

# Предварительная запись

Последнее изменение 09/09/2021 6:04 pm MSK

Цель работы любой стоматологической клиники, как и любого бизнеса, — получение прибыли. Чтобы получить прибыль, нужно сначала начать получать выручку. В стоматологии: **Выручка = Количество часов приемов \* Стоимость часа приема.**

Проанализировать, насколько эффективно составляется расписание, и кто из врачей приносит клинике наибольший доход, позволяет отчет «[Загрузка врачей](#)». Но чтобы обеспечить стабильную выручку нужно думать не только о тех событиях, которые уже завершены, но и о том, что планируется.

**Для контроля эффективности планирования записи на будущее служит отчет «Предварительная запись»** («Отчеты» → «Приемы» → «Предварительная запись» либо переход из одноименного мини-отчета на «[Рабочем столе директора](#)»). Повышение количества приемов/часов, которое забронировано в расписании на будущее, неизбежно приведет к повышению дохода клиники в самое ближайшее время.

Чтобы максимально просто объяснить формулу, по которой рассчитываются показатели в отчете «Предварительная запись», предположим, что клиника только что открылась. Предварительная запись — 0 приемов/часов. Далее клиника начала свою работу, и за первый день в нее записались 10 пациентов (для удобства расчетов — каждый на 1 час). Из этих 10 человек: 2 — в тот же день отменили свои приемы, а 3 — пришли и вылечились в тот же день.  $0 + 10 - 2 - 3 = 5$ . Таким образом на конец дня/начало следующего в расписании на будущее осталось 5 приемов (= 5 часов). На следующий день какие-то из этих приемов отменяются или состоятся — их программа вычтет, но добавятся новые приемы — их программа прибавит.

Так работает расчет показателя предварительной записи.

Одна из основных задач клиники — организовать работу всех сотрудников так, чтобы этот показатель ежедневно увеличивался. **Чем выше предварительная запись, тем меньше свободных окон будет у врачей, и тем больше будет процент их загрузки.**

А если время освободится, на него можно будет перенести других пациентов, которые изначально были записаны на более позднюю дату или время (о записях в «Лист ожидания» с типом «Пациент хочет раньше» читайте [здесь](#)).

**Чтобы увеличить показатель предварительной записи, можно:**

- **Увеличивать количество новых приемов** (динамика — в отчете «[Добавленные приемы](#)»), что включает в себя:
  - Повышение конверсии в запись из входящих обращений (это работа

администраторов, контролировать и корректировать ее можно с помощью отчета «[Конверсия администраторов](#)»).

- Размещение рекламы с учетом анализа ее эффективности (отчет «[Рекламные каналы и источники](#)»).
  - Мотивацию пациентов на продолжение лечения, если оно необходимо (отчет «[Завершенные приемы](#)»).
  - Использование возможности информирования действующих пациентов о рекламных акциях с помощью СМС-рассылок (подробности [здесь](#)).
  - Приглашение лояльных пациентов на профосмотры (о задачах на профосмотр читайте [здесь](#)).
  - Эффективную работу с пациентами, которые не могут определиться со временем приема (о создании задач читайте [здесь](#)).
- **Уменьшать количество отмененных приемов** (динамика — в отчете «[Отмененные приемы](#)»), что включает в себя:
    - Перенос, а не отмену приемов во всех случаях, когда пациент намерен продолжать лечение у вас и в самое ближайшее время (о переносе приемов читайте [здесь](#)). Если вы переносите прием, предварительная запись не меняется.
    - Использование инструментов CRM. При отмене приемов всех, для кого совсем не находится времени для переноса, нужно записать в «Лист ожидания», а для тех, кто не может определиться со временем, — создавать задачи (подробности [здесь](#)). Как можно быстрее возвращая приемы в расписание, вы не допускаете серьезного падения предварительной записи.

*Уменьшать количество завершенных приемов нет смысла (это и есть ваша выручка), поэтому нужно работать именно в перечисленных выше направлениях.*

Важно понимать, что при активном увеличении количества новых приемов вы можете оказаться в ситуации, когда желающих записаться к какому-то врачу станет слишком много. Возникнет очередь. И из-за высокой загрузки популярного терапевта, например, ортодонты и ортопеды будут вынуждены долго ждать своих пациентов. А пациенты, записанные в «Лист ожидания», могут столкнуться с тем, что приемов придется ждать неделями. Логично, что этих пациентов вы в любой момент можете потерять.

Следить за потоком желающих записаться к вам на прием как раз и призван отчет «Предварительная запись». С помощью него вы не пропустите момент, когда клиника начнет перегружаться.

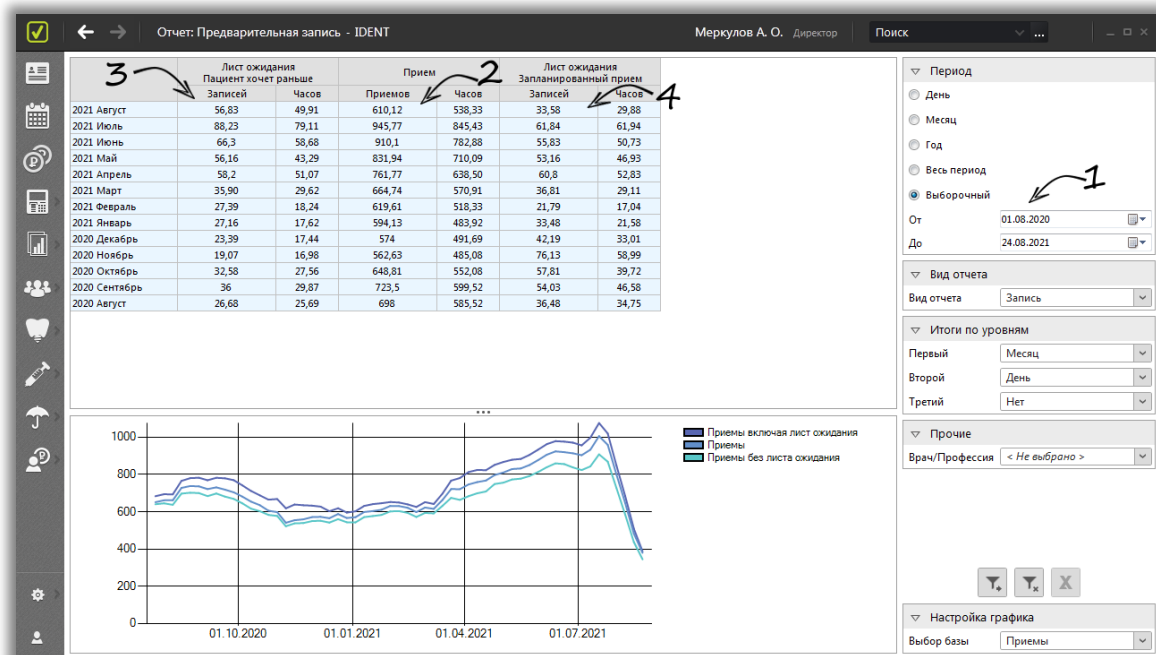
**При переходе в отчет «Предварительная запись» вы видите динамику по месяцам за год (1)** — не с 1 января текущего, а за 12 месяцев до текущего месяца (если вы только что вошли в программу и перешли в отчет через боковое меню, примените фильтр в правом нижнем углу).

В верхней строке — актуальные данные:

- **Сколько приемов в записи**, и на сколько часов вперед загружено расписание (2) (столбец «Прием»).

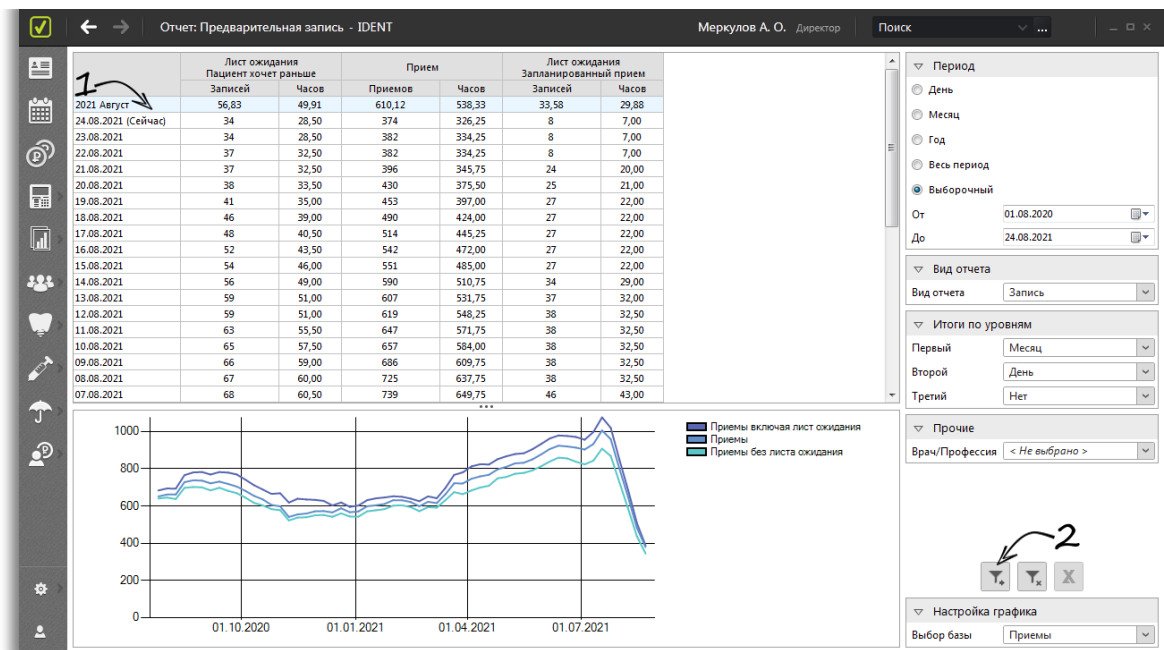
- **Как много пациентов недовольны своей записью** на прием и хотели бы попасть в клинику раньше (3) (столбец «Лист ожидания. Пациент хочет раньше»). Эти пациенты есть и в столбце «Прием», но важно понимать, что параметры их записи в «Лист ожидания» могут отличаться от параметров записи на прием (например, они записаны к конкретному врачу, но хотели бы попасть раньше к любому терапевту).
- Как много пациентов хотели бы попасть к вам на прием, но **свободного времени** для них **совсем не нашлось** (4) (столбец «Лист ожидания. Запланированный прием»).

Цифры дробные, так как это средние значения за месяц.



Чтобы посмотреть данные на текущий момент, можно раскрыть отчет до дня (1) (двойной щелчок левой кнопки мыши по текущему месяцу либо правой кнопкой «Детализировать»).

После каждого завершения приема и каждой новой записи на прием или в «Лист ожидания» информация в строке «Сейчас» обновляется. Для отображения актуальных данных примените фильтр (2).

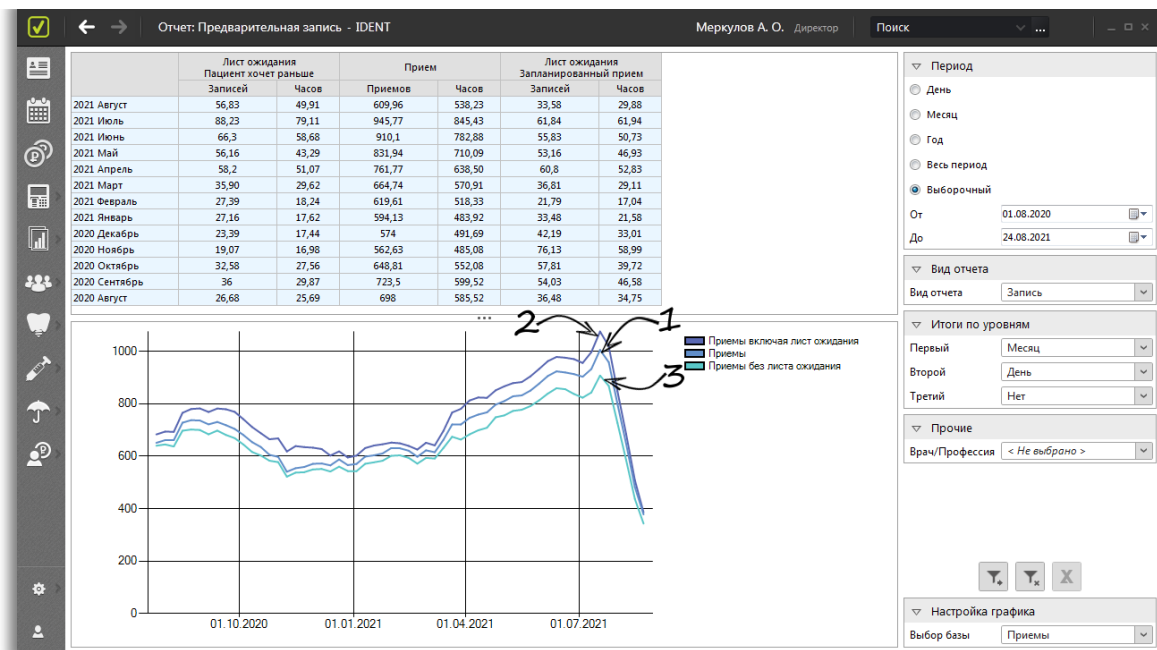


Наглядно посмотреть динамику по загруженности клиники в разные периоды и не пропустить момент, когда количество пациентов, которых вы не можете принять («Лист ожидания. Запланированный прием»), или которые могут уйти к конкурентам из-за недовольства своей записью («Лист ожидания. Пациент хочет раньше»), начнет стремительно расти, позволит график под таблицей:

- **Средняя линия графика** (1) («Приемы») — это **фактическое количество приемов** в расписании.
- **Верхняя линия графика** (2) («Приемы включая лист ожидания») — это **фактическое количество приемов в расписании + все записи в «Лист ожидания» с типом «Запланированный прием»** (то есть + ваши потенциальные приемы, для которых пока не нашлось места в расписании). Если верхняя и средняя линии графика начнут серьезно удаляться друг от друга на каком-то отрезке, значит клиника уже настолько загружена, что для большого количества пациентов совсем не удастся найти времени в расписании.
- **Нижняя линия графика** (3) («Приемы без листа ожидания») — это **исключительно приемы пациентов, которых устраивает их запись**, так как приемы, к которым привязана запись в «Лист ожидания» с типом «Пациент хочет раньше», здесь не учитываются. Если нижняя и средняя линии графика начнут серьезно удаляться друг от друга на каком-то отрезке, значит количество недовольных своей записью увеличивается.

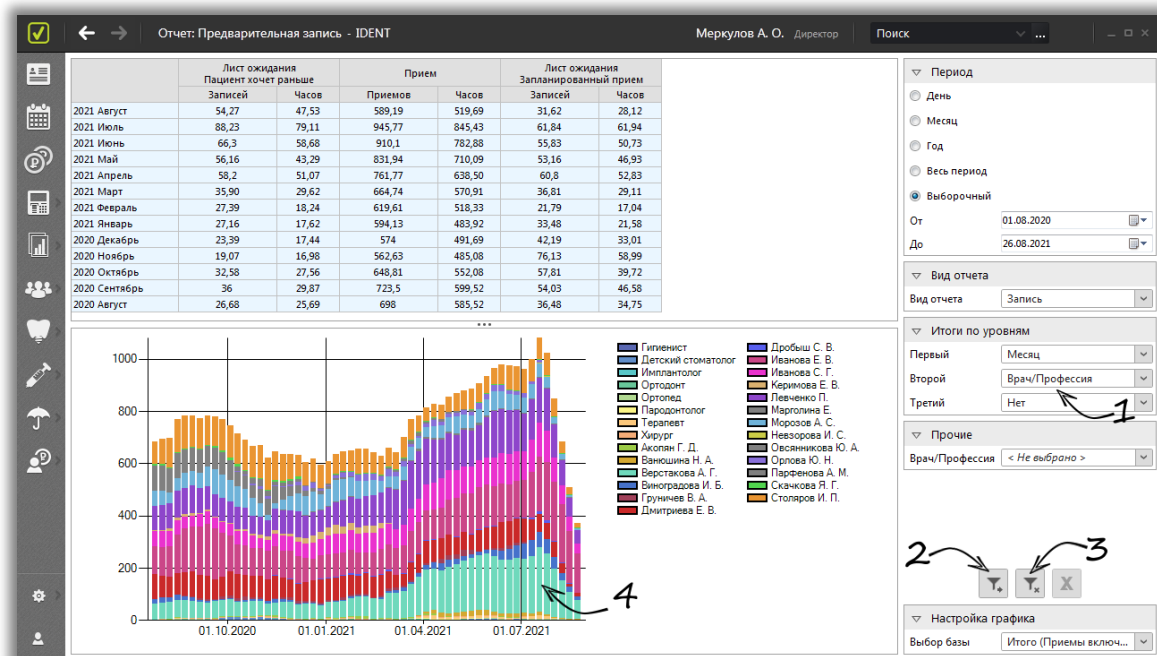
Когда клиника начинает перегружаться, как правило, сначала от средней «удаляется» нижняя линия, а затем начинает расти расстояние между средней и верхней линией.

Не открывая дополнительные смены или не нанимая новых врачей, вы рискуете, что и «стоящие в очереди», и те, кому приходится слишком долго ждать своего приема, уйдут к конкурентам. **Верхняя линия показывает, какое количество приемов в расписании вы получите, предприняв необходимые меры.**



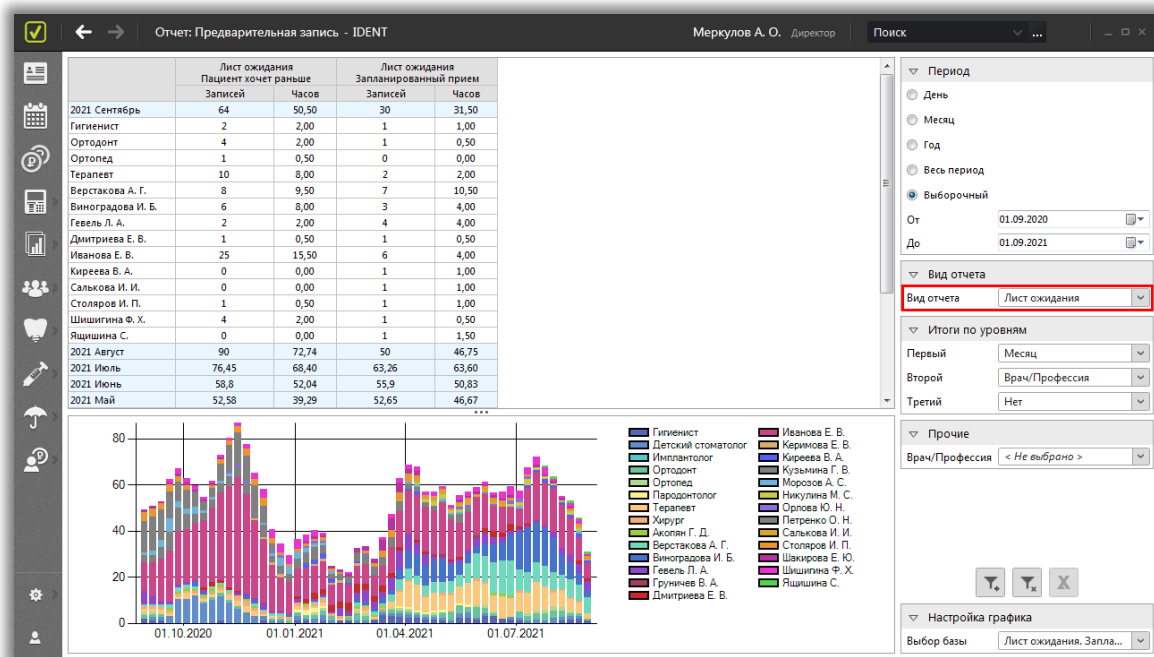
Вы можете сравнить загруженность разных врачей и разных направлений работы клиники. Для этого на втором уровне отображения итогов выберите «Врач/Профессия» (1) и примените фильтр (2) (чтобы сбросить фильтры (3) используйте кнопку рядом).

На графике можно наглядно увидеть рост доли желающих попасть к какому-то определенному врачу (4) или по какому-то определенному направлению работы клиники.



Можно также переключить вид отчета, отфильтровав информацию только по «Листу ожидания», и увидеть — к кому у вас самая большая очередь.

Так вы более четко сможете выделить самых «популярных» врачей и самые загруженные направления и понять — кому из врачей нужно открыть больше смен, специалистов каких профессий нужно нанять (если нет возможности увеличить количество смен).



Также можно посмотреть соотношение первичных и повторных пациентов, желающих попасть в клинику. Для этого на втором уровне отображения итогов выберите «Статус пациента» (1). Это может позволить, например, оценить приток повторных пациентов (2) при запуске какой-то новой акции и объяснить снижение показателей после ее завершения.

