01:00:00

А нас переслали на доктор, потом на платные услуги этого доктора, не всегда еще даже (нрзб 01:00:05) даже актуален.

**М: Так. Хорошо. Наличие, окошек в ряд.**

А, Понятно, никаких, никогда проблем не возникало. Сказать, что возникают?

**М: Но Вы пользовались этим?**

17 Я всегда этим пользуюсь.

**М: Именно этим? Отлично.**

Я пользовалась, когда диагностика мне нужна, и такая же самая ситуация - мне не очень удобно обсуждать все при коллегах на работе. У нас сейчас сложности с отдельным переговорным помещением, его нет. Мы поняли, что записываемся на работе, хотя не должны этого делать, но мы делаем, и для меня окошко сыграло решающий фактор. Я выбирала время и, когда мне перезванивали, можно было сказать минимум информации, которую мне нужно было сообщить, поэтому я утверждаю - это сыграло решающую роль.

**М: Отлично. Хорошо. Действительно. Вы хотели сказать?**

Я и так и так пользовалась, и просто по телефону и по окошечкам, смотря какой врач. Раз у меня основное - это врач и отзывы.

Возможно, это еще зависит от того, что именно ты ищешь. Если тебе нужна, простая диагностическая услуга унифицированная, как пойти в магазин, купить хлеб, тогда решай - простота. А, если ты выбираешь для себя что-то серьезное и важное, дорогостоящее, тогда ты начинаешь читать отзывы, тратить на это время. Возможно, удобство записи уходит на второй план и ты, скорее ищешь специалиста. А, когда это простая унифицированная услуга, то решающую роль играет удобство, простота и быстрота записи.

**М: Удобство и быстрота. Хорошо. Но, как вы считаете: насколько наличие такой функции необходимо?**

Необходимо, да.

Скажу так - либо все, либо ничего, потому что для девушки это очень важно. Она не может без телефона, сделать ей важно, чтобы это было. Мне важнее конкретный врач. Если у него не будет этой записи, я не буду ей пользоваться, но это неудобно. Почему к одному врачу я могу записаться, а к другому нет. Это обидно.

**М: Хорошо.**

Я бы хотела добавить, что я выбрала врача, который мне нравится, по отзывам и, хочу к ней записаться, но когда я звоню в клинику, оказывается, что у нее только два дня, которые оба в неудобные и время, которое мне неудобно. Если была бы информация о том, что этот врач принимает условно, понедельник - четверг, утром и вечером, тогда было проще выбирать врача.

**М: Да, но это через звонок, а не через окошки реальной записи.**

Это очень важно, когда просто висит номер телефона, врач работает в двух - трех клиниках. Ты думаешь - поближе. Звонишь - он работает только по средам. Звоню в другую - он только по понедельникам и четвергам. Ищешь день - это неудобно. Если бы писалось, в какой день работает он в этой клинике. Если они знают, почему не написать?

**М: Хорошо.**

Получается, что запись есть, и нет. Если тебе нужно быстро, ты отсеиваешь, где нет записи или не знаешь, в какие дни работает, и ты выбираешь там, где можно быстро записаться.

**М: Хорошо. Вы сами пользовались этой функцией? Реальная запись на реальное время в окошке?**

Да, только через две недели перезвонили.

Она не работает. Она удобно придумана, но не работает.

**М: Не работает. Хорошо. Предположим ,завтра эта функция исчезнет. Вы зашли НаПоправку, и нет этой функции - реальной записи на реальное время?**

Я тогда не стану заходить НаПоправку.

**М: Отлично. У вас изменится восприятие, изменится удобство использования этого онлайн сервиса или нет? Или вы будете им пользоваться?**

Нет. Мне важнее найти врача, который мне поможет. Как я запишусь - это другой вопрос, но с другой стороны, удобство в этом есть. Ты видишь, что на это время занято, ты уже в мыслях укладываешь свои планы и выбираешь время.

**М: Отлично.**

Я привыкла к тому, что это не работает, поэтому для меня абсолютно не будет иметь значение.

**М: Хорошо.**

Интересно получается - у меня наоборот, понятно, что врач важнее, но это очень удобно.

**М: Хорошо.**

Ни разу не сработала, та же самая история, что я много раз пыталась этой функцией пользоваться, но каждый раз мне перезванивали из клиники и спрашивают: "Кто Вы? Когда и куда вы хотите, к какому врачу и на какое время?"

**М: Хорошо.**

В девяносто девяти процентах случаев работает. Я увидела, что врач может (нрзб 01:04:50), условно говоря - завтра в восемь. Я сделала два клика, перезвонила, сказала: "Да, я все подтверждаю, записывайте" Спокойно занимаюсь своими делами и никуда не звоню.

Эти записи не работают, тебя спрашивают повторно. Дни, которые там указаны - врач принимает и время есть. Для меня изменится. Удобство и скидки для меня оказались решающими факторами, если их не будет, я буду заходить офлайн.

Удобство для всех важно.

Нужно ввести отклик от клиники. Получается, что одни нормально записываются, а другие нет. Знать - это работает или нет.

Работает.

**М: Хорошо.**

От чего это зависит? От клиники, от врача? Мне от клиники отклик идет и от самого врача. Это как?

**М: После того, как Вы записались через окошко реальной записи?**

Да.

**М: Или по-другому?**

Я записывалась к врачу. Может из клиники могут позвонить, а иногда и врач сам лично, со своего личного номера звонит. Из клиники и с сайта эсэмески.

Непонятно, как действует форма отправки записи. Куда она приходит, и что они видят? Мы заполняем все: на какое время, когда и что мы хотим. По факту кому-то звонят, спрашивают: "Кто Вы, что Вы хотите?". Кому-то сразу врач звонит и говорит: "Я знаю, кто Вы". Этот процесс надо отрегулировать.

**М: Чтобы всегда было одинаково. Хорошо.**

Очень удобно, но с проблемами. Недоработочка.

**М: Недоработано. Хорошо. По поводу сервиса.**

У меня был случай: говорила, но забыла.

Хорошо, вместо нее скажу. Проблема ни сколько самого сервиса НаПоправку, сколько (нрзб 01:07:06) сервиса НаПоправку с клиниками. Мне нужен был челюстно-лицевой хирург, я отпросилась с работы, пришла. Мне говорят: «Мы забыли позвонить всем «напоправочникам», они так между собой называют – «напоправочники». Врач заболел, улетел на Мальдивы или еще что-то, а я с работы отпросилась. Я там начала скандалить: "Оплачивайте мой рабочий день. Ваши проблемы, что мне не позвонили!". Этот момент отслеживать, чтобы взаимосвязь была между клиникой и сервисом, чтобы не было таких накладок.

**М: Хорошо.**

Записывалась я к врачу и у меня возникли проблемы, сложности - я хотела перезаписаться.

**М: На другое время?**

Да, как это сделать через сервис я не поняла. Я позвонила в клинику и сказала: "Я записывалась?". Мне сказали: " Нет, нас нет Вас". Я сказала через сервис НаПоправку", "Ну и что? У нас вас нет. Записывайтесь, куда Вы хотите". Я не знала, что не сработала запись. Так бы пришла.

**М: Поясним: не было подтверждения, что в первый раз Вас записали.**

Да.

**М: Хорошо. На сколько понятно, что на сервисе НаПоправку можно записаться на услуги и диагностику? Как Юля сказала.**

С диагностикой сложновато.

Да.

Вкладочки нет, непонятно есть услуги. Диагностика - не все понимают, что это такое, куда ему идти по этому поводу. Это непонятно.

Может нужно ее переименовать из услуг в диагностику, либо в анализы, либо исследования.

**М: Переименовать.**

Диагностика и анализы. Что-то такое.

**М: Отлично.**

Если было слово - анализы или диагностика, мне было бы искать намного проще.

Вместо услуг, услуги - это очень расплывчатое понятие. Если была именно диагностика, по типу УЗИ, МРТ и анализы, тогда всем стало просто и понятно.

**М: Хорошо.**

Процедуры.

**М: Вам известно о том, что есть на сервисе НаПоправку диагностика?**

Да. Я догадалась быстро. У меня была другая проблема - перекидывают на клинику, а в клинике уже ищи. Пятьдесят врачей - ищи своего.

**М: Вы сами пользовались этим сервисом, этой услугой? Диагностикой?**

Да. Я нашла врача. Все хорошо. Очень длительно.

**М: Хорошо. Регина.**

01:10:00