

Кейсы по дистанционному обучению врачей

Образцов Алексей, CEO Vudu клиника



КТО МЫ?

Budu – платформа цифровой медицины. Инновационный b2c и b2bc сервис для управления личным здоровьем и здоровьем коллектива.



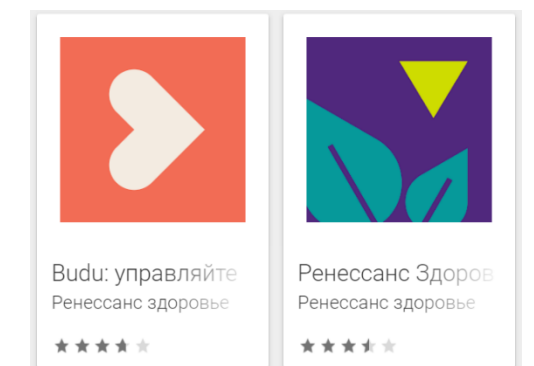
Основной владелец и стратегический партнер



Сеть клиник, провайдер телемедицины и офлайн услуг



Платформа цифровой медицины, резидент «Сколково»



Мобильные приложения Budu и Ренессанс здоровье



Опыт в телемедицине

100 000[↑]

консультаций

В год

170+[↑]

Врачей и психологов

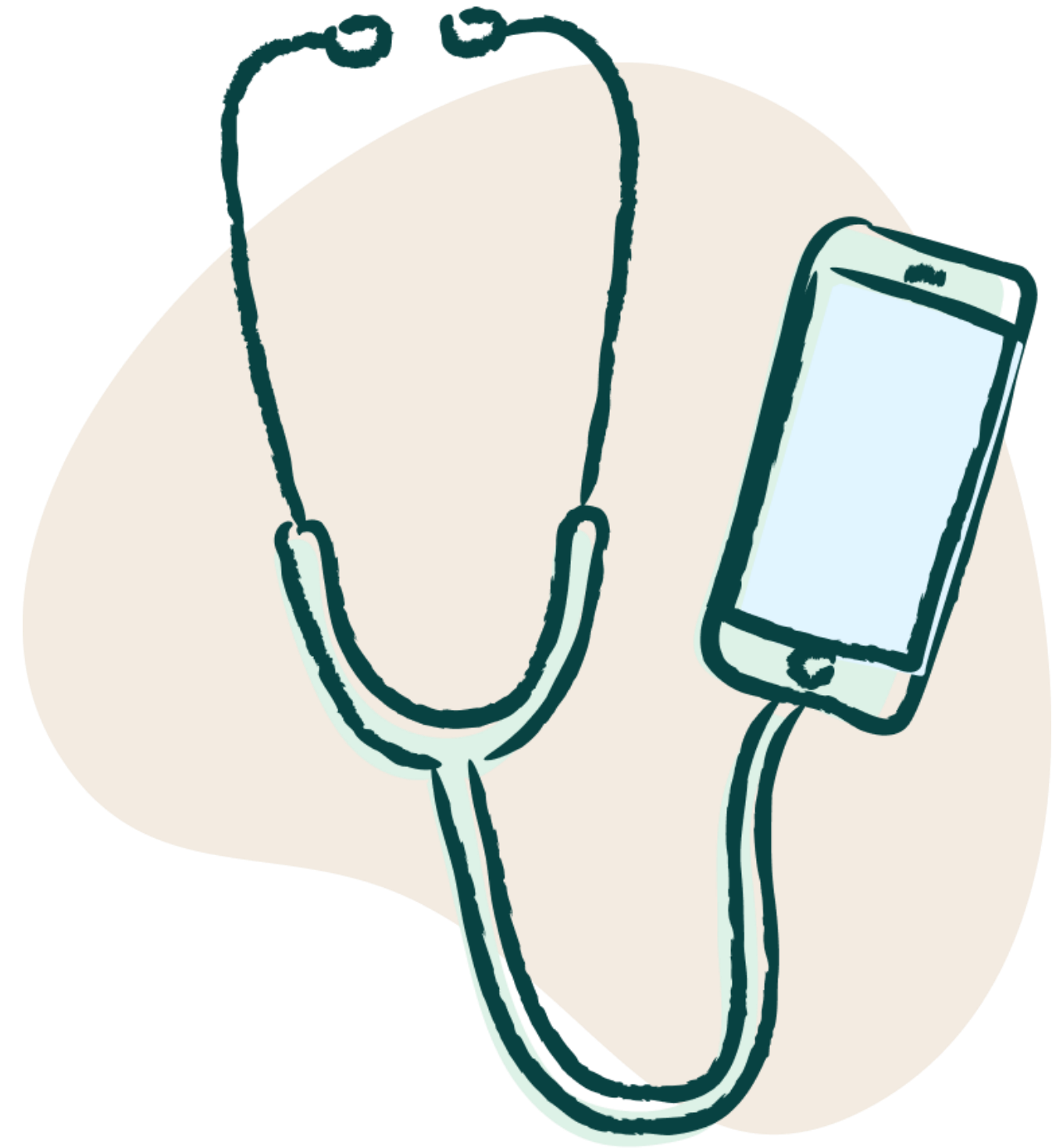
Консультируют на платформе,
сочетая онлайн и оффлайн
приемы

2000+

B2B клиентов с
ДМС

Цикличная система обучения и контроля качества

- Профиль и оценка при найме
- Стартовое обучение онлайн
- Контроль консультаций (аудио, видео, текст)
- Оценки и отзывы клиентов
- Персональная обратная связь
- Лучшие кейсы
- Библиотека стандартов, лидеры, наставники



SLA показатели



Техническое совершенство

- Непрерывность предоставления сервиса
- Количество обрывов связи
- Оценка качества связи



Сервис

- Скорость ответа на консультацию
- Глубина записи



Эмпатия

- Средняя оценка качества чата «Просто спросить»
- Средняя оценка качества «Онлайн консультации»

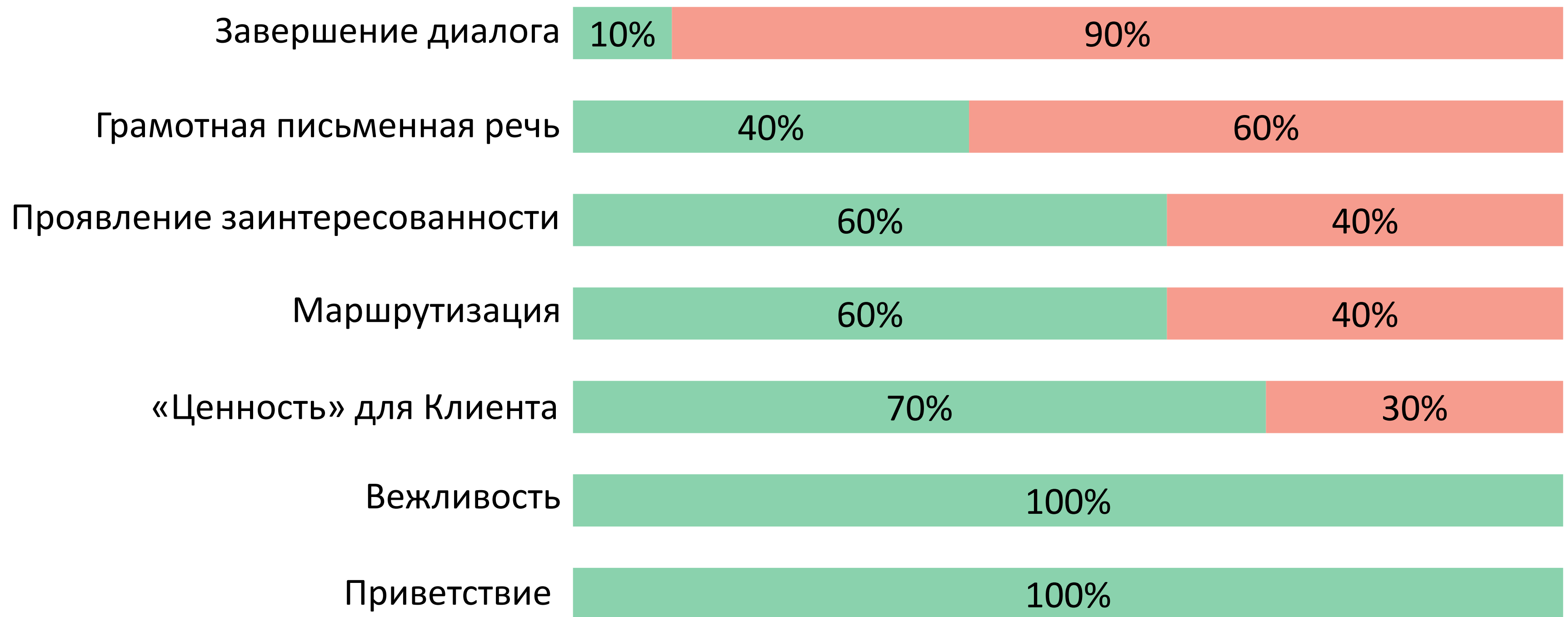


Медицина

- Полнота консультации «Просто спросить»
- Полнота «Онлайн консультации»
- CSI

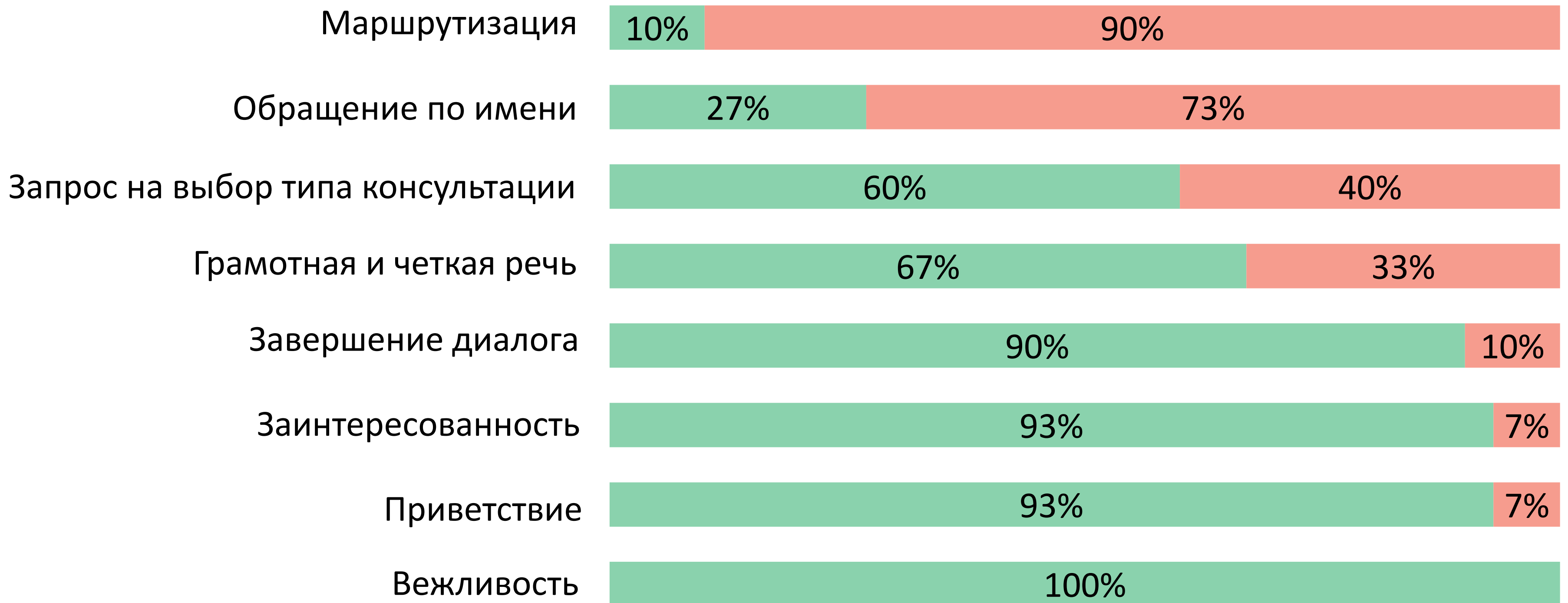


Эмпатия – оценка общения в чате





Эмпатия – оценка консультаций





Эмпатия. Результаты 2021

Показатель	Индикатор	30.06	30.08	31.10	30.12
Средняя оценка качества чата «Просто спросить»	Не ниже 4,5 из 5 баллов	3,8	3,7	4,5	4,7
Средняя оценка качества «Онлайн консультации»		3,9	3,8	4,5	4,6

Работа над ошибками, что дальше?

- 1 Библиотека «идеальных консультаций»
- 2 Врачи проходят курсы по эмпатии и стандартам консультации.
- 3 Корректируем CSI – больше информации от клиентов
- 4 Каждую среду очный разбор кейсов с врачами