя: слот занят и виден всем. «Не увидели запись» исчезает как класс.

✓ Напоминание пациенту и подтверждение визита

За день до приёма человек получает сообщение в WhatsApp: дата, время, адрес. Может подтвердить или перенести. Меньше тех, кто доехал зря, и меньше пустых окон в расписании.

✓ Возврат пациентов на повторный осмотр

Программа сама находит, у кого подходит срок контроля или следующий сеанс курса, и аккуратно напоминает. Своих пациентов возвращаете без новой рекламы.

✓ Одно окно для сообщений из WhatsApp и Instagram

Заявки из Direct и WhatsApp не теряются в личных переписках администратора. Собираются в одном месте, на каждую виден ответ и статус.

Важно для медицины: любой автоматический ответ берёт на себя только запись, часы работы и общие вопросы. Всё, что касается симптомов и лечения, сразу уходит живому администратору — программа на медицинские темы не отвечает и переписку с диагнозами не хранит. Так это и устроено по закону.

Давайте посмотрим на ваш журнал записи вместе

Мы разобрали то, что видно снаружи. Внутри картина точнее: сколько в день звонков, сколько накладок, как сейчас ведётся запись. Полчаса разговора хватит, чтобы понять, с какого направления стоит начать и стоит ли вообще.

Без обязательств и без презентаций. Если решите, что вам это сейчас не нужно, это тоже нормальный итог разговора.

→ Ответим на это сообщение и предложим удобное время

spektra.

Подготовлено Spektra