



Комплект по отзывам клиники

Двенадцать шаблонов ответа на отзыв, восемь оснований для жалобы с готовыми формулировками и тексты приглашений оставить отзыв. Прочерки заменяются вашими данными, и комплект можно отдавать ответственному сегодня.

- 12 шаблонов: негатив по организации и по лечению, хороший отзыв, подозрение на накрутку
- 8 оснований для жалобы и формулировки, с которыми её принимают
- Тексты приглашений оставить отзыв и правила, которые нельзя нарушать

МедЧат, октябрь 2026, medchat.tech/blog/otvet-na-otzyv-pacienta/

Двенадцать шаблонов ответа

Диагноза, процедуры, даты приёма и суммы в публичном ответе нет никогда, даже если автор назвал их сам: это сведения, составляющие врачебную тайну.

1. ДОЛГОЕ ОЖИДАНИЕ ПРИЁМА

_____, здравствуйте. Меня зовут _____, я _____ клиники. Ожидание в _____ минут это действительно много, и вы правы, что написали. Мы _____, чтобы такого не повторялось. Напишите, пожалуйста, на _____, хочу разобраться по вашей ситуации лично.

2. ГРУБОСТЬ НА РЕСЕПШЕНЕ

_____, здравствуйте. Это неприятно слышать, и разобраться с таким мы начинаем сразу. Я _____, поговорю со сменой и вернусь к вам с ответом. Напишите, пожалуйста, на _____, чтобы я понял детали.

3. НЕГАТИВ ПО ПОВОДУ ЛЕЧЕНИЯ

_____, здравствуйте. Меня зовут _____. Нам важно разобраться, но подробности лечения публично мы не обсуждаем: это врачебная тайна. Свяжитесь с нами, пожалуйста, по _____. Если жалобы сохраняются, приглашаем на осмотр, приём по этому поводу бесплатный.

4. НЕДОВОЛЬСТВО ЦЕНОЙ

_____, здравствуйте. Понимаю, сумма заметная. Мы стараемся называть диапазон до приёма и объяснять, из чего он складывается. Если что-то осталось непонятным, напишите на _____, разберём по позициям.

5. ЗАПИСЬ СОРВАЛАСЬ

_____, здравствуйте. Запись, которая не состоялась, это наша зона ответственности. Расскажите, пожалуйста, на _____, как это произошло: хочу посмотреть, где у нас сломалось.

6. ОТЗЫВ ПРО ПАРКОВКУ, ВХОД, ЛЕСТНИЦУ

_____, спасибо, что сказали. Это правда неудобно. _____ мы _____, а пока подскажу: _____. Если понадобится помощь на входе, напишите заранее, встретим.

7. ХОРОШИЙ ОТЗЫВ О ВРАЧЕ

_____, спасибо! Передали доктору _____, ему будет приятно. Особенно приятно читать про _____. Будем рады видеть вас на _____.

8. ХОРОШИЙ ОТЗЫВ ОБ АДМИНИСТРАТОРЕ

_____, спасибо за тёплые слова! Передадим _____: такие отзывы для ресепшена значат больше, чем кажется. Приходите, всегда рады.

9. КОРОТКИЙ ХОРОШИЙ ОТЗЫВ БЕЗ ТЕКСТА

_____, спасибо за оценку! Если найдётся минута, напишите пару слов о том, как прошёл приём: по таким отзывам люди выбирают врача.

10. ОТЗЫВ С ПРИЗНАКАМИ НАРУШЕНИЯ ПРАВИЛ

_____, здравствуйте. Проверили записи за указанный период, обращений с такими обстоятельствами не нашли. Напишите нам, пожалуйста, на _____, чтобы разобраться. Параллельно подана жалоба в службу поддержки площадки.

11. СТАРЫЙ ОТЗЫВ, ПРОБЛЕМУ УЖЕ ИСПРАВИЛИ

_____, здравствуйте. Отзыв давний, и с тех пор _____ у нас изменилось: _____. Если захотите вернуться, напишите на _____, подберём удобное время.

12. АВТОР ВЕРНУЛСЯ В КОММЕНТАРИИ СО СПОРОМ

_____, спорить здесь мы не будем, это не поможет ни вам, ни нам. Готовы разобрать вашу ситуацию по документам. Напишите на _____ или позвоните _____, я буду на связи.

Восемь оснований для жалобы

Жалоба рассматривается пять дней. Чтобы её приняли, в тексте нужно назвать конкретное нарушение и показать, чем оно видно. Кнопка жалобы это восклицательный знак в круге в правом верхнем углу отзыва.

Нарушение	Как выглядит в отзыве	Что написать в жалобе
Чужой опыт	Отзыв написан со слов другого человека	Автор прямо указывает, что сам в клинике не был, отзыв со слов третьего лица
Отзыв не на том филиале	Один и тот же текст на нескольких адресах сети	Идентичный текст размещён на филиалах по адресам _____
Личные данные	Телефон, адрес, ссылка на соцсеть, сведения о здоровье	В тексте опубликованы _____, это персональные данные третьего лица
Опыт работы	Описание работы в организации, а не визита	Отзыв описывает трудовые отношения, а не опыт клиента
Реклама и спам	Призыв обратиться в другую организацию, её контакты	В тексте названа организация _____ с призывом воспользоваться её услугами
Накрутка	Серия похожих отзывов за один день, услуги, которых нет	Упомянута услуга _____, которую клиника не оказывает; отзывы _____ размещены в один день
Жестокость и дискриминация	Угрозы, оскорбления по признаку, пугающие материалы	В тексте содержится _____, что нарушает правила публикации
Контент для взрослых	Эротические материалы, сцены курения	В материалах отзыва содержится _____

Что НЕ является основанием

По этим доводам жалобу отклонят, и пять дней уйдут впустую. Такие отзывы закрываются ответом.

Жалоба не сработает

1. «Автор преувеличивает» и «на самом деле всё было иначе».
2. «Отзыв портит рейтинг» и «из-за него к нам не записываются».
3. «Человек не был нашим пациентом», если подтвердить это нечем.
4. «Отзыв старый, мы уже всё исправили»: это пишут в ответе, а не в жалобе.
5. «Отзыв эмоциональный и несправедливый»: оценка автора его правом остаётся.

Тексты приглашений оставить отзыв

Первое сообщение уходит всем, второе только тем, кто ответил хорошо. Оценку и текст не подсказывают: правила публикации это прямо запрещают.

1. ВОПРОС О ВПЕЧАТЛЕНИИ, ДЕНЬ ПРИЁМА

_____, добрый вечер! Как прошёл сегодняшней приём? Напишите пару слов, мы читаем каждый ответ.

2. ПРИГЛАШЕНИЕ ПОСЛЕ ХОРОШЕГО ОТВЕТА

Спасибо, _____! Если не сложно, напишите пару строк о врачах там, где вам удобнее: _____ или _____. По таким отзывам люди выбирают, к кому идти. Вот ссылки, займёт минуту.

3. ЕСЛИ ПРОЗВУЧАЛО ЗАМЕЧАНИЕ

Спасибо, что сказали. _____ это действительно неудобно, передам _____. Рады, что сам приём прошёл спокойно.

4. ПОВТОРНОМУ ПАЦИЕНТУ

_____, вы у нас уже не первый раз, и нам это очень ценно. Если найдётся минута, расскажите о своём опыте там, где удобнее: _____. Это помогает другим людям выбрать врача.

5. ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ДОЛГОГО ЛЕЧЕНИЯ

_____, лечение закончено, поздравляем. Если результат вас радует, напишите, пожалуйста, пару строк: _____. А если что-то беспокоит, сначала напишите нам сюда.

6. НАПОМИНАНИЕ ЧЕРЕЗ ТРИ ДНЯ

_____, напомню про просьбу написать отзыв. Если сейчас некогда, ничего страшного, ссылка останется здесь: _____.

Правила сбора отзывов

Можно

1. Спрашивать о впечатлении у каждого пациента после приёма.
2. Давать выбор из двух или трёх площадок и прямую ссылку на форму отзыва.
3. Использовать промоматериалы из кабинета организации: наклейки и коды.
4. Напомнить один раз, если человек согласился и забыл.

Нельзя

1. Платить за отзывы деньгами, скидками и подарками.
2. Просить знакомых и сотрудников, которые не были клиентами.
3. Подсказывать оценку и диктовать текст отзыва.
4. Просить автора удалить отзыв или изменить оценку.
5. Размещать один отзыв на нескольких филиалах сети.

Хотите, чтобы о впечатлении спрашивали каждого?

ИИ-администратор пишет пациенту в день приёма, зовёт довольных на площадку со ссылкой и отдаёт замечания администратору до того, как они станут отзывом.

Разберём вашу карточку за 20 минут и покажем, где жалоба сработает, а где нужен ответ.

<https://medchat.tech/blog/otvet-na-otzyv-pacienta/>