



گزارش سالیانه دکتِرتو - تابستان ۱۴۰۴

از جستجو تا نوبت‌گیری

تحلیل جامع تعامل کاربران با دکتِرتو در ۱۴۰۳

بررسی روندها و الگوهای انتخاب پزشک توسط بیماران



سلام !

پزشکی آینده بر پایه‌ی داده و شناخت کاربران بنا شده است.
شما چقدر برای آن آماده‌اید؟

فهرست

نخست /



نگاهی به دکترتو

۰۷

معرفی دکترتو و دستاوردهای آن در سال ۱۴۰۳
ماموریت و چشم انداز دکترتو
خدمات دکترتو
تیم دکترتو

۲ /

الگوی بیماران دکترتو

۲۱

چه کسانی، از کجا و چگونه نوبت آنلاین پزشکی می‌گیرند؟

کدام شهرها پیش‌تاز مراجعه به پزشک هستند؟
کدام شهرها کمترین تقاضا برای نوبت‌دهی آنلاین پزشکی را دارند؟
کاربران دکترتو؛ چند درصد زن و چند درصد مرد هستند؟
گروه‌های سنی بیماران؛ کاربران دکترتو از کدام نسل‌ها هستند؟
چه کسی نوبت را ثبت می‌کند؛ بیمار یا همراه او؟

۳ /

بیماران چگونه پزشک خود را انتخاب می‌کنند؟

۳۱

بررسی معیارهای تصمیم‌گیری از هزینه تا زمان انتظار

بیماران پیش از انتخاب پزشک، چند پزشک را بررسی می‌کنند؟
اولویت بیماران؛ چرا نزدیک‌ترین نوبت باز مهم است؟
مشاوره آنلاین یا ویزیت حضوری؟ بیماران کدام را ترجیح می‌دهند؟
پزشک مرد یا زن؟ بررسی نقش جنسیت در انتخاب پزشک
چرا پروفایل پزشک مهم است؟ از نظرات بیماران تا امتیازدهی
میزان زمان انتظار؛ چقدر در انتخاب بیماران تأثیر دارد؟
برخورد منشی؛ چرا رفتار منشی می‌تواند روی تصمیم بیماران تأثیر بگذارد؟
معیارهای نوبت‌گیری و انتخاب پزشک برای مراجعه‌ی حضوری و مشاوره‌ی آنلاین چیست؟
نمایش پزشکان دکترتو بر اساس نیازمندی‌های واقعی کاربران است.
اعتماد و وفاداری بیماران به دکترتو؛ چرا برخی کاربران همیشه برمی‌گردند؟
آیا امکان رزرو کردن آنلاین نوبت برای بیماران مهم است؟ آمارها چه می‌گویند؟

بیماران به دنبال چه درمانی هستند؟

۴۷

پرمراجعه‌ترین تخصص‌ها و دلایل نوبت‌گیری آنلاین پزشکی

کدام تخصص‌های پزشکی در سال ۱۴۰۳ بیشترین مراجعه را داشته‌اند؟
 زنان بیشتر به چه متخصصانی مراجعه می‌کنند؟
 مردان بیشتر به کدام متخصصان مراجعه می‌کنند؟
 کدام تخصص‌های پزشکی در شهرهای پرمراجع محبوب‌ترند؟
 پراکندگی تخصص‌های پزشکی در بین نسل‌های مختلف چه فرقی با هم دارند؟

الگوی زمانی مراجعه بیماران

۵۹

چه روزها و ساعاتی پرمراجعه‌ترند؟

شلوغ‌ترین روز سال در دکتِرتو؛ چه زمانی بیشترین نوبت گرفته می‌شود؟
 کم‌نوبت‌ترین روز سال؛ چه زمانی مراجعه بیماران کاهش می‌یابد؟
 پرمراجعه‌ترین ماه سال؛ در چه ماهی بیماران بیشتر به پزشک نیاز دارند؟
 کم‌نوبت‌ترین ماه؛ چه زمانی بیماران کمتر نوبت می‌گیرند؟
 روند مراجعه به تخصص‌های پزشکی در طول فصول مختلف سال
 بیماران چه ساعاتی نوبت می‌گیرند؟ بررسی الگوی زمانی نوبت‌گیری
 پرمراجعه‌ترین روزهای هفته برای وقت ملاقات؛ چه روزهایی شلوغ‌ترند؟
 روزهای اوج لغو نوبت؛ بیماران چه زمانی بیشتر نوبت‌های خود را کنسل می‌کنند؟

از فاصله تا راحتی

۶۵

بیماران بر چه اساسی درمان خود را انتخاب می‌کنند؟

مشاوره آنلاین یا ویزیت حضوری؟ بیماران کدام روش را بیشتر انتخاب می‌کنند؟
 نقش فاصله و مجاورت در انتخاب پزشک؛ چقدر نزدیکی مطب مهم است؟

پیش‌بینی ۱۴۰۴

۶۹

بیماران از ما چه خواهند خواست؟

الگوهای ارتباطی پزشکان چه تغییری خواهد داشت؟
 صنعت سلامت الکترونیک چه تغییراتی خواهد داشت؟

قدردانی به پاس همراهی

در سالی که گذشت، با حمایت و همکاری شما پزشکان عزیز، دکترتو توانست گام‌های بلندی در مسیر ارائه خدمات بهتر به جامعه پزشکی بردارد. تلاش‌های شما در زمینه ارتقاء سلامت و بهبود کیفیت خدمات به بیماران، نه تنها الهام‌بخش ما بوده، بلکه باعث شد تا همراهی مستمر و همکاری‌های موفق در راستای نوآوری‌ها و پیشرفت‌های پزشکی ادامه یابد.



از اعتماد و حمایت بی‌دریغ شما به دکترتو، که در قلب فعالیت‌های ما قرار دارد، صمیمانه قدردانی می‌کنیم. بدون شک، بدون همراهی و تلاش‌های بی‌وقفه شما، دستیابی به اهداف مشترک غیرممکن بود.

ما به همکاری با شما افتخار می‌کنیم و امیدواریم در سال‌های آینده نیز با همگامی شما بتوانیم دستاوردهای بیشتری در جهت ارتقای سلامت و پیشرفت پزشکی به ارمغان بیاوریم.

با احترام، تیم دکترتو

سخنی از دکترتو

این گزارش، تصویری شفاف از رفتار بیماران در سال ۱۴۰۳ ارائه می‌دهد: از اینکه چگونه پزشک خود را انتخاب می‌کنند تا عواملی که بر اعتماد، رضایت و وفاداری آن‌ها تأثیر می‌گذارد. داده‌های به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که تصمیم‌گیری بیماران بر اساس دسترسی سریع‌تر به نوبت، کیفیت خدمات و تجربه‌ی سایر کاربران انجام می‌شود. این اطلاعات می‌تواند برای پزشکان عزیز ارزشمند باشد و به شما کمک کند تا با شناخت بهتر نیازهای بیماران، ارتباط موثرتری با آن‌ها برقرار کنید.

در دنیای امروز، فناوری دیجیتال بیش از هر زمان دیگری نقش کلیدی در ارتقای کیفیت خدمات پزشکی ایفا می‌کند. در دکترتو، ما بر این باوریم که پزشکان، به عنوان محور اصلی این تحول، باید داده‌هایی واقعی و دقیق را در اختیار داشته باشند تا بتوانند با تصمیم‌گیری بر اساس داده‌های واقعی، در راستای افزایش رضایت بیماران گام بردارند. ما در دکترتو با گردآوری داده‌ها و تحلیل جامع رفتار کاربران، تلاش کرده‌ایم تا الگوهای نوبت‌گیری و انتخاب پزشک توسط بیماران را بهتر درک کنیم و بستری فراهم کنیم که شما بتوانید با بینشی دقیق‌تر، خدمات بهتری ارائه دهید.

ما در دکترتو معتقدیم که تحلیل داده‌محور نه تنها به بهینه‌سازی فرآیندهای درمانی کمک می‌کند، بلکه مسیر رشد پایدار را برای پزشکان هموار می‌سازد. این گزارش، گامی در جهت اشتراک این بینش‌ها با شماست تا در کنار هم آینده‌ای هوشمندتر و کارآمدتر برای سلامت الکترونیک بسازیم.

بهراد آزادی

مدیرعامل دکترتو



نخست /

نگاهی به دکترتو

- معرفی دکترتو و دستاوردهای آن در سال ۱۴۰۳
- ماموریت و چشم انداز دکترتو
- خدمات دکترتو
- تیم دکترتو

● نگاهی به دکترتو:

دکترتو در سال ۱۳۹۵ با مأموریت تسهیل دستیابی به روانی سالم‌تر در مسیر زندگی و طول عمر بیشتر شروع به کار کرد.

امروزه، پلتفرم دکترتو با عنوان پیشگام در حوزه سلامت الکترونیک در ایران، سامانه‌ای برای رفع نیازهای بهداشتی و درمانی مورد نیاز جامعه فراهم کرده تا هر فرد از هر نقطه‌ای از ایران عزیزمان بتواند به بهترین پزشکان دسترسی داشته باشد.

علاوه بر نوبت حضوری و مشاوره تلفنی و متنی، در **دکترتو کلینیک**، خدمات کلینیکی و پاراکلینیکی مانند خدمات زیبایی، دندان‌پزشکی، روانشناسی، زنان، تغذیه و جراحی‌های عمومی ارائه می‌شود. در سال ۱۴۰۳ تعداد این خدمات‌دهندگان کلینیکال و پاراکلینیکال **۳ برابر** شده است.

۱۴۶,۰۰۰

پزشک، دندان‌پزشک و روانشناس
و سایر خدمات‌دهندگان
سلامت و مراقبت پزشکی

+۱,۵۰۰

کلینیک، درمانگاه و بیمارستان



۱۳۹۵

شروع به کار دکترتو



دکترتو در سال ۱۴۰۳:

-  ۴/۳ میلیون کاربر جدید به کاربران دکترتو اضافه شده‌اند.
-  بیش از ۵۰۰ میلیون بار از صفحات دکترتو بازدید شده است.
-  تعداد پزشکان دکترتو در این سال، ۳۰ درصد افزایش داشته است.

۳۱

استان فعال



+۱۲۵

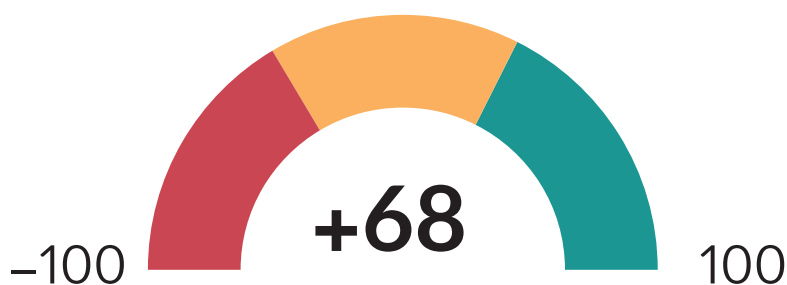
تخصص و فوق تخصص
پزشکی متفاوت



● شاخص خالص ترویج‌دهندگان دکتِرتو

دکتِرتو با ثبت میانگین شاخص NPS ۶۸، نشان داده که کاربران تمایل بالایی به توصیه این پلتفرم به دیگران دارند.

NPS (Net Promoter Score)



شاخص NPS دکتِرتو
به صورت میانگین در سال ۱۴۰۳،
۶۸ بوده است.

شاخص خالص ترویج‌دهندگان (NPS) دکتِرتو در یک سال اخیر به‌طور میانگین ۶۸ بوده است که این عدد در میان کسب‌وکارهای حوزه سلامت، نشان‌دهنده رضایت و وفاداری بالا از سوی کاربران است. شاخص ۶۸ در مقیاس NPS به معنای این است که درصد زیادی از کاربران، این سامانه را به دیگران توصیه می‌کنند و به‌طور کلی نشانگر عملکرد بسیار خوب دکتِرتو در جلب رضایت کاربران است. این شاخص به‌طور غیرمستقیم نشان‌دهنده وفاداری کاربران است و می‌تواند پیش‌بینی‌کننده‌ی رشد مثبت و ادامه‌دار کسب‌وکار باشد.

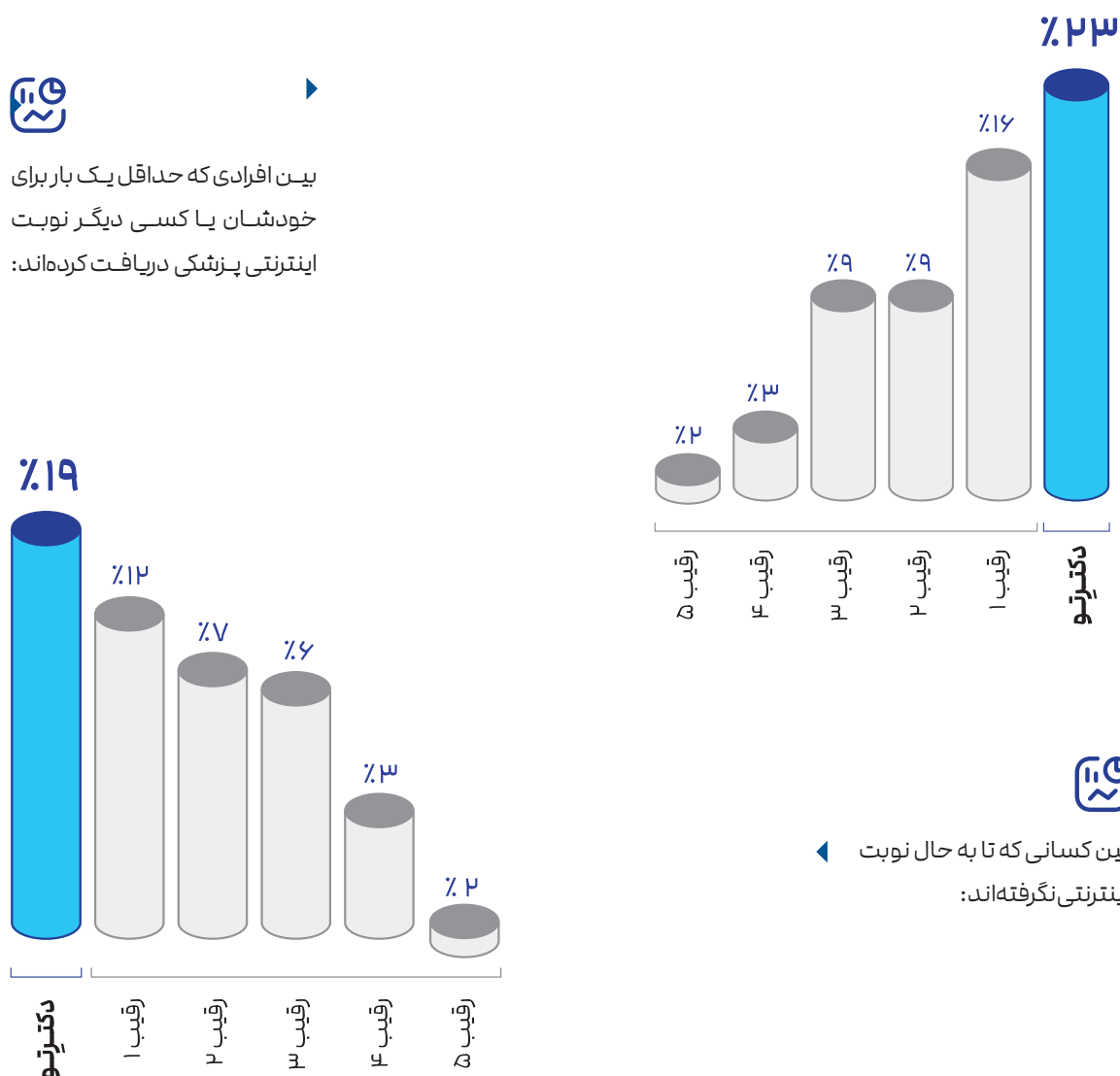


● شاخص شناخت برند (Brand Recognition)

دکترتو در مقایسه با رقبا، بالاترین میزان شناخت برند را در بین کاربران دارد.



بین افرادی که حداقل یک بار برای خودشان یا کسی دیگر نوبت اینترنتی پزشکی دریافت کرده‌اند:



بین کسانی که تا به حال نوبت اینترنتی نگرفته‌اند:

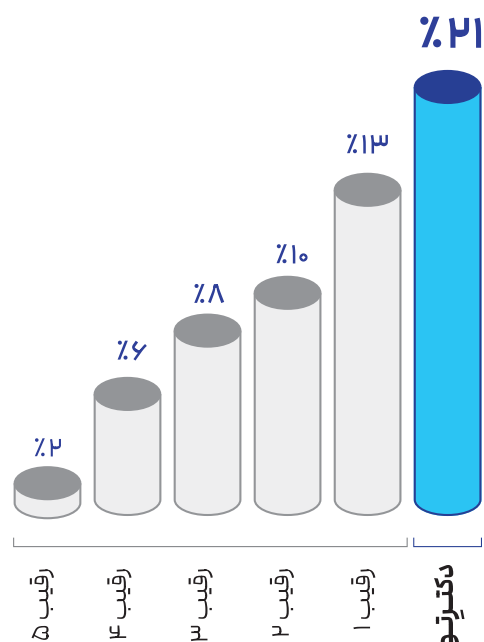
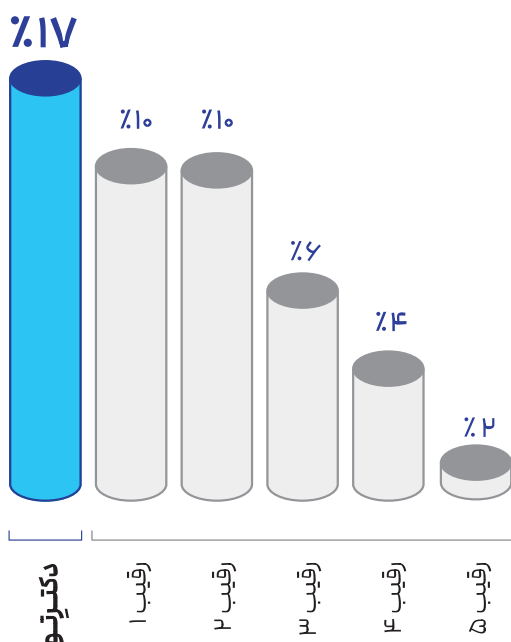
شاخص شناخت برند معیاری است که نشان می‌دهد چه درصدی از افراد یک برند را به محض مشاهده نام آن شناسایی می‌کنند، که این امر به میزان آگاهی و یادآوری برند در ذهن مصرف‌کنندگان اشاره دارد. بین افرادی که حداقل یک بار برای خودشان یا کسی دیگر نوبت اینترنتی پزشکی دریافت کرده‌اند، درصد شناختن برند دکترتو ۲۳٪ بوده است. در حالی که ۱۹٪ از تمامی کاربران (حتی کسانی که تا به حال نوبت اینترنتی نگرفته‌اند)، دکترتو را به محض مشاهده نام، شناسایی می‌کنند. این درصد برای سایر برندهایی که در حوزه نوبت‌دهی اینترنتی کار می‌کنند به صورت واضحی کمتر است. به عنوان مثال، نزدیک‌ترین رقیب تنها با ۱۲٪ شناخت برند، فاصله زیادی با دکترتو دارد. این تفاوت معنادار نشان می‌دهد که دکترتو توانسته است جایگاهی متمایز در ذهن کاربران ایجاد کند.

● شاخص اولین اسمی که به ذهن کاربران می‌آید (Top of Mind)

زمانی که صحبت از نوبت‌دهی آنلاین پزشکی می‌شود، دکترتو اولین برندی است که به ذهن مردم می‌آید.



► بین افرادی که حداقل یک بار
برای خودشان یا کسی دیگر
نوبت اینترنتی پزشکی دریافت
کرد هاند:



◀ بین کسانی که تا به حال نوبت
اینترنتی نگرفته‌اند:

منظور از TOM یا Top Of Mind درصدی از جامعه مخاطب است که به محض یادآوری یک مفهوم به یاد برند ما می‌افتند. ۲۱٪ از کسانی که تجربه نوبت‌دهی اینترنتی یا مشاوره آنلاین پزشکی داشته‌اند، دکترتو را به عنوان اولین انتخاب خود معرفی کرده‌اند. دیگر رقبای با درصد کمتری از دکترتو به عنوان اولین اسم، به ذهن کاربران می‌آیند.

Top Of Mind در بین افرادی که تا بحال نوبت اینترنتی پزشکی نگرفته‌اند، برای دکترتو ۱۷٪ است، در حالی که این عدد برای باقی برندها باز بسیار کمتر از دکترتو هستند. این اعداد نشان می‌دهند که دکترتو نه تنها یکی از شناخته‌شده‌ترین پلتفرم‌هاست، بلکه اولین نامی است که به ذهن کاربران می‌آید. در مقایسه با سایر پلتفرم‌ها، اختلاف چشمگیری در TOP با رقبای وجود دارد و مانند شناخت برند، دکترتو همچنان به عنوان انتخاب اول در ذهن کاربران جای گرفته است.

● ماموریت دکتِرتو

ماموریت دکتِرتو تسهیل دستیابی به جسم و روانی سالم‌تر در مسیر زندگی و طول عمر بیشتر است. ما به عنوان یک پلتفرم سلامت، به اهمیت پیشگیری، چکاپ‌های دوره‌ای و فالوآپ‌های مستمر به اندازه درمان‌های تخصصی توجه داریم. هدف ما این است که با فراهم کردن دسترسی آسان‌تر، شفاف‌تر و کم‌هزینه‌تر به خدمات پزشکی، در کنار شما باشیم تا سلامت جسمی و روانی بیماران در تمامی مراحل زندگی به بهترین شکل ممکن حفظ گردد.



آمار جمعیتی ایران بر اساس آخرین آمار رسمی
در سال ۱۳۹۵ است. ●

● چشم‌انداز دکتِرتو

چشم‌انداز دکتِرتو این است که خدمات پزشکی و درمانی را در سراسر زندگی افراد، از نوزادی تا کهنسالی فراهم کنیم. ما با تمرکز بر پیشگیری، چکاپ و فالوآپ، به سلامت افراد در تمامی گروه‌های سنی رسیدگی کرده و به آنان کمک می‌کنیم تا زندگی سالم‌تری داشته باشند. دکتِرتو قصد دارد با این رویکرد، خدماتی را در اختیار تمام افراد قرار دهد تا تمامی نیازهای درمانی و پزشکی آنها به طور کامل پوشش داده شود.



سن: ۱ - ۱۵ سال

۲۰ میلیون

خدماتی که در ادامه مشاهده می‌کنید، بر اساس همین فلسفه طراحی شده‌اند تا تمامی نیازهای بیماران در هر مرحله از زندگی را پوشش دهند. دکتِرتو با این رویکرد، همیشه در کنار بیماران خواهد بود تا از سلامت آنها در تمام مراحل زندگی مراقبت کند.

● خدمات دکترتو:

نوبت‌دهی آنلاین



رزرو نوبت پزشک در هر زمان و مکان، بدون نیاز به مراجعه حضوری.

مناسب، ویرایش یا لغو نوبت و دریافت یادآوری‌های قبل از نوبت را فراهم می‌آورد. استفاده از نوبت‌دهی آنلاین می‌تواند به کاهش زمان انتظار و افزایش رضایت کاربران کمک کند.

نوبت‌دهی آنلاین امکان رزرو نوبت برای دریافت خدمات پزشکی را از طریق اینترنت فراهم می‌کند و به کاربران اجازه می‌دهد تا در هر زمان و مکانی، نوبت خود را رزرو کنند. دکترتو امکان مشاهده امتیازات و نظرات پزشکان، زمان‌های خالی، انتخاب زمان

مشاوره تلفنی



مشاوره پزشکی از راه دور، سریع و آسان، تنها با یک تماس.

محدودیت‌های زمانی یا شرایط جسمانی، قادر به حضور فیزیکی در مطب نیستند، فراهم می‌آورد. این روش، علاوه بر انعطاف‌پذیری و دسترسی آسان، می‌تواند حریم خصوصی و امنیت بیشتری را برای مراجعین فراهم آورد.

مشاوره تلفنی روشی از ارائه خدمات پزشکی است که در آن افراد از طریق تماس تلفنی با پزشک خود ارتباط برقرار می‌کنند. مشاوره تلفنی امکان دسترسی به پزشک را برای افرادی که به دلایل مختلف مانند محدودیت‌های جغرافیایی، مشکلات حمل و نقل،

مشاوره متنی



ارتباط متنی با پزشک برای دریافت راهنمایی سریع و مطمئن.

مشکلات پزشکی، نسخه‌های دارویی و سایر موضوعات مرتبط با سلامت به صورت متنی مطرح کنند. همچنین مشاوره متنی دسترسی به پزشک را برای افرادی که در شنوایی و تکلم مشکل دارند، امکان‌پذیر کرده است.

مشاوره متنی با پزشک برای مواقعی که نیاز به مشاوره سریع و اولیه است یا در شرایطی که مراجعه حضوری امکان‌پذیر نیست، بسیار مفید است. این شیوه مشاوره از مزایایی نظیر صرفه‌جویی در زمان، دسترسی آسان و حفظ حریم خصوصی بهره‌مند است. مراجعین می‌توانند سوالات خود را در مورد

دکترتو کلینیک



دسترسی به خدمات زیبایی، زنان، رژیم غذایی، دندان پزشکی و دیگر خدمات کلینیکی و پاراکلینیکی در حوزه های مختلف پزشکی.

زنان، آزمایشگاه ها، رژیم های غذایی و سلامت روان را خریداری کنند. هدف اصلی دکترتو کلینیک این است که مجموعه ای کامل از بهترین خدمات را با کیفیت بالا و قیمت مناسب به شهروندان عرضه کند و تجربه ای بی نظیر از مراقبت های پزشکی را برای آنها فراهم نماید.

دکترتو کلینیک از جدیدترین خدمات دکترتو، فرصتی برای گسترش دامنه خدمات پزشکی شما بوده است. با این سرویس جدید، علاوه بر ارائه نوبت های پزشکی و مشاوره آنلاین، کاربران می توانند به طور مستقیم خدمات کلینیکی و پاراکلینیکی در زمینه های مختلف از جمله زیبایی، دندان پزشکی، بهداشت

ارزیابی سریع پرونده ی بیماران برای اولویت بندی و مراجعه مؤثرتر.

دکترتو تریاژ



و اطلاعات مورد نیاز پزشک را ثبت می کنند. سپس پزشک با بررسی سریع و دقیق پرونده ها می تواند بیمارانی که به تخصص واقعی نیاز دارند را شناسایی کرده و زمان خود را صرف موارد ضروری و بهینه کند. این فرآیند باعث ارجاع بیماران به پزشکان مناسب و صرفه جویی در زمان برای پزشکان و بیماران می شود.

سرویس تریاژ دکترتو با توجه به درخواست های بسیاری از پزشکان و توصیه های آنها راه اندازی شده است. این سرویس به ویژه برای پزشکانی که تقاضای بالایی دارند و ممکن است برخی بیماران به اشتباه به آنها مراجعه کنند، طراحی شده است. در این سیستم، بیماران پیش از مراجعه حضوری، مدارک

دسترسی به معتبرترین مقالات پزشکی و اطلاعات به روز سلامت.

مجله سلامت دکترتو



تیم تحریریه دکترتو شامل نویسندگانی با دانش پزشکی و پزشکان متخصصی از سراسر کشور است که در تمامی حوزه ها، دارویی، علائم و بیماری ها و سلامت روان، زیبایی و تغذیه و غیره تولید محتوای مرغوب می کند.

بلاگ پزشکی دکترتو با نام مجله ی سلامت دکترتو سال هاست که در کنار مردم ایران است. این وبلاگ پزشکی در سال گذشته توانست پربازدیدترین بلاگ در حوزه ی سلامت باشد. هدف اصلی مجله ی سلامت دکترتو، تأمین دانش پزشکی مورد نیاز مردم است.

تیم دکترتو

+۲۵۰

نفر در تیم دکترتو کار می کنند.

تیم فنی
+۲۵ (توسعه، امنیت)

توسعه سایت و اپلیکیشن دکترتو،
نگهداشت و بهبود موارد فنی از جمله
وظایف تیم فنی است.



تیم مارکتینگ
+۴۵ (جسارت، مهارت)

شامل تیم های سئو، تولید محتوا، اتومیشن و
گوگل ادز و سوشال است. فعالیت این تیم ها
در جهت بهبود جستجو، تولید مقاله های
تخصصی، تبلیغات هدفمند و... است.

تیم محصول
+۲۰ (چابکی، خلاقیت)

طراحی، برنامه ریزی و اجرای سرویس های جدید و
همچنین بهبود سرویس های فعلی از جمله وظایف
تیم محصول به شمار می رود.

+۵۰ تیم دکترتو کلینیک (قدرت، پیشرفت)

متخصصین این بخش از شرکت دکترتو به مواردی مانند فروش خدمات کلینیکی و پاراکلینیکی می‌پردازند.

+۷۰ تیم جذب، توسعه و پشتیبانی (تعهد، رضایت)

رفع دغدغه‌ی کاربران دکترتو (شهروندان، پزشکان، منشی‌ها) و همچنین پشتیبانی سایت به عهده تیم توسعه و پشتیبانی است.



+۵ تیم منابع انسانی (حمایت، توسعه)

جذب و استخدام، نگهداشت نیرو، مشاوره درون سازمانی و کلیه امور مربوط به پرسنل سازمان به عهده‌ی این تیم است.

+۱۵ تیم مالی (دقت، درستی)

تمامی فعالیت‌های مالی اعم از پرداخت حقوق، صورتحساب‌های مالی، موارد مالیاتی به عهده تیم مالی است.



- کدام شهرها پیش‌تاز مراجعه‌ی آنلاین به پزشک هستند؟
- کدام شهرها کمترین تقاضا برای نوبت‌دهی آنلاین پزشکی را دارند؟
- کاربران دکتِرتو؛ چند درصد زن و چند درصد مرد هستند؟
- گروه‌های سنی بیماران؛ کاربران دکتِرتو از کدام نسل‌ها هستند؟
- چه کسی نوبت را ثبت می‌کند؛ بیمار یا همراه او؟



/ ۲

الگوی بیماران دکترتو

چه کسانی، از کجا و چگونه
نوبت آنلاین پزشکی می‌گیرند؟



پیش از بررسی خواسته‌های بیماران، اجازه دهید نگاهی
به جامعه‌ی کاربران دکترتو بیندازیم که این گزارش بر
مبنای رفتار آنها ساخته شده است.

نقطه
۱۲۴۵

پر مراجعه‌ترین

شهرهای ایران در سال ۱۴۰۳:

تهران

شیراز

اصفهان

کرمان

مشهد

کرج

بندرعباس

بوشهر

تبریز

اهواز

ارومیه

قم

یزد

کرمانشاه

رشت

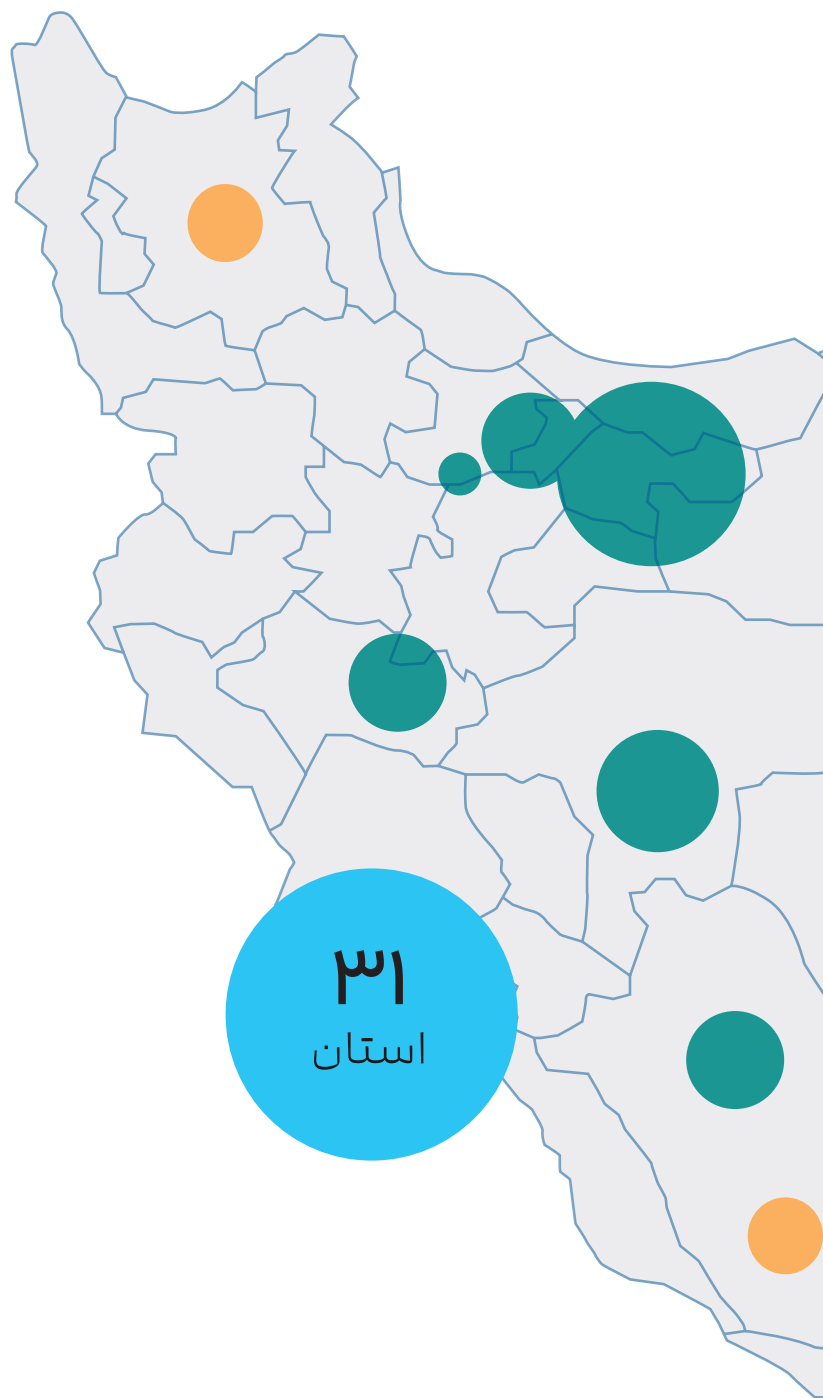
قزوین

کاربران دکتِرتو از ۳۱ استان و ۱۲۴۵+ نقطه‌ی ایران
از دکتِرتو خدمت دریافت کرده‌اند.

کم مراجعه‌ترین

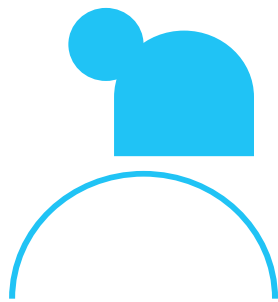
شهرهای ایران در سال ۱۴۰۳:

محمدشهر (خراسان جنوبی)
قورچی‌باشی (مرکزی)
مقاومت (خوزستان)
کانی‌سور (کردستان)
گلگیر (خوزستان)
کهن‌آباد (سمنان)
سومار (کرمانشاه)
گزنک (مازندران)
بویین‌سفلی (کردستان)
مرجقل (گیلان)
رینه (مازندران)
لوجلی (خراسان شمالی)
حسینیه (خوزستان)
چناره (کردستان)
زرگرمحله (مازندران)



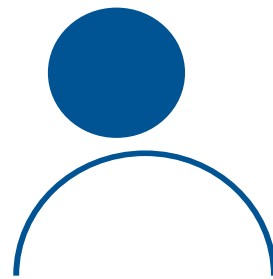
● کاربران دکتِرتو

چند درصد زن و چند درصد مرد هستند؟



زنان

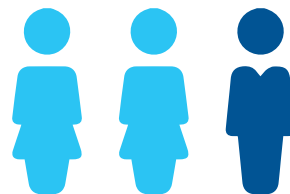
۶۱٫۸۸٪



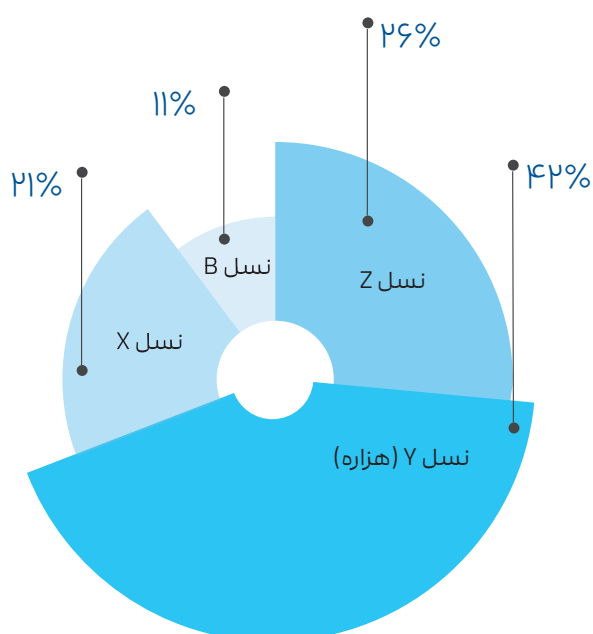
مردان

۳۸٫۱۲٪

در سال ۱۴۰۳
حدود ۲/۳ کاربران زن
و باقی مرد هستند.



بیماران دکتِرتو از کدام نسل‌ها هستند؟



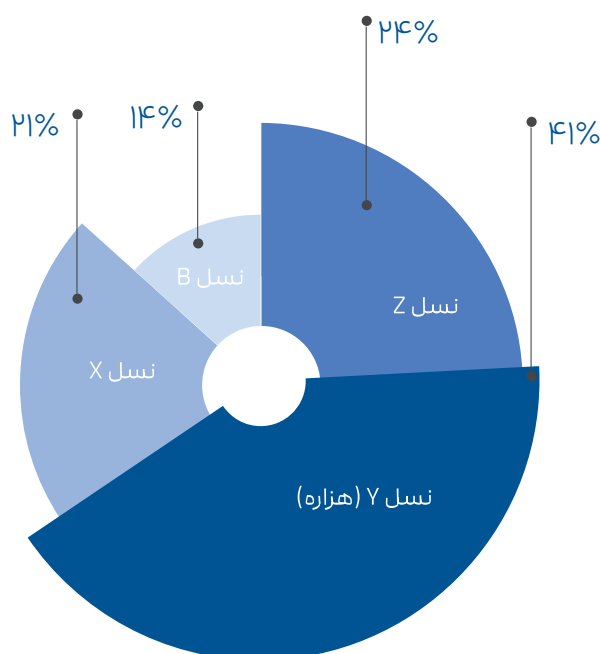
نسبت نسل
کاربران زن دکتِرتو

- نسل Z
- نسل Y (هزاره)
- نسل X
- نسل B (بیبی بومرها یا نسل انفجار)



نسبت نسل
کاربران مرد دکتِرتو

- نسل Z
- نسل Y (هزاره)
- نسل X
- نسل B (بیبی بومرها یا نسل انفجار)



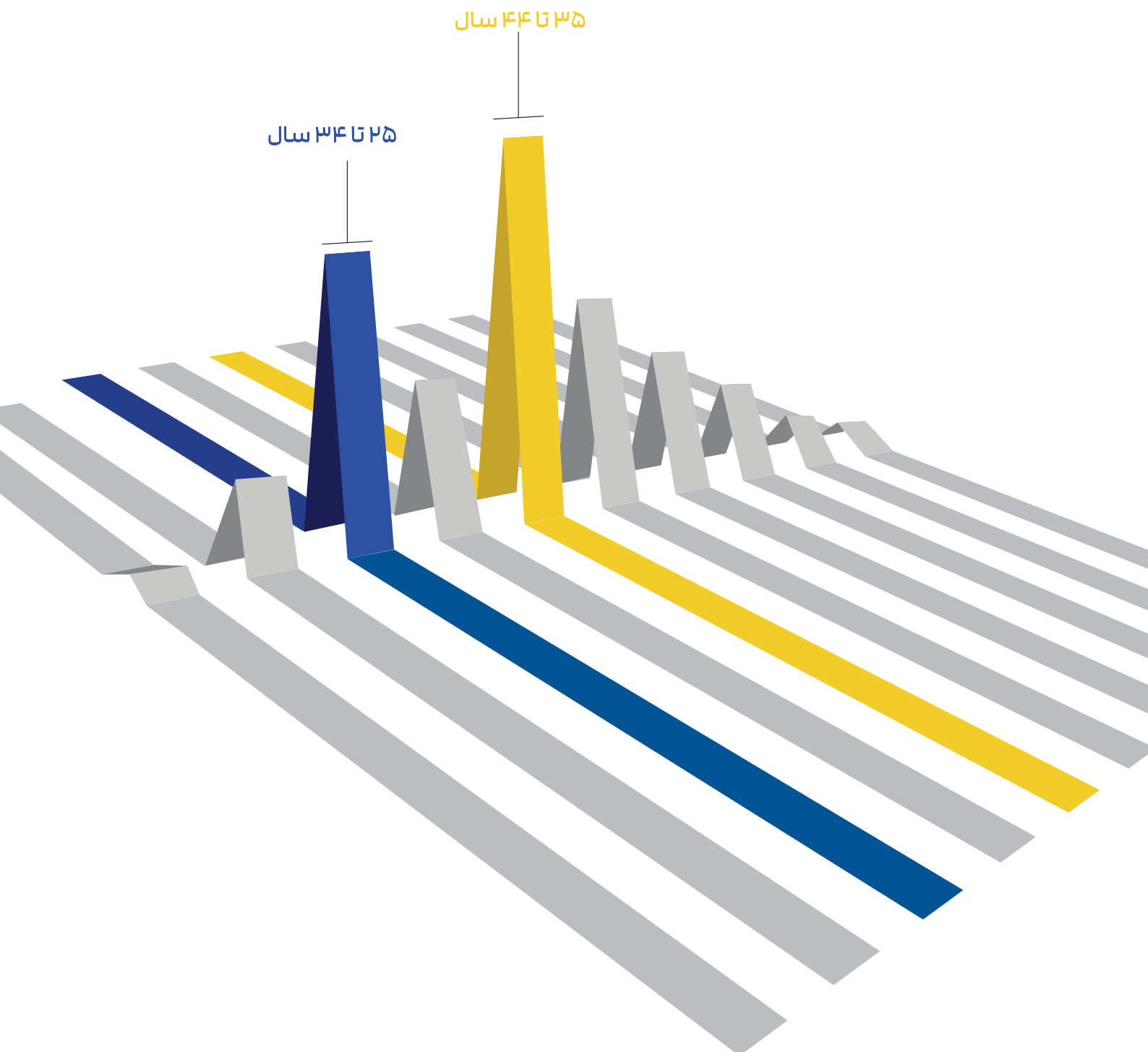
بازه‌های سنی نسل‌ها:



نسل Z: متولدین سال ۱۳۷۵ تا ۱۳۹۰
نسل آلفا: متولدین از سال ۱۳۹۰ به بعد

نسل بیبی بومر (Baby Boomers): متولدین سال ۱۳۲۴ تا ۱۳۴۴
نسل X: متولدین سال ۱۳۴۴ تا ۱۳۵۹
نسل Y: متولدین سال ۱۳۵۹ تا ۱۳۷۵

● بیشترین کاربران دکترتو شامل دو دسته‌ی سنی ۲۵ تا ۳۴ و ۳۵ تا ۴۴ سال است.





۶۳%

کاربران زن در دریافت نوبت از مردان فعال‌ترند.

هرچند زنان در سال ۱۴۰۳ نوبت‌های بیشتری ثبت کرده‌اند، اما پراکندگی نسلی بین زنان و مردان تا حدود معناداری مشابه است.

نکته ۱

در نسل Z، نسل Y و نسل X مردان و زنان میزان نوبت مشابهی دریافت می‌کنند و تفاوت خاصی در رفتار نوبت‌گیری آنلاین ندارند.

نکته ۲

می‌توان گفت تنها تفاوت معناداری که می‌توان در مقایسه نسبت نسلی زنان و مردان به آن اشاره کرد مربوط به نسل BABY BOOMERS هاست. به نظر می‌رسد مردان با سنین بالاتر از ۶۰ سال، در نوبت‌گیری آنلاین فعال‌ترند. اما آیا می‌توان به این نتیجه رسید که زنان این نسل، سواد الکترونیک کمتری نسبت به مردان دارند؟ برای این گزاره‌ی جذاب می‌توان پژوهشی اختصاصی ترتیب داد و برای نسل B آموزش‌های اختصاصی گذاشت.

نکته ۳

ارتباط معکوسی بین بالا رفتن سن و میزان نوبت‌گیری آنلاین مشاهده می‌شود. ما می‌دانیم که نیازمندی بهداشتی و درمانی افراد با افزایش سن بالاتر می‌رود. اما چرا این پیوند در استفاده از پلتفرم آنلاین برعکس است؟ شاید بهترین فرضیه، همان سختی کار با ابزار آنلاین و کمبود سواد سلامت الکترونیک است. آیا می‌توان انتظار داشت با بالا رفتن نسل میانسال کنونی که ارتباط بهینه‌تری با جهان دیجیتال دارند، مراقبت پزشکی آنلاین در آینده بهبود پیدا می‌کند؟

● چه کسی نوبت را ثبت می‌کند؟ فرد بیمار یا همراه او؟

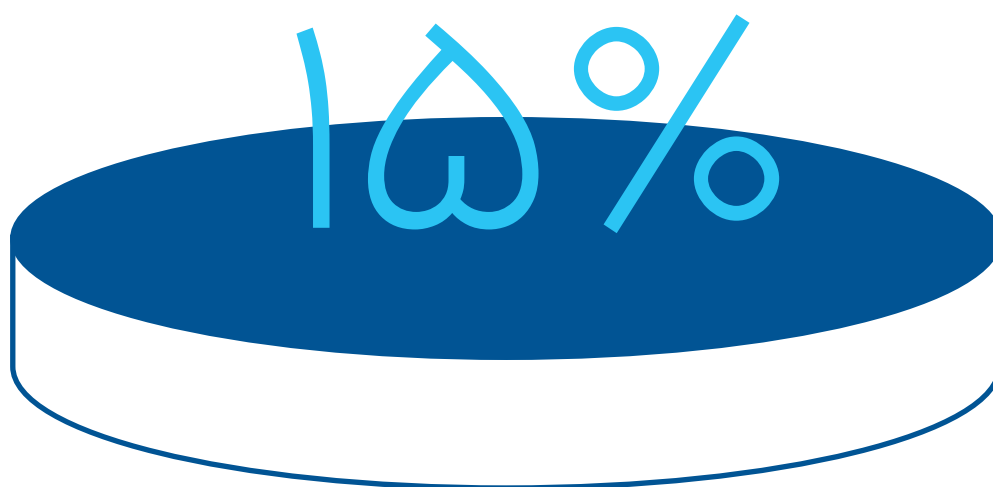
Sub-patients:

مربوط به افرادی می‌شود که نوبت پزشک برای آنها توسط فرد دیگری گرفته شده است.

Sub-patient Booker:

فردی است که برای دیگران نوبت می‌گیرد.

در سال ۱۴۰۳، ۱۵ درصد از کل نوبت‌های خریداری‌شده در دکتِرتو توسط کاربران برای افراد دیگر رزرو شده است. به عبارت دیگر، ۱۵ درصد از کاربران علاوه بر دریافت نوبت برای خود، اقدام به رزرو نوبت برای خانواده، دوستان یا آشنایان هم کرده‌اند.



نکته ۲

بیشترین Sub-patient ها مربوط به نسل آلفا (افراد زیر ۱۸ سال) و نسل B (افراد بالای ۶۰ سال) می‌شوند.

نکته ۱

درصد زنانی که برای آنها توسط دیگران نوبت گرفته شده است بیشتر از مردان است.





- بیماران پیش از انتخاب پزشک، چند پزشک را بررسی می‌کنند؟
- اولویت بیماران؛ چرا نزدیک‌ترین نوبت باز مهم است؟
- مشاوره آنلاین یا ویزیت حضوری؟ بیماران کدام را ترجیح می‌دهند؟
- پزشک مرد یا زن؟ بررسی نقش جنسیت در انتخاب پزشک
- چرا پروفایل پزشک مهم است؟ از نظرات بیماران تا امتیازدهی
- میزان زمان انتظار؛ چقدر در انتخاب بیماران تأثیر دارد؟
- برخورد منشی؛ چرا رفتار منشی می‌تواند روی تصمیم بیماران تأثیر بگذارد؟
- معیارهای انتخاب پزشک برای مراجعه‌ی حضوری و مشاوره‌ی آنلاین چیست؟
- نمایش پزشکان دکترتو بر اساس نیازمندی‌های واقعی کاربران است.
- اعتماد و وفاداری بیماران به دکترتو؛ چرا برخی کاربران همیشه برمی‌گردند؟
- آیا امکان رزرو کردن آنلاین نوبت برای بیماران مهم است؟ آمارها چه می‌گویند؟



بیماران چگونه پزشک خود را انتخاب می‌کنند؟

بررسی معیارهای تصمیم‌گیری
از هزینه تا زمان انتظار

● بیماران پیش از انتخاب پزشک، چند پزشک را بررسی می‌کنند؟

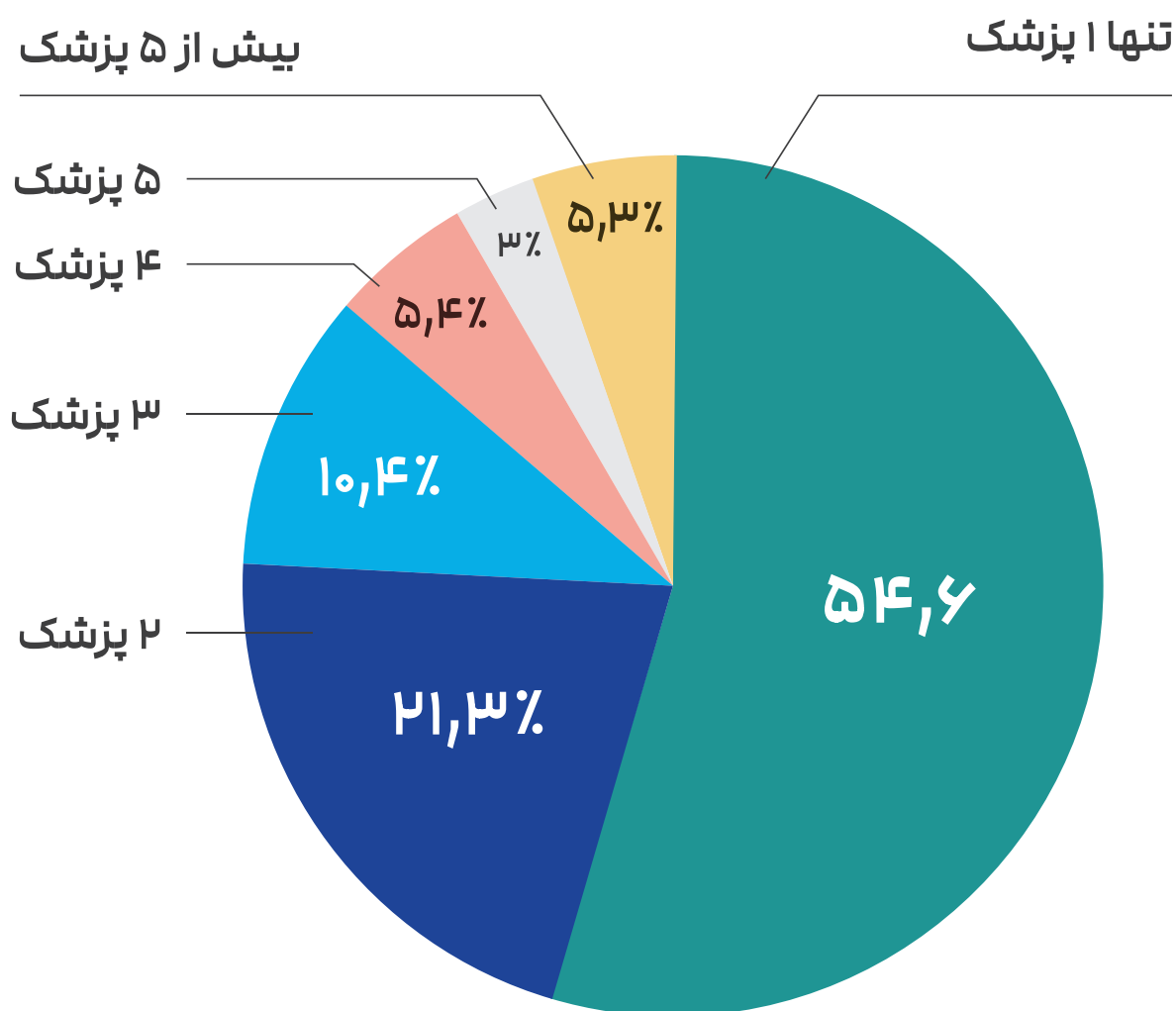


کاربران دکترتو جستجوگر و هدفمند هستند. بیش از ۵۴٪ از کاربران دکترتو تنها از صفحه یک پزشک بازدید کرده و سپس نوبت خود را رزرو می‌کنند. این نشان می‌دهد که در نیمی از موارد، کاربران تقریباً می‌دانند که چه چیزی می‌خواهند، در دکترتو پزشک مورد نظرشان را سریع پیدا می‌کنند و به راحتی نوبت می‌گیرند.

با این حال، ۲۱٪ از کاربران از صفحه دو پزشک، ۱۰٪ از صفحه سه پزشک و ۵.۵٪ از صفحه چهار پزشک بازدید می‌کنند تا گزینه‌ها را مقایسه کنند و بهترین انتخاب را داشته باشند. این الگو نشان می‌دهد که کاربران دکترتو علاوه بر اینکه به دنبال گزینه مناسب هستند، گاهی نیز برای اطمینان از انتخاب درست، نظرات پزشکان، امتیاز آنها و اطلاعات موجود در پروفایل پزشکان را به دقت مقایسه می‌کنند.

این الگو نشان‌دهنده تمایل کاربران دکترتو به انتخاب دقیق و آگاهانه پزشک خود است.

● درصد چک کردن پروفایل پزشک توسط کاربران
پیش از انتخاب قطعی یک پزشک:



● اولویت بیماران؛ چرا نزدیک‌ترین نوبت باز مهم است؟

یکی از مهم‌ترین فاکتورهای انتخاب‌گری بیماران، نزدیک‌ترین نوبت باز (Near-Term) پزشک است. به صورت میانگین **۳۳ درصد** از نوبت‌ها با فاصله‌ی زمانی **کمتر از ۲۴ ساعت** پیش از زمان ملاقات دریافت می‌شود و نیمی از نوبت‌ها هم تنها **۲ روز** با زمان ملاقات پزشک فاصله دارند. این فاصله‌ی زمانی کم نشان‌دهنده‌ی اولویت بالای گزینه‌ی «**نزدیک‌ترین نوبت باز**» برای کاربران دکترتو است.

نکته ۱

به نظر می‌رسد اهمیت نوبت‌هایی برای آینده‌ی دورتر یا future out در دسته‌ی نسلی B و کهن‌سالان بیشتر از نسل جوان است. یکی از فرضیه‌های ما نیازمندی این دسته‌ی سنی به چکاپ‌های روتین و مستمر است که برنامه‌ریزی منظم‌تری دارد. در نتیجه زمان مراجعه، با فاصله‌ی زمانی بیشتری بین زمان گرفتن نوبت تا وقت ملاقات تنظیم می‌شود.

نکته ۲

مردان نوبت‌های نزدیک را بیشتر از زنان ترجیح می‌دهند.

۳۳٪
کمتر از ۲۴ ساعت

۳۳٪

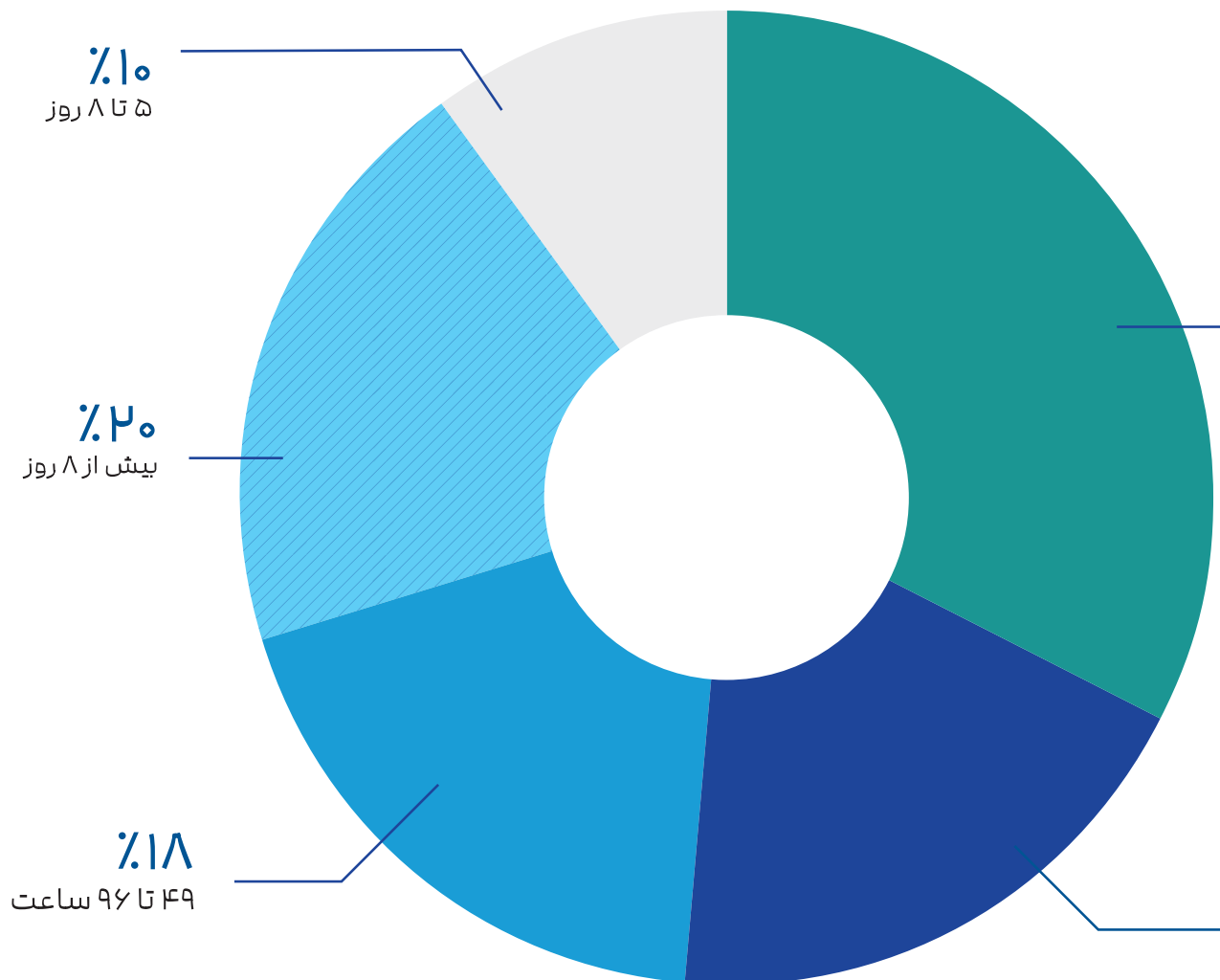
کمتر از ۲۴ ساعت

۱۹٪
۲۴ تا ۴۸ ساعت

نمودار توزیع نوبت‌ها بر اساس فاصله‌ی زمانی بین رزرو نوبت تا وقت ملاقات:

نکته ۳

تنها ۲۰ درصد از کاربران دکتِرتو از هفته‌ی قبل از مراجعه، نوبت خود را رزرو می‌کنند. کاهش معنادار این عدد نسبت به فاصله‌ی زمانی ۲۴ و ۴۸ ساعت که بیش از نیمی از نوبت‌ها را به خود اختصاص می‌دهد می‌تواند دو فرضیه را برای ما به وجود آورد: اول اینکه افراد بیشتر از اینکه برای چکاپ‌های روتین و برنامه‌ریزی شده اقدام کنند، در صورت ضرورت به پزشک مراجعه می‌کنند. فرضیه دوم هم بیشتر به این نکته برمی‌گردد که ممکن است بیمار بعد از مراجعه‌ی اول به پزشک، باقی نوبت‌های پیگیری و فالوآپ خود را به صورت آفلاین و با هماهنگی با منشی پیش ببرد.

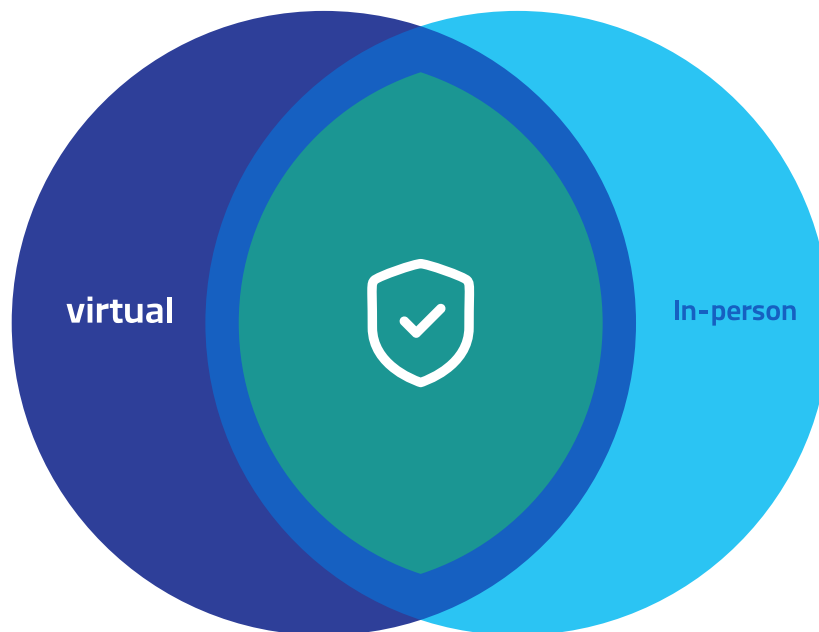


● مشاوره آنلاین یا ویزیت حضوری؟

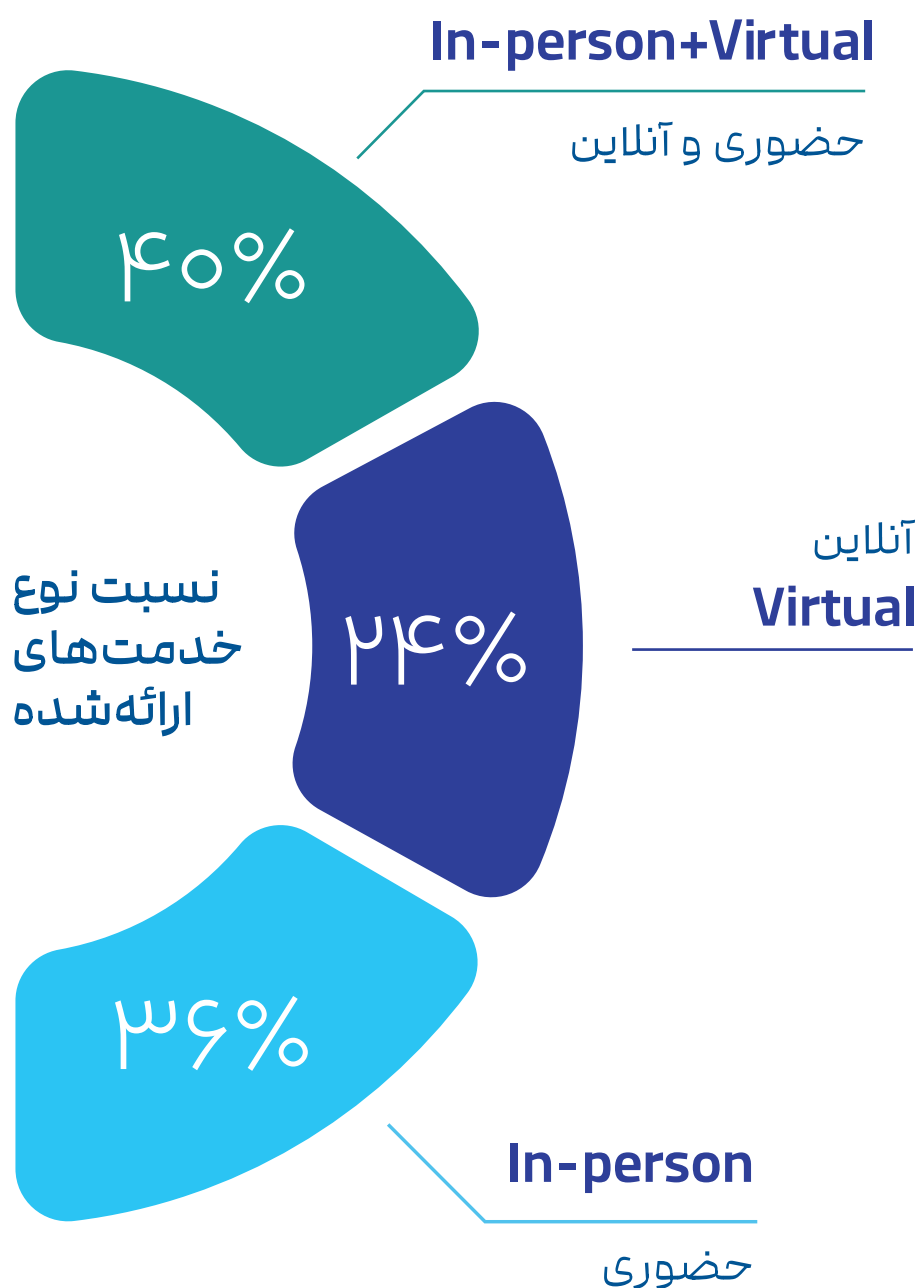
بیماران کدام را ترجیح می‌دهند؟

(In-person vs. Virtual)

دریافت نوبت حضوری از پزشکان پر مخاطب‌ترین خدمت دکترتو در سال ۱۴۰۳ بوده است.



پزشکانی که هم نوبت حضوری (in-person) و هم نوبت مشاوره‌ی آنلاین (virtual) دارند، نسبت به پزشکانی که تنها نوبت حضوری فعال دارند یا تنها مشاوره‌ی آنلاین، طرفداران بیشتری دارند و نوبت‌گیری بیشتری از آن‌ها انجام می‌شود.



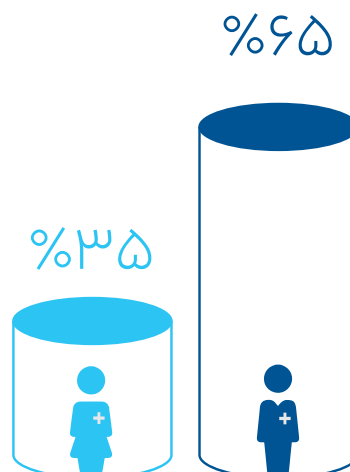
● پزشک مرد یا زن؟ بررسی نقش جنسیت در انتخاب پزشک:

جنسیت پزشک از دیگر فاکتورهای مهم برای انتخاب پزشک توسط بیمار است.
در پلتفرم دکترتو، **۴۵ درصد** پزشکان فعال **مرد** و **۵۵ درصد** زن هستند.



Fact: به صورت کلی در جامعه‌ی ایران، ۵۲ درصد پزشکان مرد و ۴۸ درصد پزشکان زن هستند.

در پلتفرم دکترتو، به صورت کلی
۶۵ درصد از نوبت‌ها از پزشک مرد
و ۳۵ درصد نوبت‌ها از پزشک زن
گرفته می‌شود.



۳۸٪

زنان فقط از پزشک مرد (غیر هم جنس خود)
نوبت می‌گیرند.

۲۷٪

زنان فقط از پزشک زن (هم جنس خود)
نوبت می‌گیرند.

۸٪

مردان فقط از پزشک زن (غیر هم جنس خود)
نوبت می‌گیرند.

۲۷٪

مردان فقط از پزشک مرد (هم جنس خود)
نوبت می‌گیرند.



۲۷٪

نوبت‌گیری از پزشک مرد

۸٪

نوبت‌گیری از پزشک زن



۳۸٪

نوبت‌گیری از پزشک مرد

۲۷٪

نوبت‌گیری از پزشک زن



در این تخصص‌ها، متخصصان زن بیشترین نوبت‌دهی را دارند:



گوش، حلق و بینی غدد پوست، مو و زیبایی اطفال داخلی زنان



در این تخصص‌ها، متخصصان مرد بیشترین نوبت‌دهی را دارند:



گوش، حلق و بینی چشم پزشکی اورولوژی اطفال ارتوپدی داخلی



روانپزشک



پوست، مو و زیبایی



اطفال

در این تخصص‌ها، جنسیت پزشک
برای انتخاب بین بیماران مهم نیست:

● چرا پروفایل پزشک مهم است؟ از نظرات بیماران تا امتیازدهی

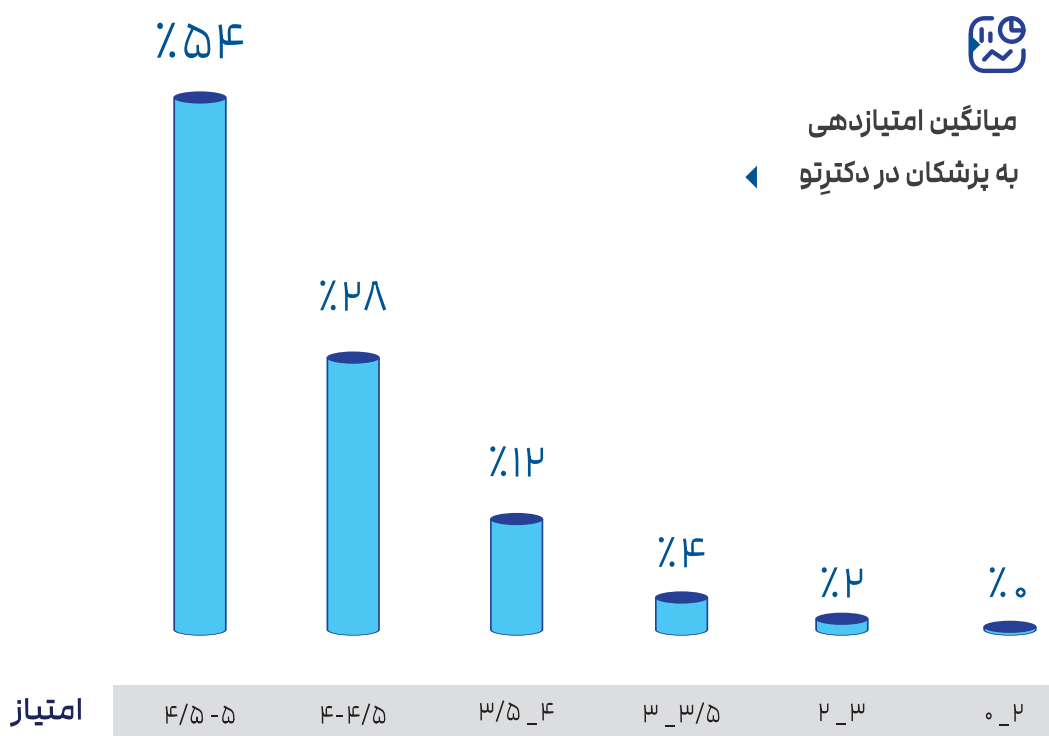
نظرات بیشتر = نوبت بیشتر

میزان نظرات به صورت مستقیمی بر میزان نوبت‌دهی پزشکان موثر است.

کاربران به صورت قابل توجهی به میزان کامنت‌های پزشک دقت می‌کنند. به صورتی که تحقیقات پلتفرم‌های مشابه خارجی نشان داده است که میزان نوبت در پزشکانی که بالای ۵۰ کامنت دارند، **۱۱ برابر** شده است و در پزشکانی که بالای ۱۰۰ کامنت دارند، این میزان به **۳۰ برابر** هم می‌رسد.

امتیاز بالاتر = نوبت بیشتر

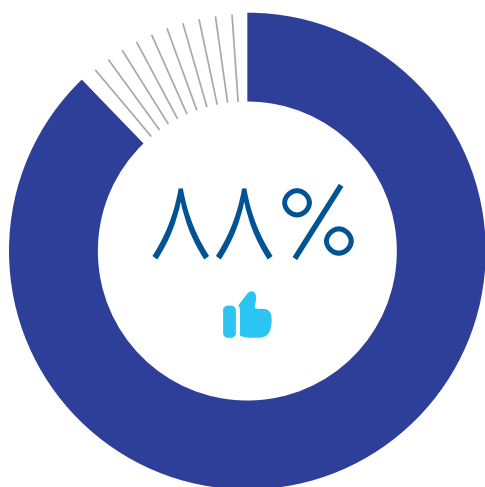
میزان امتیاز پزشکان به صورت مستقیمی بر میزان نوبت‌دهی آن‌ها موثر است.



داده‌های نوبت‌گیری بر اساس امتیاز پزشکان:

- ۷۹٪ از نوبت‌ها از پزشکانی گرفته می‌شود که امتیاز بالاتر از ۴ از بین کاربران دریافت کرده‌اند.
- از این ۷۹٪، ۴۸٪ از نوبت‌ها از پزشکانی با امتیاز بالاتر از ۴/۵ گرفته شده است.
- ۱۳٪ از نوبت‌ها از پزشکانی با امتیاز بین ۳/۵ تا ۴ گرفته شده‌اند.
- هرچه امتیاز کاهش پیدا می‌کند، تعداد نوبت‌ها نیز به طور چشمگیری کاهش می‌یابد. به عنوان مثال، پزشکانی با امتیاز بین ۲ تا ۲/۵ تنها ۰/۹٪ از نوبت‌ها را داشته‌اند.

توصیه پزشک به دیگران

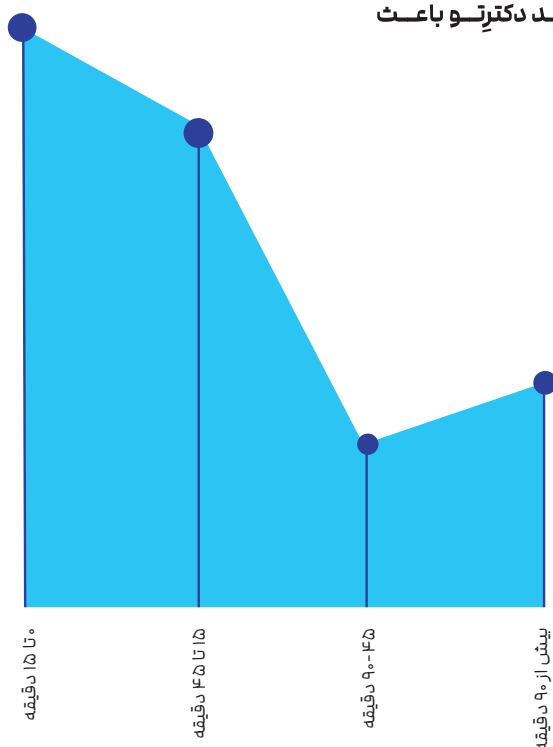


۸۸ درصد کاربران دکترتو، پزشکی که به آن مراجعه کرده‌اند را به دیگران توصیه می‌کنند و تنها ۱۲ درصد، پزشک مورد نظر را پیشنهاد نمی‌دهند.

میزان زمان انتظار؛ چقدر در انتخاب بیماران تأثیر دارد؟

زمان انتظار بیماران چیزی فراتر از یک عامل عملکردی است؛ این زمان به عنوان یک تجربه روان‌شناختی بر اعتماد، رضایت، و وفاداری بیماران تأثیر می‌گذارد. مدیریت زمان انتظار نه تنها رضایت بیماران را افزایش می‌دهد، بلکه اعتبار و بهره‌وری مطب شما را هم تقویت می‌کند. اکنون زمان آن است که به انتظار بیماران با دیدی استراتژیک نگاه کنید و از این فرصت برای ایجاد تجربه‌ای مثبت و حرفه‌ای استفاده کنید.

**نوبت‌دهی اینترنتی و مشاوره آنلاین، زمان انتظار را کاهش می‌دهد.
در نتیجه استفاده از پلتفرم‌های نوبت‌دهی آنلاین مانند دکترتو باعث کاهش زمان انتظار بیماران می‌شوند.**



بر اساس نتایج بررسی‌های دکترتو، میزان زمان انتظار بیماران در مطب پزشکان، در بازه زمانی ۰ تا ۱۵ دقیقه، بیشترین امتیاز را از سوی کاربران دریافت کرده است. این موفقیت علاوه بر هماهنگی بیشتر بین سیستم‌های درمانی، پزشکان، منشی‌ها و پذیرش آنلاین بیماران، حاصل همکاری مؤثر تیم پشتیبانی دکترتو، توسعه مستمر مهارت‌های کادر پذیرش و رفع چالش‌های موجود در تعامل با پلتفرم‌های آنلاین هم بوده است. به‌طور خاص، در دکترتو آکادمی هر ساله برنامه‌های آموزشی هدفمند و پیگیری‌های منظم برای ارتقای مهارت نیروهای فعال در این فرآیند طراحی و اجرا می‌شود. بدون شک، با افزایش آگاهی پزشک و کادر پذیرش از رابطه‌ی مستقیم زمان انتظار و رضایت بیماران، شاهد کاهش بیشتر زمان انتظار بیماران خواهیم بود.

● مردم برای دریافت نوبت و انتخاب یک پزشک برای مراجعه‌ی حضوری و مشاوره‌ی آنلاین چه معیارهایی دارند؟

برای پاسخ به این سوال چندین معیار را در اختیار ۱۰ هزار نفر از پاسخ‌دهندگان قرار دادیم که وزن هر اولویت از دید آنها به این ترتیب بوده است:

مهم‌ترین معیارهای بیماران برای دریافت مشاوره آنلاین؛ از حریم خصوصی تا برخورد پزشک:

- در پروسه‌ی مشاوره، حریم شخصی حفظ شود.
- پزشک باحوصله و خوش‌برخورد باشد.
- هزینه‌ی مشاوره مناسب باشد.
- بیمه‌ی مورد نظر بیمار را قبول کند.
- بیمار بتواند بعد از مشاوره، نسخه‌ی الکترونیک دریافت کند.
- تعداد مشاوره‌های پزشک زیاد باشد.
- سابقه‌ی کاری پزشک زیاد باشد.
- پزشک محبوب و سرشناسی باشد.

مهم‌ترین معیارهای بیماران برای دریافت نوبت مطب؛ از هزینه تا محبوبیت پزشک:

- هزینه‌ی ویزیت مناسب باشد.
- زمان انتظار در مطب کم باشد.
- سابقه‌ی کاری پزشک زیاد باشد.
- بیمه‌ی مورد نظر بیمار را قبول کند.
- موقعیت مکانی مطب نزدیک باشد.
- پزشک محبوب و سرشناسی باشد.

● نمایش پزشکان دکترتو بر اساس نیازمندی‌های واقعی کاربران است.

در دکترتو، نمایش پزشکان به‌طور دقیق و بر اساس اولویت‌های واقعی کاربران انجام می‌شود. داده‌های کاربران که به کمک هوش مصنوعی آنالیز شده‌اند، به شناسایی ۱۳ معیار مهم زیر منتج شده‌اند. در این الگوریتم پیشرفته، وزن هر کدام از معیارها با توجه به اهمیت آنها برای کاربران متفاوت است، به‌طوری که برخی ویژگی‌ها نسبت به دیگران اولویت بیشتری دارند. این ترکیب از اطلاعات و تحلیل‌های هوش مصنوعی به ما کمک می‌کند تا پزشکان را بر اساس نیازها و اولویت‌های دقیق کاربران به بهترین شکل نمایش دهیم.

- درصد پیشنهادات
- تعداد نظرات
- تاریخ اولین نوبت آزاد
- تعداد نوبت‌های آزاد ۵ روز آینده
- میانگین زمان انتظار در مطب
- تعداد سفارشات انجام شده
- نوع قراردادها و بیمه‌ها
- تعداد مشاوره‌ها
- نحوه برخورد پزشک
- توضیح پزشک به بیمار موقع ویزیت
- مهارت پزشک در تشخیص و درمان
- فرآیند پذیرش و رفتار منشی
- شرایط مطب و تسهیلات محیطی

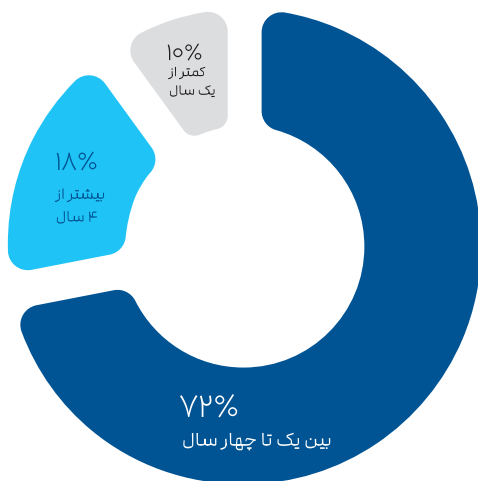
● اعتماد و وفاداری بیماران به دکترتو؛ چرا برخی کاربران همیشه برمی گردند؟

کاربران دکترتو به پزشکان خود وفادارند:

داده‌های آماری نشان می‌دهد که به طور شگفت‌انگیزی کاربران هنگامی که می‌خواهند در همان تخصص قبلی خود، نوبت دیگری بگیرند ترجیح می‌دهند از همان پزشک دوباره نوبت بگیرند.

نکته مهم: ✓

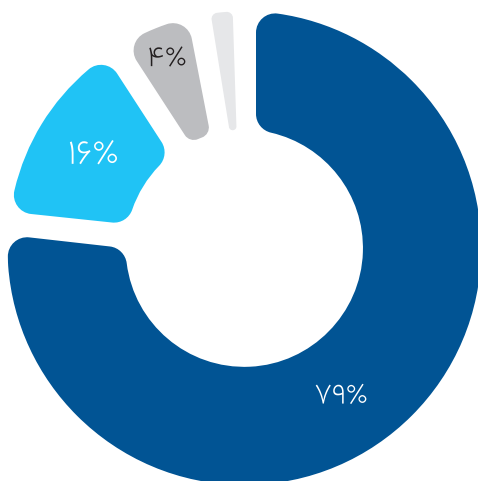
درصد وفاداری زنان و مردان در وفاداری و تکرار نوبت با پزشک خود تقریباً به یک اندازه است.



کاربران دکترتو به دکترتو وفادارند:

در پژوهشی با جامعه‌ی آماری ۱۰ هزار نفری، مشخص شد که بیش از ۷۰ درصد از پاسخ‌دهندگان، بین ۱ تا ۴ سال و ۱۸ درصد نیز بیش از ۴ سال، به صورت مستمر از دکترتو برای انجام خدمات پزشکی مانند نوبت حضوری یا مشاوره‌ی آنلاین استفاده کرده‌اند.

● آیا امکان رزرو کردن آنلاین نوبت برای بیماران مهم است؟ آمارها چه می‌گویند؟



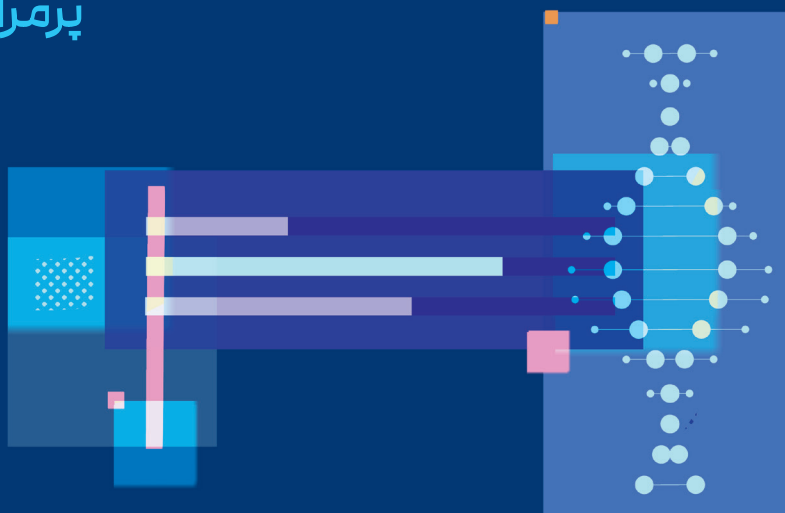
خوشبختانه ۷۹ درصد جامعه‌ی آماری ۱۰ هزار نفری پاسخ‌دهندگان پژوهش دکترتو اذعان داشته‌اند که نوبت‌گیری آنلاین برای آن‌ها بسیار مهم است و ۱۶ درصد نیز اهمیت نوبت‌دهی را بالا ارزیابی کرده‌اند. در نتیجه ۹۵ درصد از پاسخ‌دهندگان تمایل بسیار بالایی برای دریافت نوبت به صورت آنلاین دارند.

● خیلی زیاد ● زیاد ● متوسط ● کم



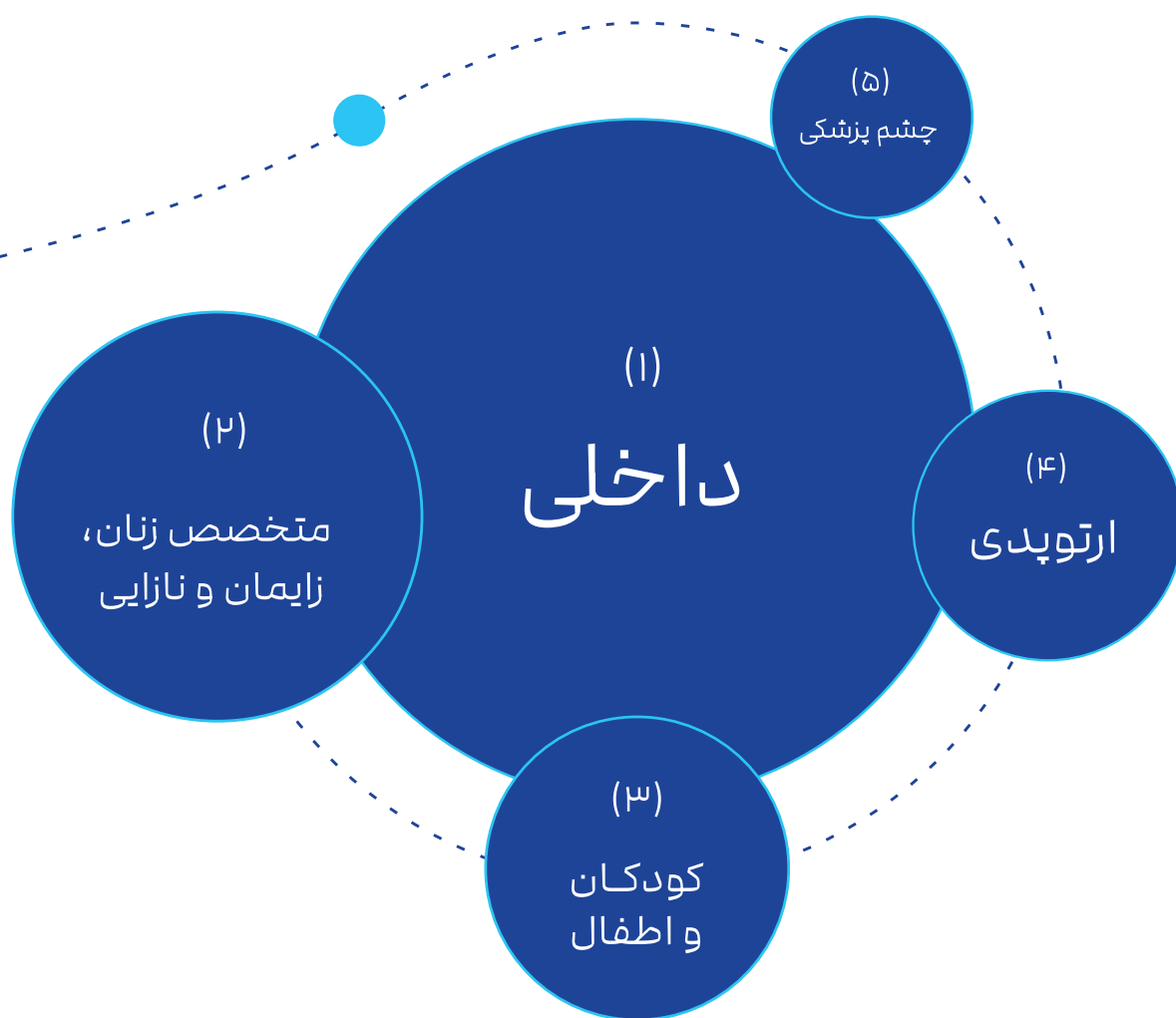
بیماران به دنبال چه درمانی هستند؟

پرمراجعه‌ترین تخصص‌ها و
دلایل نوبت‌گیری

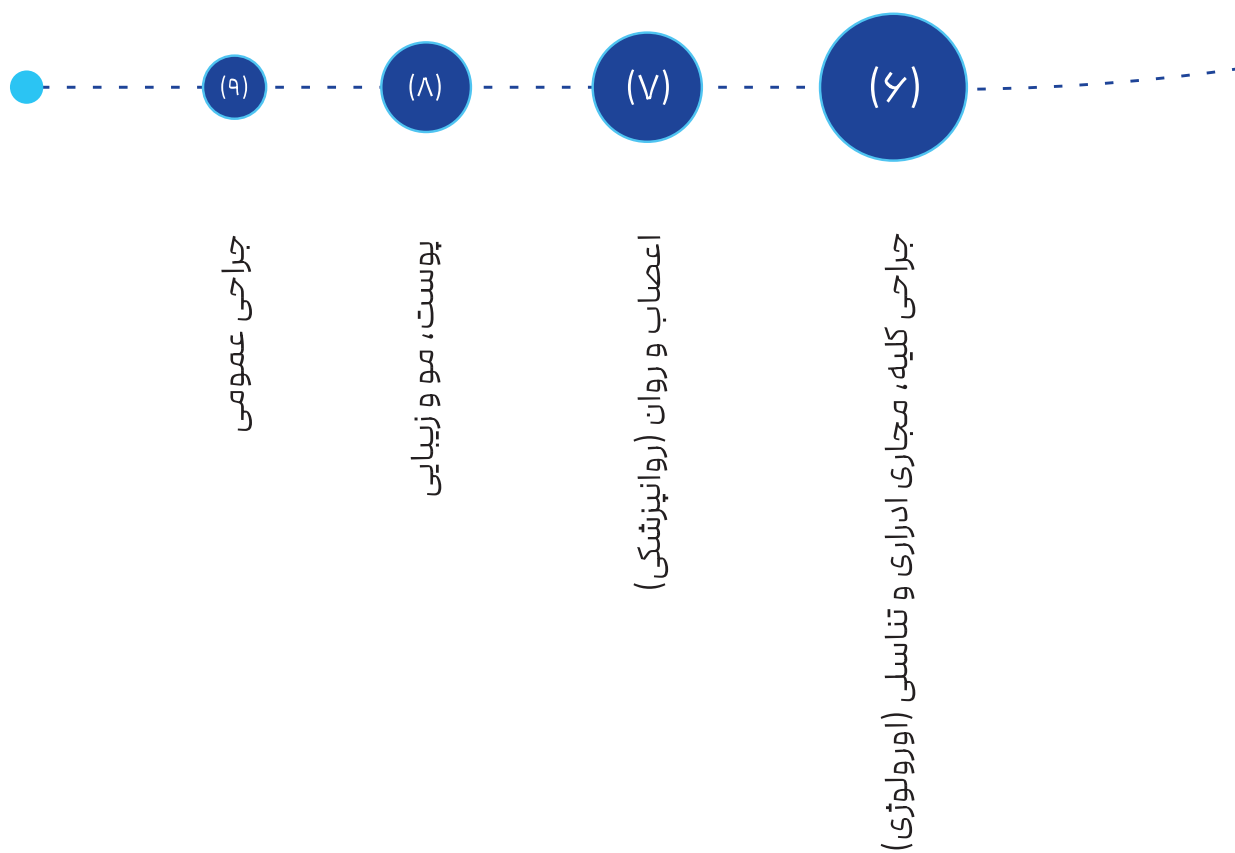


- کدام تخصص‌های پزشکی در سال ۱۴۰۳ بیشترین مراجعه را داشته‌اند؟
- زنان بیشتر به چه متخصصانی مراجعه می‌کنند؟
- مردان بیشتر به کدام متخصصان مراجعه می‌کنند؟
- کدام تخصص‌های پزشکی در شهرهای پرمراجع محبوب‌ترند؟

● کدام تخصص‌های پزشکی در سال ۱۴۰۳ بیشترین مراجعه را داشته‌اند؟



۱. داخلی
۲. متخصص زنان، زایمان و نازایی
۳. کودکان و اطفال
۴. ارتوپدی
۵. چشم پزشکی
۶. جراحی کلیه، مجاری ادراری و تناسلی (اورولوژی)
۷. اعصاب و روان (روانپزشکی)
۸. پوست، مو و زیبایی
۹. جراحی عمومی

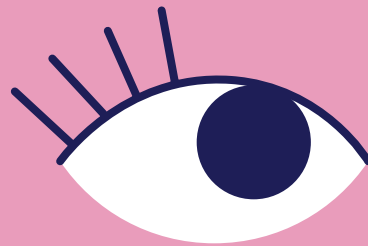


زنان بیشتر به چه متخصصانی مراجعه می‌کنند؟



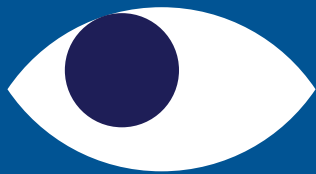
- زنان، زایمان و نازایی
- داخلی
- کودکان و اطفال
- ارتوپدی
- چشم پزشکی
- پوست، مو و زیبایی
- گوش و حلق و بینی
- جراحی عمومی
- گوارش و کبد بزرگسالان
- غدد و متابولیسم
- قلب و عروق
- اعصاب و روان (روانپزشکی)
- مغز و اعصاب (نورولوژی)
- جراحی کلیه، مجاری ادراری و تناسلی
- (اورولوژی)
- جراحی مغز و اعصاب
- نازایی و آی وی اف

بیشترین دلایل مراجعه زنان به پزشک در دکتِرتو چیست؟



- پیگیری روند درمان
- مشاوره پزشکی
- حاملگی
- ویزیت معمولی
- ترشحات واژن / عفونت واژن
- اعصاب و روان
- مراجعه برای پیگیری روند حاملگی
- مغز و اعصاب
- زانو درد
- ویزیت برای چکاپ سلامت قلب و عروق

بیشترین دلایل مراجعه مردان به پزشک در دکتِرتو چیست؟



- پیگیری روند درمان
- مشاوره پزشکی
- ویزیت معمولی
- اعصاب و روان
- مغز و اعصاب
- زانو درد
- ویزیت برای چکاپ سلامت قلب و عروق
- پروستات
- مشکلات مربوط به نعوظ / ضعف جنسی
- اختلال عملکرد جنسی مردان
- جراحی کلیه و مجاری ادرار

● مردان بیشتر به چه متخصصانی مراجعه می‌کنند؟

- داخلی
- کودکان و اطفال
- جراحی کلیه، مجاری ادراری و تناسلی (اورولوژی)
- ارتوپدی
- چشم پزشکی
- گوش و حلق و بینی
- قلب و عروق
- گوارش و کبد بزرگسالان
- پوست، مو و زیبایی
- جراحی عمومی
- اعصاب و روان (روانپزشکی)
- زنان، زایمان و نازایی
- مغز و اعصاب (نورولوژی)
- جراحی مغز و اعصاب
- غدد و متابولیسم
- ریه

کدام تخصص‌های پزشکی در شهرهای پرمراجع محبوب‌ترند؟

مشهد

زنان
داخلی
ارتوپدی
اورولوژی
گوش، حلق و بینی

زنان
داخلی
اطفال
ارتوپدی
چشم پزشکی

کرمان

تهران

داخلی
اطفال
زنان
ارتوپدی
گوارش

اصفهان

زنان
داخلی
ارتوپدی
روانپزشکی
پوست، مو و زیبایی

داخلی
زنان
اطفال
چشم پزشکی
ارتوپدی

شیراز

● پراکندگی تخصص‌های پزشکی در بین نسل‌های مختلف چه فرقی با هم دارند؟

نسل X

- داخلی
- جراحی کلیه، مجاری ادراری (اورولوژی)
- ارتوپدی
- گوارش و کبد بزرگسالان
- گوش، حلق و بینی
- چشم پزشکی
- کودکان و اطفال
- زنان، زایمان و نازایی
- اعصاب و روان (روانپزشکی)
- پوست، مو و زیبایی
- قلب و عروق
- جراحی عمومی
- مغز و اعصاب (نورولوژی)
- جراحی مغز و اعصاب

نسل Z

- داخلی
- جراحی کلیه، مجاری ادراری (اورولوژی)
- ارتوپدی
- پوست، مو و زیبایی
- اعصاب و روان (روانپزشکی)
- چشم پزشکی
- گوش، حلق و بینی
- کودکان و اطفال
- گوارش و کبد بزرگسالان
- جراحی عمومی
- زنان، زایمان و نازایی
- مغز و اعصاب (نورولوژی)
- غدد و متابولیسم
- روانشناسی

نکته ۳

با بالا رفتن سن، مراجعه به متخصص **قلب و عروق** افزایش می‌یابد.

نکته ۲

با بالا رفتن سن، مراجعه به متخصص **پوست، مو و زیبایی** کاهش می‌یابد.

نکته ۱

در تمامی نسل‌ها، تخصص **داخلی** اولین تخصص پرمراجعه است.

نسل B

نسل Y

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • داخلی | • داخلی |
| • جراحی کلیه، مجاری ادراری (اورولوژی) | • جراحی کلیه، مجاری ادراری (اورولوژی) |
| • قلب و عروق | • ارتوپدی |
| • چشم پزشکی | • قلب و عروق |
| • ارتوپدی | • چشم پزشکی |
| • گوارش و کبد بزرگسالان | • گوارش و کبد بزرگسالان |
| • جراحی عمومی | • گوش، حلق و بینی |
| • مغز و اعصاب (نورولوژی) | • جراحی عمومی |
| • گوش، حلق و بینی | • جراحی مغز و اعصاب |
| • ریه | • مغز و اعصاب (نورولوژی) |
| • جراحی مغز و اعصاب | • غدد و متابولیسم |
| • غدد و متابولیسم | • اعصاب و روان (روانپزشکی) |
| | • ریه |
| | • زنان، زایمان و نازایی |

نکته ۴

مراجعه به متخصصین زنان و زایمان و اطفال به صورت معناداری با سنین باروری زنان در ارتباط هستند، به صورتی که بیشترین مراجعه به متخصص زنان و اطفال در نسل Z و Y است و با بالا رفتن سن، مراجعه به این تخصص‌ها کاهش می‌یابد.



- شلوغ‌ترین روز سال در دکتِرتو؛ چه زمانی بیشترین نوبت گرفته می‌شود؟
- کم‌نوبت‌ترین روز سال؛ چه زمانی مراجعه بیماران کاهش می‌یابد؟
- پرمراجعه‌ترین ماه سال؛ در چه ماهی بیماران بیشتر به پزشک نیاز دارند؟
- کم‌نوبت‌ترین ماه؛ چه زمانی بیماران کمتر نوبت می‌گیرند؟
- روند مراجعه به تخصص‌های پزشکی در طول فصول مختلف سال
- بیماران چه ساعاتی نوبت می‌گیرند؟ بررسی الگوی زمانی نوبت‌گیری
- برطرف‌دارترین روزهای هفته برای وقت ملاقات؛ چه روزهایی شلوغ‌ترند؟
- روزهای اوج لغو نوبت؛ بیماران چه زمانی بیشتر قرارهای خود را کنسل می‌کنند؟



۵ /

الگوی زمانی مراجعه بیماران

چه روزها و ساعاتی
پرطرفدارترند؟

● شلوغ‌ترین و کم‌نوبت‌ترین روز سال در دکتِرتو:

۲۱ چه زمانی بیشترین نوبت گرفته می‌شود؟

در سال گذشته، در روز سه‌شنبه، ۲۱ آذر بیشترین نوبت از دکتِرتو رزرو شد. آذر ماه

۲۶ چه زمانی مراجعه بیماران کاهش می‌یابد؟

در سال گذشته، در روز شنبه ۲۶ خرداد کمترین نوبت از دکتِرتو رزرو شد. خرداد ماه

● پرمراجعه‌ترین و کم‌نوبت‌ترین ماه سال:

پرنوبت‌ترین ماه مهر بوده است.

در ماه مهر، بیشترین نوبت از تخصص داخلی گرفته شده است.

مهر
ماه

فروردین
ماه

کم‌نوبت‌ترین ماه فروردین بوده است.

● روند مراجعه به تخصص‌های پزشکی در طول فصول مختلف سال چه تغییری داشته است؟

فروردین ماه

در ماه فروردین مراجعه به تخصص گوش، حلق و بینی، تخصص چشم‌پزشکی و اورولوژی کمتر شده است.

خرداد ماه

در ماه خرداد مراجعه به متخصص اطفال کمتر شده است.

● بیماران چه ساعاتی نوبت می‌گیرند؟

بررسی الگوی زمانی نوبت‌گیری

۱۷:۰۰

به طور کلی ساعت ۱۷ پرطرفدارترین ساعت در روز است که مراجعین آن را برای نوبت خود انتخاب می‌کنند.

+۷۰%

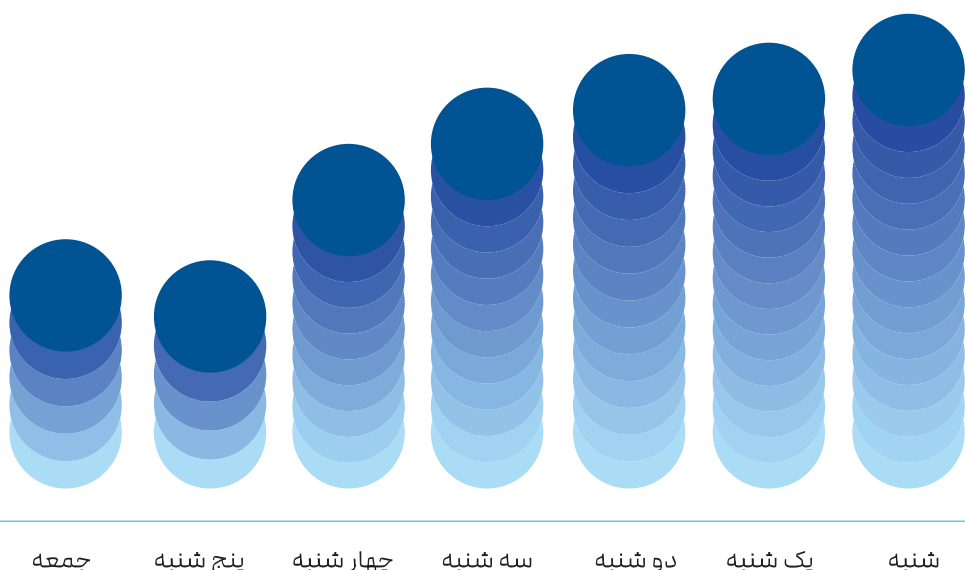
بیش از ۷۰ درصد از نوبت‌ها در ساعتهایی از روز رزرو می‌شوند که ساعات کاری مردم تمام می‌شود.

● پرطرفدارترین روزهای هفته برای وقت ملاقات:

چه روزهایی شلوغ‌ترند؟

به نظر می‌رسد روزهای ابتدای هفته روزهای **محبوب** کاربران برای رزرو نوبت هستند و این تمایل با رفتن رو به آخر هفته کاهش می‌یابد.

پرطرفدارترین روزهای هفته برای نوبت‌گیری روز **شنبه** بوده است.



روزهای اوج لغو نوبت

بیماران چه زمانی بیشتر قرارهای خود را کنسل می کنند؟

۵ شنبه

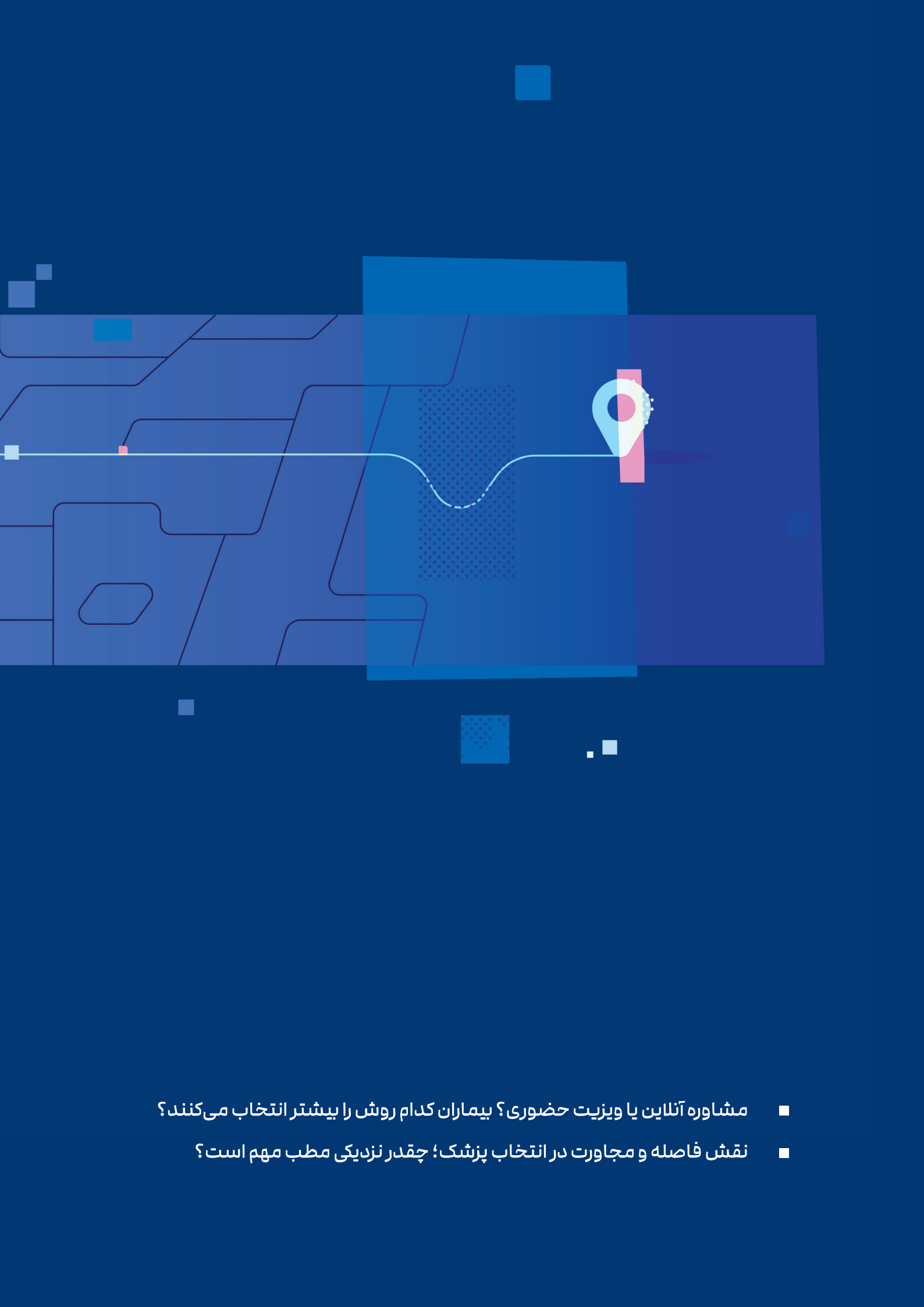
به نظر می رسد میزان لغو نوبت های گرفته شده برای انتهای هفته بیشتر از ابتدای هفته است. نوبت روزهای پنجشنبه بیشترین میزان لغوی را دارند.

نکته ۱

نوبت هایی که با فاصله ی کمتری از قرار ملاقات رزرو می شوند، احتمال کمتری برای لغو دارند. به عبارتی هر چه فاصله ی زمان رزرو نوبت تا قرار ملاقات بیشتر باشد، درصد لغو نوبت بیشتر می شود.

نکته ۲

زنان بیشتر از مردان نوبت های خود را لغو می کنند.



- مشاوره آنلاین یا ویزیت حضوری؟ بیماران کدام روش را بیشتر انتخاب می‌کنند؟
- نقش فاصله و مجاورت در انتخاب پزشک؛ چقدر نزدیکی مطب مهم است؟



۱۶

از فاصله تاراحتی

بیماران بر چه اساسی
درمان خود را انتخاب می‌کنند؟

● مشاوره آنلاین یا ویزیت حضوری؟

بیماران کدام روش را بیشتر انتخاب می‌کنند؟

۲/۳ درصد از کل نوبت‌های دکترتو در سال گذشته مربوط به مشاوره آنلاین (تلفنی و متنی) بوده است.



مشاوره آنلاین در مقایسه با ویزیت حضوری:

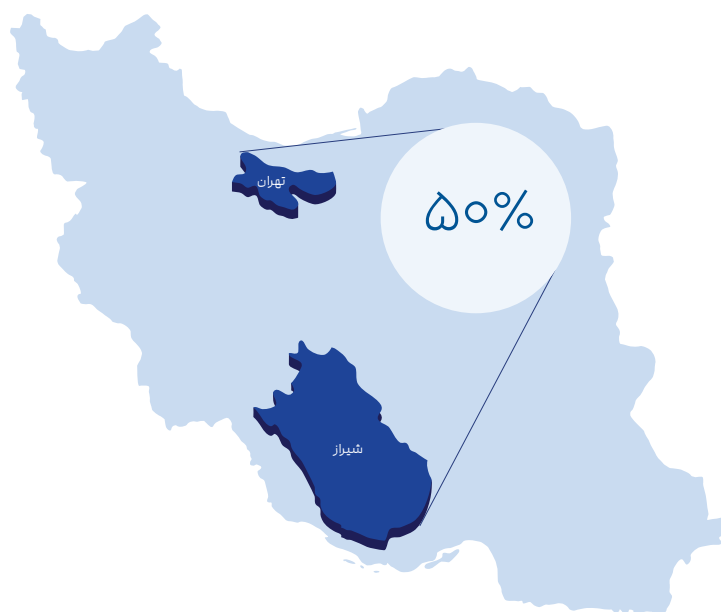
در اغلب تخصص‌های پزشکی، کاربران همچنان ویزیت حضوری را ترجیح می‌دهند.

استثنا: بیشترین میزان مشاوره‌های آنلاین مربوط به روانشناسی و روانپزشکی است، که نشان‌دهنده تمایل بیماران به دریافت خدمات سلامت روان در بستری امن و دسترس‌پذیر است.

الگوی جغرافیایی مشاوره‌های آنلاین:

مشاوره‌های آنلاین در شهر تهران به‌طور معناداری بالاتر از سایر شهرهای ایران است.

تهران و شیراز با هم بیش از نیمی از کل مشاوره‌های آنلاین را به خود اختصاص داده‌اند.



الگوی فصلی مشاوره‌های آنلاین

در فروردین ماه، میزان مشاوره‌های آنلاین به طور محسوسی افزایش می‌یابد.

این روند می‌تواند ناشی از تعطیلات نوروزی، تعطیلی مطب‌ها، در دسترس نبودن پزشکان و سفر گسترده‌ی شهروندان باشد، که تمایل به دریافت مشاوره آنلاین را افزایش داده است.

در نتیجه:

افزایش استفاده از مشاوره‌های آنلاین در برخی تخصص‌ها، شهرها و بازه‌های زمانی خاص، نشان می‌دهد که بیماران در مواجهه با محدودیت‌های جغرافیایی و زمانی، به راهکارهای جایگزین مانند مشاوره‌ی آنلاین روی می‌آورند. این داده‌ها فرصت‌هایی را برای توسعه و بهینه‌سازی خدمات پزشکی دیجیتال فراهم می‌کند.

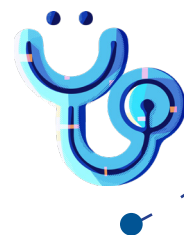


نقش فاصله و مجاورت در انتخاب پزشک

چقدر نزدیکی مطب مهم است؟

مجاورت فیزیکی کاربر به پزشک در انتخاب مراجعه‌ی حضوری یا مشاوره‌ی آنلاین بسیار موثر است.

یکی از الویت‌های مردم برای انتخاب یک پزشک، نزدیکی مطب پزشک به محل زندگی او است. در همین راستا دکترتو با به‌روزرسانی جدید خود امکان جستجوی پزشک بر اساس نزدیکی به محل زندگی را هم فعال کرده است.

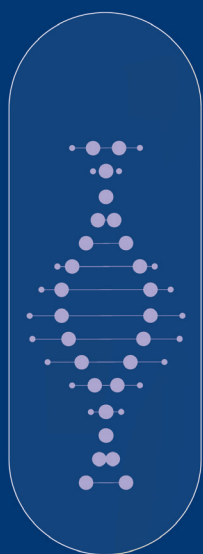


پایانی /

پیش بینی

۱۴۰۴

بیماران از ما
چه خواهند خواست؟





- الگوهای ارتباطی پزشکان چه تغییری خواهد داشت؟
- صنعت سلامت الکترونیک چه تغییراتی خواهد داشت؟

بیماران از ما چه خواهند خواست؟



امکان مقایسه دقیق‌تر



شفافیت بیشتر در
نظردهی و سنجش



امکانات بیشتر درمانی

شلوغ ناراضی هستند، بخصوص که از زمان شروع بیماری کرونا بیماران بسیاری که به کلینیک پزشکان مراجعه کرده‌اند پس از مواجه شدن با سالن‌های انتظار شلوغ، کلینیک را ترک کرده و از پزشک دیگری نوبت خود را گرفته‌اند. در حقیقت، بررسی‌های ما نشان می‌دهد پزشکانی که برای کاهش زمان انتظار قدم برنندارند، با کاهش رفته‌رفته‌ی بیماران خود مواجه می‌شوند.

نحوه‌ی رفتار کادر درمان به‌خصوص منشی و پزشک بر انتخاب و رویه‌ی درمانی بسیار موثر است. طوری‌که سهم بزرگی از ارزیابی درمان توسط بیمار، مربوط به فاکتورهای رفتاری مانند برخورد صحیح یا خوش‌برخوردی، احترام و همدلی است. از طرفی، زمان انتظار، بیشترین بار کلمات موجود کاربران دکترو را دربرمی‌گیرد. وقتی با بیماران صحبت می‌کنید، آنها شدیداً از اتاق انتظارهای

اگرچه تجربه اتاق انتظار با پیشرفت‌هایی مانند نوبت‌گیری‌های آنلاین در حال بهتر شدن است، اما کارشناسان اعتقاد دارند اتاق‌های انتظار در آینده همچنان کارآمدتر خواهند شد.

”

گیتا نایار، رئیس ارشد پزشکی در گرینوی هلت، معتقد است اتاق انتظار در آینده‌ی سلامت الکترونیک (e-health) نیز همچنان وجود خواهد داشت، اما مدت زمانی که بیماران در مطب پزشک می‌گذرانند با کارایی بیشتری استفاده می‌شود. در نتیجه، شروع معاینه باید درست از زمان ورود بیمار به کلینیک صورت گیرد.

“

پیامدهای زمان انتظار طولانی



علاوه بر فاکتور کاهش زمان انتظار، می‌توان با ایجاد نیروی کاری که نیازمندی‌های بیمار را بشناسد و انتظارات او را بداند، عوامل رضایت بیمار و میزان مشارکت او را بالا برد. اگر پزشک و منشی به صورت حرفه‌ای بر پلتفرم‌های سلامت الکترونیک (e-health) آگاه باشند، می‌توانند با هماهنگی بیشتری درمان را پیش ببرند و با رویکردی خلاقانه، ظرفیت سلامت الکترونیک را کشف کنند.

● الگوهای ارتباطی پزشکان چه تغییری خواهد داشت؟

در دهه‌ی گذشته پیشرفت‌های چشمگیر فناوری، باعث بهبود تجربه‌ی کلی مراقبت‌های بهداشتی از بیماران شده و ارائه‌ی مراقبت‌های بهتر و کارآمدتر را برای پزشکان آسان‌تر کرده است. به عنوان مثال، استفاده از پرونده‌ی سلامت الکترونیک (EHR) و نسخه‌ی الکترونیک (e-prescription) و یا استفاده از هوش مصنوعی (AI) برای پاسخگویی به سوالات بیمار، باعث ارتباط موثرتر بیماران با پزشکان و بهبود بیمار می‌شود. توجه به تأثیر پیشرفت این فناوری‌ها در بهبود برنامه‌های تشخیصی و درمانی تا بهبود فرآیندهای سرویس‌دهی سریع‌تر و کارآمدتر به بیماران، یک مسئله‌ی اساسی است. کادر درمان، بیمارستان‌ها و پزشکان می‌بایست از امروز نسبت به این تغییرات آگاه بوده و نسبت به آن برنامه‌ریزی و استراتژی مشخصی داشته باشند.

بر اساس مقالات گارتنر، به صورت خلاصه چهار پیش‌بینی در مورد وضعیت آینده‌ی مطب‌ها و کلینیک‌ها در سال ۲۰۳۰ ارائه شده است:

۰۱

پزشکان از داده‌های گجت‌های پوشیدنی بیماران استفاده خواهند کرد.

۰۲

با برنامه‌ریزی بهتر اتاق انتظار بیماران رفته رفته خلوت می‌شود.

۰۳

تا یک چهارم ویزیت‌ها بصورت مجازی اتفاق می‌افتد.

۰۴

بیماران مالکیت بیشتری نسبت به داده‌ها و مدارک پزشکی شخصی خود دارند.

آیا پزشکان و بیمارستان‌ها در ایران آمادگی این تغییرات را دارند؟ به روزرسانی ارتباطات و استفاده از پلتفرم‌های آنلاین، نه تنها فوایدی چون کمک کردن مناسب به بیمار در زمان مناسب را ارائه می‌دهد، بلکه جز ملزومات مدرن درمان نیز به‌شمار می‌آید. به نظر می‌رسد با توجه به پیش‌بینی‌های انجام شده، راهی به‌جز الکترونیکی شدن سلامت نمی‌ماند. پس اکوسیستم سلامت ایران نیز هرچه زودتر باید خود را با عصر الکترونیک همگام کند تا از شکاف بین انتظارات مردم و خدماتی که به آنها ارائه می‌شود، در امان بماند.

● صنعت سلامت الکترونیک چه

تغییراتی خواهد داشت؟

از زاویه‌ای دیگر، امکان گسترش سواد سلامت و آموزش‌های عمومی در حوزه سلامت الکترونیک (e-health)، به نوعی سبب تقویت پیشگیری ابتدایی و پیشگیری سطح یک می‌شود؛ در نتیجه بروز بیماری بوسیله کنترل علل و عوامل خطر کاهش می‌یابد. امکانات وسیع درمانی نهفته در دنیای دیجیتال، پیشگیری سطح دو (تشخیص و درمان زود هنگام بیماری‌ها) را تقویت می‌کند و با امکان ارائه بسیاری از خدمات بازتوانی به عنوان پیشگیری سطح سوم، ابعاد اجتماعی و بهداشتی تازه‌ای را می‌توان برای حوزه سلامت الکترونیک (e-health) متصور شد که آینده‌ی جهان حوزه سلامت، قطعاً از این همه مزایا چشم‌پوشی نخواهد کرد.

شاید هنوز در میان بسیاری از مسئولان و سیاست‌گذاران، ارزش‌های واقعی این حوزه درک نشده باشد و مقاومت‌هایی در برابر گسترش آن وجود داشته باشد. ولی بی‌شک با روند رو به رشد پیشرفت فناوری، جهان حوزه سلامت هر روز بیش از پیش به سمت دیجیتال شدن و استفاده از خدمات سلامت الکترونیک (e-health) روی خواهد آورد.

از سوی دیگر، با ابعاد اقتصادی نهفته در بحث سلامت الکترونیک (e-health) و کاهش چشمگیر برخی هزینه‌ها، مدیران بخش‌های مختلف نیز از آن استقبال خواهند کرد.

● آینده‌ی سلامت الکترونیک (e-health)

امروزه بسیاری از افراد برای جستجوی علائم بیماری خود یا نکات مراقبتی از اینترنت استفاده می‌کنند و از طرفی مراقبت‌های مجازی، هوش مصنوعی و اینترنت اشیاء نقش مهمی در آینده‌ی سلامت الکترونیک (e-health) دارند. به عنوان مثال حسگرهای اینترنت اشیاء می‌توانند اطلاعاتی مانند اکسیژن خون، فشارخون، وضعیت بدن و دمای بدن را در اختیار شخص و تیم مراقبت‌های بهداشتی قرار دهند. در آینده‌ی حوزه سلامت الکترونیک (e-health) چهار هدف اصلی مورد توجه خواهد بود:

۰۱

مراقبت‌های خانگی

۰۲

تمرکز بر پیشگیری به جای تشخیص

۰۳

تمرکز بیشتر بر نوآوری در انتقال اطلاعات پزشکی

۰۴

تمرکز بیشتر بر مراقبت‌های مجازی

● در تصویر زیر آینده سلامت الکترونیک را می بینید.

آرشیو داده های بیمار

اطلاعات درخواستی برای پیگیری
روند بیماری در هر مرحله از
مراقبت های بهداشتی



دسترسی بیمار

دستگاه شخصی بیمار می تواند از
طریق داده ها و هوش مصنوعی
به توسعه ی مراقبت کمک کند.

اکوسیستم هاب دیجیتال

مرکز داده های فردی برای حمایت
از بهبود سلامت و تندرستی



تغییر رفتار

ادغام داده ها و یادگیری ماشینی
برای ایجاد مداخلات شخصی سازی
شده برای پایبندی بهتر به درمان

دریافت داده‌های هوشمند

پیش‌بینی مشکلات پزشکی با داده‌های حاصل از یو‌متریک، حسگرها و سیگنال‌های الکتریکی و استفاده از آنها



سایت‌های مراقبتی

اتصال بیماران به مراقبت‌های لازم با هماهنگی کامل که همیشه در دسترس باشد.

هوش مصنوعی

امکان به‌روزرسانی‌های مستقیم و سریع برای بیماران و امکان مداخله‌ی پزشکی به صورت مستقل



تیم مراقبت مجازی

تماس مراقبین برای هماهنگی و مراقبت و ارائه‌ی پشتیبانی در زمان نیاز



doctoreto.com



در دنیای سلامت الکترونیک، شناخت دقیق رفتار بیماران، دیگر یک انتخاب نیست، بلکه یک ضرورت است.

دکترتو، به عنوان پیشگام سلامت الکترونیک، در این گزارش جامع، داده‌های واقعی از رفتار و ترجیحات بیماران در سال ۱۴۰۳ را ارائه می‌دهد. بیماران چگونه پزشک خود را انتخاب می‌کنند؟ چه عواملی در اعتماد و وفاداری آن‌ها نقش دارد؟ و چگونه می‌توان تجربه‌ی بیماران را بهبود داد؟

این گزارش به شما، پزشکان و متخصصان سلامت، کمک می‌کند تا با الگوهای واقعی نوبت‌گیری و تصمیم‌گیری بیماران آشنا شوید، تعامل خود را با آن‌ها بهینه کنید و جایگاه بهتری در دنیای پزشکی دیجیتال داشته باشید.



نسخه دیجیتال

doctoreto.com