



Комплект для возврата пациентов

Готовые тексты пяти касаний после приёма, календарь на полгода и скрипты сбора отзывов. Подставьте свои имена, сроки и услуги — и можно отправлять сегодня.

- 6 текстов: от вопроса врача на следующий день до приглашения на осмотр
- Календарь касаний на полгода: когда, кто подписывается, в каком канале
- Скрипты отзывов: ссылка с инструкцией, ответ на критику, напоминание

МедЧат · сентябрь 2026 · medchat.tech/vozvrat-pacientov/

Тексты пяти касаний

Имена, сроки и процедуры даны для примера. Ответ цифрой не нужен: пациент пишет как умеет, а разговор подхватывает ИИ или администратор.

1. НА СЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ, ОТ ВРАЧА

Марина, это доктор Ильина. Как прошла ночь после лечения? Проверьте, пожалуйста, не мешает ли пломба, когда смыкаете зубы, и нет ли чувствительности на холодное. Если что-то беспокоит, напишите сюда — подберём время и поправим, это быстро и бесплатно.

2. ЧЕРЕЗ НЕДЕЛЮ, РЕКОМЕНДАЦИИ

Марина, прошла неделя после лечения. Как ощущения? Напомню рекомендации: первые дни не грызть твёрдое этой стороной, чистить дважды в день мягкой щёткой, на ночь — зубная нить. Если появилась боль при накусывании, лучше показаться врачу, не дожидаясь следующего визита.

3. ПРОСЬБА ОБ ОТЗЫВЕ

Спасибо, что ответили, Марина. Рад, что всё спокойно. Если не сложно, напишите пару строк о приёме — это помогает другим людям выбрать врача, а нам понять, что делать лучше. Вот ссылка, займёт минуту.

4. ЕЩЁ ЧЕРЕЗ НЕДЕЛЮ, АССИСТЕНТ

Марина, это Ксения, ассистент доктора Ильиной. Подскажите, получается соблюдать рекомендации? Нет ли боли или чувствительности? И остался вопрос по второму этапу — скажите, когда вам удобнее вернуться к нему, я подберу время.

5. ПРИГЛАШЕНИЕ НА ОСМОТР

Марина, полгода назад вы были у нас на лечении. Подошёл срок планового осмотра и гигиены: врач посмотрит, как держится результат, и снимет налёт, пока он не превратился в камень. Осмотр занимает двадцать минут. Показать свободное время на этой неделе?

ЕСЛИ ПАЦИЕНТ МОЛЧИТ ДВА ГОДА

Анна, вы давно у нас не были. Если лечитесь в другом месте, скажите — больше беспокоить не будем. А если просто откладывали, приходите на осмотр: посмотрим, что изменилось, и составим план, если он понадобится.

Это единственный текст, где повода из карты нет, поэтому в нём прямо предложен отказ: так группа молчащих не превращается в источник жалоб.

Календарь касаний на полгода

Один лист, который можно повесить на ресепшене. Клиника с длинными планами добавляет касание на втором месяце, детская переносит проверку на третий день — но порядок «врач, клиника, ассистент, администратор» остаётся.

Когда	Кто подписывается	Канал	Повод и цель
День 1	Лечащий врач	Мессенджер	Как прошла ночь, не мешает ли пломба. Снять тревогу и поймать осложнение до того, как оно станет отзывом
День 7	Клиника	Мессенджер	Самочувствие и повтор рекомендаций: чем чистить, что не грызть, когда вернуться к обычной еде
День 7, тот же диалог	Клиника	Мессенджер	Просьба об отзыве — только если пациент ответил, что всё хорошо. Благодарность на выбор
День 14	Ассистент врача	Мессенджер, при молчании звонок	Соблюдаются ли рекомендации, нет ли боли, когда вернуться ко второму этапу
День 21	Администратор	Звонок	Развёрнутая обратная связь по скрипту: что понравилось, где ждали, что осталось непонятным
Месяц 3	Клиника	Мессенджер	Незакрытый этап лечения или отложенный план: прислать план и предложить начать с первого шага

Когда	Кто подписывается	Канал	Повод и цель
Месяц 6	Клиника	Мессенджер, при молчании SMS	Плановый осмотр и гигиена. Два конкретных окна вместо «когда вам удобно»
Месяц 6, отдельно	Клиника	Любой рабочий канал	Отчёт по фонду, если благодарность за отзывы переводится в благотворительность

Правила, общие для всех касаний

Что соблюдать всегда

1. Одно касание в сутки, тихие часы по местному времени пациента.
2. Любой ответ человека останавливает цепочку: дальше идёт разговор, а не следующая заготовка.
3. Просьба «не писать» выполняется сразу и навсегда, отметка уходит в карточку.
4. Пациенты в активном лечении в возвратные касания не попадают: у них свои напоминания о визитах.
5. Жалоба, спор о деньгах и вопрос о результате лечения передаются администратору, а не обрабатываются шаблоном.
6. В сообщениях нет диагнозов и названий процедур: текст виден на экране блокировки.

Скрипты сбора отзывов

Отзыв просят в конце разговора, где человек уже сказал, что всё хорошо. Благодарность не зависит от оценки и приходит в том числе тем, кто написал о проблеме.

СООБЩЕНИЕ СО ССЫЛКОЙ И ПОМОЩЬЮ

Марина, отправляю ссылку: [ссылка]

Как это работает:

1. Нажмите на ссылку — откроется карточка клиники
2. Поставьте оценку звёздами
3. В поле ниже напишите пару строк. Если не знаете, с чего начать, ответьте на три вопроса: что лечили, как прошёл приём, порекомендуете ли врача
4. Нажмите «Отправить»

Если карточка не открылась или что-то не получается — напишите сюда, подскажу. Бывает, нужно войти в аккаунт: это одна кнопка сверху.

ОТВЕТ, ЕСЛИ В ОТЗЫВЕ КРИТИКА

Марина, спасибо, что написали честно, — это ценнее похвалы. Передала доктору Ильиной, а по срокам ожидания разберёмся с администратором: вы правы, двадцать минут это много.

Благодарность за обратную связь остаётся в силе: кэшбэк, деньгами или в фонд — как решите. И если хотите, запишу на бесплатный осмотр, чтобы закрыть вопрос с чувствительностью.

ОДНО НАПОМИНАНИЕ ЧЕРЕЗ ТРИ ДНЯ

Марина, добрый день! Вы говорили, что напишете отзыв о приёме, — напомню ссылку, вдруг затерялась: [ссылка]

Если неудобно писать текст, достаточно оценки звёздами, это тоже помогает. А если передумали — просто скажите, больше напоминать не буду. Кэшбэк в любом случае остаётся на вашем счёте.

Напоминание ровно одно: второе уже раздражает, поэтому в нём сразу есть выход «передумал».

Хотите, чтобы эти касания уходили сами?

ИИ-администратор берёт повод из вашей учётной системы, пишет пациенту, отвечает на вопросы и ставит визит в расписание. Разберём вашу базу за 20 минут и покажем, с чего начать.

<https://medchat.tech/vozvrat-pacientov/>