به نام خالق مهربان



هر مسیر درمان، روایتی از دسترسی، اعتماد و تداوم است؛
و هر داده، بخشی از این روایت را آشکار می‌کند.



بهراد آزادی

مدیرعامل دکترِتو

سخن مدیرعامل:

پزشکی در سال تاب‌آوری

پزشکان گرامی،

۱۴۰۴ برای سلامت دیجیتال در ایران سال عادی نبود. این سال بیش از آن‌که آزمون رشد یا توسعه باشد، آزمون زیرساخت، دسترسی، تداوم درمان و تاب‌آوری بود. در بازه‌هایی از سال آن‌چه بدیهی می‌نمود، یعنی توان ساده یک بیمار برای رسیدن به درمان، به چالشی جدی بدل شد.

سه دوره پرتنش، چهره این سال را رقم زد: ماه‌های خرداد، دی و اسفند. در هر یک از این بازه‌ها، زنجیره میان بیمار و درمان در معرض گسستن قرار گرفت.

و دقیقا در همین نقطه است که این گزارش معنای ارزشمندی پیدا می‌کند. ۱۴۰۴ صرفا روایتی از رشد، رزرو نوبت یا رفتار متعارف بیمار نیست؛ روایت حفظ دسترسی به سلامت در دل بی‌ثباتی است. ما این تغییرات را از نزدیک دیدیم، داده آن را ثبت کردیم و امروز می‌کوشیم از آن بیاموزیم.

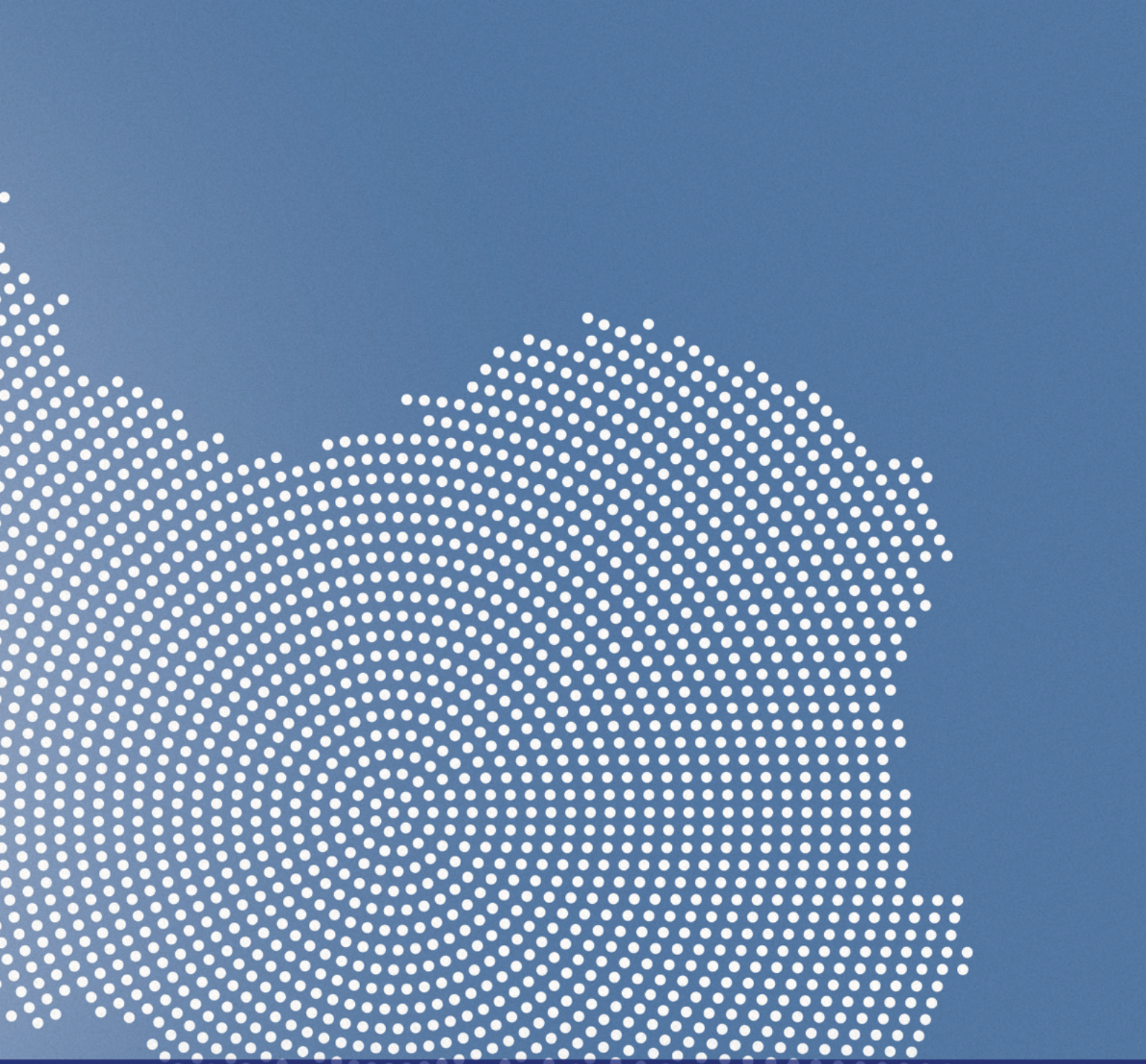
در دشوارترین روزها، تعهد ما همواره این بود که پل میان شما و بیماران‌تان برقرار بماند، حتی در جایی که مسیرهای همیشگی ارتباط بسته شد. دکترِتو به تنهایی نمی‌توانست این مسیر را تاب بیاورد؛ این پایداری، ثمره ایستادگی و همراهی شما با دکترِتوست.

به همین دلیل، در آغاز این گزارش، پیش از هر چیز باید از شما قدردانی کنیم؛ از پزشکانی که در بحرانی‌ترین روزها، ارتباط خود را با بیماران قطع نکردند، در کنار مردم ماندند و اجازه ندادند مسیر درمان متوقف شود. آنچه در صفحات پیش رو می‌خوانید، پیش از آنکه روایت یک پلتفرم باشد، روایت ایستادگی شماست.

این گزارش، تصویری شفاف و داده محور از رفتار بیماران و تجربه سلامت دیجیتال را در سالی کم سابقه به تصویر می‌کشد. امیدواریم بینش‌های آن، در کنار تجربه و همراهی شما، به ساختن آینده بهتر و اثربخش‌تر سلامت دیجیتال ایران کمک کند.

فهرست محتوا

بخش آغازین	در سال ۱۴۰۴ در دکترِتو چه گذشت؟	۴
فصل اول	کاربران دکترِتو چه کسانی هستند؟	۱۲
فصل دوم	بیمار چگونه پزشکش را انتخاب می‌کند؟	۱۸
فصل سوم	کاربران در ۱۴۰۴ به‌دنبال چه درمان‌هایی بودند؟	۲۸
فصل چهارم	بیماران چه زمانی به پزشک مراجعه می‌کنند؟	۳۴
فصل پنجم	ترجیح کاربران دکترِتو کدام است؟ خدمات حضوری یا آنلاین؟	۳۸
فصل ششم	۱۴۰۴ سال اختلال در دسترسی؛ بحران‌ها چه اثری بر مسیر سلامت دیجیتال گذاشتند؟	۴۶
فصل هفتم	پذیرش آنلاین آزمایشگاه؛ از حذف صف تا ساختن تجربه‌ای قابل اعتماد	۵۴
فصل هشتم	دکترِتو؛ همراهی پایدار در طول زندگی	۶۰



بخش آغازین

INTRODUCTION



در سال ۱۴۰۴ در دکترِتو چه گذشت؟

مروری کوتاه بر دکترِتو در سال پیشین

در سال ۱۴۰۴ در دکترِتو چه گذشت؟

در سال ۱۴۰۴، دکترِتو به دهمین سال فعالیت خود رسید؛ سالی که در آن، شبکه‌ای از ده‌ها هزار پزشک، کلینیک و آزمایشگاه در سراسر ۳۱ استان کشور گرد هم آمدند تا میلیون‌ها ایرانی را به مراقبت سلامتی که شایسته آن هستند، نزدیک‌تر کنند. آنچه در ادامه می‌آید، روایت کوتاهی از این سال است.

۵ میلیون

کاربر جدید همراه دکترِتو

۵۵,۰۰۰

پزشک فعال تا پایان سال

+ ۱۱,۰۰۰

پزشک جدید

۲,۰۰۰

پزشک جدید، همراه دکترِتو کلینیک

+ ۵۰۰

آزمایشگاه فعال در ۴۰ شهر ایران

۶۸

شاخص خالص ترویج دهندگان (NPS)،
نشان‌دهنده‌ی رضایت و وفاداری بالا

+ ٪۹۵

ثبت نوبت کاربران با موبایل



روایت یک سال همدلی، همراهی و اثرگذاری

دکترِتو در سال ۱۴۰۴ با تمرکز بر آموزش همگانی، تسهیل دسترسی به خدمات درمانی و ارتقای سلامت روان جامعه، تلاش کرد نقش موثرتری در بهبود تجربه مردم از دریافت خدمات سلامت ایفا کند. ساده‌سازی فرآیندهای مالی درمان، ارائه مشاوره‌های تخصصی و افزایش آگاهی خانواده‌ها از مهم‌ترین اقداماتی بود که در این مسیر محقق شد. این تلاش‌ها با هدف گسترش دسترسی هم‌وطنان به شبکه جامع متخصصان سلامت و حرکت در مسیر عدالت درمانی انجام شدند.



برای مراقبت در روزهای حساس زندگی

حادثه ناگوار بندر شهید رجایی، جنگ ۱۲ روزه و بحران جنگ اسفند، روزهایی سخت و دلخراش را برای مردم رقم زدند. دکترِتو با فراهم کردن نوبت و مشاوره رایگان روان‌شناسی برای آسیب‌دیدگان بندرعباس و ارائه مشاوره تلفنی رایگان پزشکی و روان‌شناسی در جریان جنگ، تلاش کرد مسیر دسترسی به مراقبت‌های تخصصی را در دل بحران باز نگه دارد.



برای سلامت بانوان

کمپین روز زن با فراهم کردن امکان انجام تست پاپ اسمیر، بر اهمیت غربالگری، تشخیص زودهنگام و مراقبت مستمر از سلامت بانوان تأکید کرد.



برای روانی آرام‌تر

کمپین «حال خوب» با ارائه تخفیف در خدمات سلامت روان و امکان پرداخت اقساطی، دسترسی به حمایت تخصصی روان‌شناسی را برای افراد بیشتری فراهم کرد.
وبینار مشترک دکترِتو و مای‌بیبی نیز با حضور متخصص روان‌شناسی کودکان، به خانواده‌ها در شناخت و مدیریت اضطراب کودکان در شرایط جنگ کمک کرد.



برای انتخابی آگاهانه‌تر

نخستین گزارش سال دکترِتو با ارائه تصویری داده محور از نیازها، رفتارها و الگوهای دریافت خدمات سلامت منتشر شد؛ گزارشی که بر افزایش شفافیت و کمک به تصمیم‌گیری آگاهانه‌تر کاربران، پزشکان و فعالان حوزه سلامت تمرکز داشت.



برای درمانی در دسترس‌تر

همکاری دکترِتو و دکترپی، گامی در مسیر ارائه راهکارهای مالی سلامت و مدیریت‌پذیر کردن هزینه‌های درمان بود. کمپین‌های یلدا و بلک فرایدی نیز با ارائه تخفیف تا ۸۰٪ و امکان پرداخت اقساطی، مسیر دسترسی به خدمات درمانی و زیبایی را برای افراد بیشتری هموار کردند.



برای اینکه هیچ کودکی جا نماند

دکترِتو با همراهی دیجی‌کالا، کمپینی مشترک برای حمایت از تحصیل دانش‌آموزان مناطق کم‌برخوردار اجرا کرد و در جریان آن، ۲۵۰ عدد کوله‌پشتی مجهز به لوازم‌التحریر در اختیار این عزیزان قرار گرفت تا سال تحصیلی را با نگرانی کمتری آغاز کنند.

ماموریت و چشم‌انداز دکترِتو

دکترِتو در سال ۱۳۹۵ فعالیت خود را آغاز کرد
و امروز به‌عنوان پیشگام حوزه سلامت الکترونیک در ایران شناخته می‌شود.

ماموریت ما در دکترِتو تسهیل دستیابی به جسم و روانی سالم‌تر در مسیر زندگی و طول عمر بیشـــتر است. ما به‌عنوان یک پلتفرم سلامت، به اهمیت پیشـــگیری، 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 شـــما باشیم تا سلامت جسمی و روانی بیماران در تمامی مراحل زندگی به بهترین شکل ممکن حفظ گردد.



نوزادی	کودکی	نوجوانی	جوانی	میانسالی	بزرگسالی
چکاپ	درمان ـ چکاپ	درمان	درمان	درمان ـ چکاپ	درمان ـ چکاپ ـ فالوآپ
۲۰ میلیون			۲۲ میلیون	۳۸ میلیون	۵ میلیون
۱ - ۱۵ سال			۱۶ - ۳۰ سال	۳۱ - ۶۵ سال	بالای ۶۵ سال

چشم‌انداز ما در دکترِتو این است که خدمات پزشکی و درمانی را در سراسر زندگی افراد فراهم کنیم. ما با تمرکز بر پیشگیری، چکاپ و فالوآپ، به سلامت افراد در تمامی گروه‌های ســـنی رسیدگی کرده و به آنان کمک می‌کنیم تا زندگی سالم‌تری داشته باشند. ما همچنین قصد داریم با این رویکرد، خدماتی را در اختیار تمام افراد قرار دهیم تا تمامی نیازهای درمانی و پزشکی آن‌ها به‌طور کامل پوشش داده شود.



پشت هر نوبت و مشاوره،
تیمی +۲۵۰ نفره
ایستاده است.

متخصصانی که هر روز برای ساختن تجربه‌ای بهتر از مراقبت سلامت تلاش می‌کنند. این تیم در هفت واحد تخصصی سازمان‌دهی شده است:

+۲۰ محصول
طراحی و اجرای سرویس‌های جدید

+۲۵ فنی
توسعه و امنیت سایت و اپلیکیشن

+۳۰ دکترِتو کلینیک
گسترش خدمات کلینیکی و پاراکلینیکی

+۲۰ تبلیغات پزشکان
مدیریت تبلیغات پزشکان و کلینیک‌ها در سراسر کشور

+۱۰ آزمایشگاه
پذیرش آنلاین آزمایش

+۷۰ جذب و پشتیبانی
پشتیبانی از کاربران، پزشکان و منشی‌ها

+۴۵ مارکتینگ
سئو، محتوا، تبلیغات و شبکه‌های اجتماعی

+۱۵ مالی
امور مالی، صورتحساب و مالیات

+۱۵ منابع انسانی
جذب، نگهداشت و توسعه سرمایه انسانی























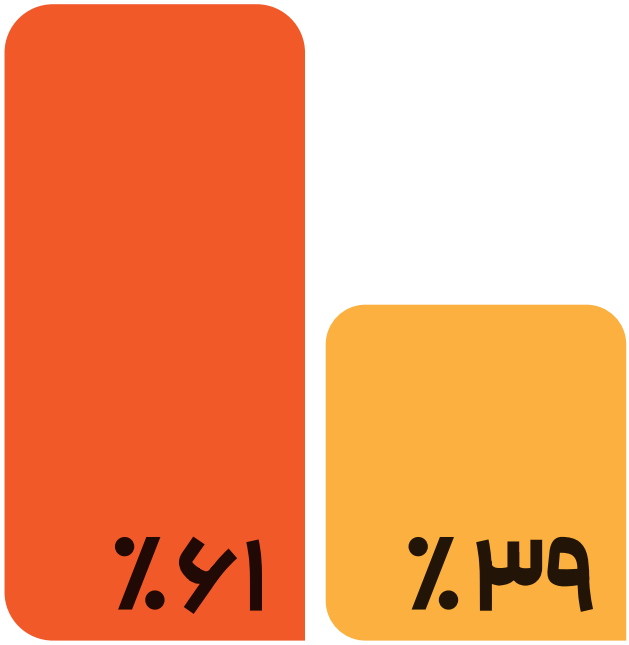
فصل اول

CHAPTER ONE



کاربران دکترِتو چه کسانی هستند؟

از کودکی تا سالمندی؛
پرتره‌ای از میلیون‌ها کاربر دکترِتو در سال ۱۴۰۴



در دکترِتو، از هر ۵ نوبت‌گیرنده ۳ نفـر زن و ۲ نفـر مرد هستند.

این نسـبت الگویی اسـت که در هر ۳۱ استان کشـور، بـدون اسـتثنا، تکـرار می‌شـود؛ از کلان‌شهرها تا روستاها.

٪۶۰٫۹۵ زنان

٪۳۹٫۰۵ مردان

از ۱۹ روزگی تا ۱۰۵ سالگی

دکترِتو خانه همه نسل‌هاسـت. فاصله میان جوان‌ترین و مسن‌ترین مراجع، یک قرن کامل زندگی را دربرمی‌گیرد.



جوان‌ترین مراجع ۱۴۰۴:

دلوین ش. ۱۹ روزه

تازه متولد شده‌ای که خانواده‌اش از همان روزهای نخست، سلامتش را به دکترِتو سپرده‌اند.



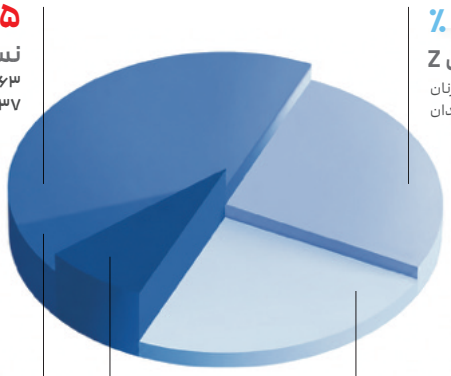
مسن‌ترین مراجع ۱۴۰۴:

کلثوم ص. ۱۰۵ ساله

مراجعی که بیش از یک قرن زندگی کرده و همچنان نوبتش را از دکترِتو می‌گیرد.

(به دلیل حفظ حریم شخصی تصاویر ساخته شده‌اند)

هر جا دکترِتو فعال است، نسل هزاره پیشتاز است.



٪ ۳۳,۰
نسل Z
٪۶۴.۷ زنان
٪۳۵.۳ مردان

٪ ۳۶,۵
نسل هزاره
٪۶۳ زنان
٪۳۷ مردان

٪ ۱۸,۴
نسل X
٪۶۱.۲ زنان
٪۳۸.۸ مردان

٪ ۱۱,۷
نسل آلفا
٪۴۶.۸ زنان
٪۵۳.۲ مردان

٪ ۹,۲
نسل بومرها
٪۵۷ زنان
٪۴۳ مردان

٪ ۱,۱
نسل خاموش
٪۴۸.۴ زنان
٪۵۱.۶ مردان

- ۰ تا ۱۲ سال — نسل آلفا
- ۱۳ تا ۲۸ سال — نسل Z
- ۲۹ تا ۴۳ سال — نسل هزاره
- ۴۴ تا ۶۰ سال — نسل X
- ۶۱ تا ۷۹ سال — بومرها
- ۸۰ سال به بالا — نسل خاموش



٪۶۴,۷

از کاربران نسل Z زنان هستند؛ بالاترین سهم کاربران زن در میان تمام نسل‌ها.



٪۵۹,۵

از کاربران از نسل Z و نسل هزاره هستند؛ این دو نسل $\frac{۲}{۳}$ متقاضیان خدمات سلامت در دکترِتو را تشکیل می‌دهند.



پسربچه‌ها و پدربزرگ‌ها

تنها در دو نسل **آلفا** و **خاموش**،
تعداد کاربران مرد از کاربران زن بیشتر است.

بیماران از کجا نوبت می‌گیرند؟

دکترِتو امروز در **۳۱** استان و **۱۲۲۵** شهر و روستای ایران، مسیر دسترسی بیمار به پزشک را فعال کرده است؛ از پرجمعیت‌ترین کلان‌شهرها تا دوردست‌ترین نقاط کشور. حجم بالای نوبت‌دهی در شهرهای بزرگ نشان‌دهنده تثبیت جایگاه دکترِتو در این نقاط است؛ اما ابعاد عمیق‌تر این گستردگی، در مناطق کم‌برخوردار نمایان می‌شود. نفوذ و شناخت دکترِتو در دوردست‌ترین مناطق کشور گواه آن است که حتی جایی که شاید پزشکی حضور نداشته باشد، دکترِتو حضور دارد تا مرزهای جغرافیایی را از میان بردارد و بیماران را مستقیما به پزشک متصل کند.

۱۰ شهری که بیشترین تعامل را با دکترِتو داشته‌اند:

تهران > شیراز > مشهد > اصفهان > کرج > کرمان > تبریز > اهواز > بندرعباس > قم

دوردست‌ترین نقاط کشور که با دکترِتو تعامل داشته‌اند:

گلگیر (خوزستان) | گزنک (مازندران) | کهن آباد (سمنان) | محمدشهر (خراسان جنوبی) | قورچی باشی (مرکزی)

رینه (مازندران) | قوشخانه (خراسان شمالی) | سراب باغ (ایلام) | لوجلی (خراسان شمالی) | مقاومت (خوزستان)

چه کسی نوبت می‌گیرد؟

۲۹,۴۹٪ از کل نوبت‌های دکترِتو برای فرد دیگری ثبت شده است؛ یعنی تقریبا **۳ از هر ۱۰ نوبت**.
این نوبت‌ها رد پای کسانی هستند که سلامت خانواده را مدیریت می‌کنند.



٪۵۹,۵

از کسانی که برای دیگران نوبت می‌گیرند
زنان هستند.



۱ از ۴

نوبت توسط دیگران
برای کودک یا سالمند ثبت می‌شود.



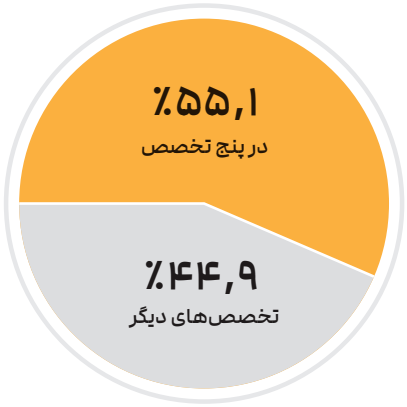
شیراز

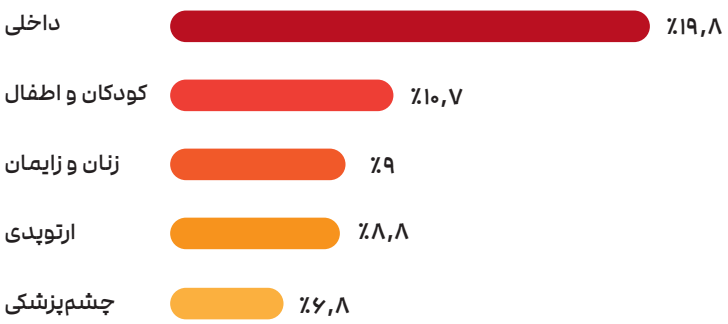
پایتختِ مراقبت از دیگری

در نوبت‌های ثبت‌شده برای دیگران شیراز بالاترین جایگاه را دارد.
پس از آن تهران، اصفهان، کرمان و مشهد قرار می‌گیرند.

۵ تخصصی که در آنها بیشترین نوبت برای دیگران ثبت می‌شود:

نوبت‌های ثبت شده در این پنج تخصص **٪۵۵,۱** از کل نوبت‌های ثبت شده برای دیگران را تشکیل می‌دهند؛ الگویی که نشـــان می‌دهد نوبت‌گیری برای دیگری بیشـــتر به بیماری‌های مزمن، سلامـــت کودکان، سلامت زنان و پیگیری‌های درمانی مربوط است.





مراقب سلامت خانواده، فراتر از همراه بیمار

مراقب سلامت (Healthkeeper) کســـی اســـت که برای خود و اعضای خانواده پزشک انتخاب می‌کند، نوبت می‌گیرد و مسیر درمان را پیگیری می‌کند. آماری که داریم، چهره روشن‌تری از این شخص می‌سازد:

زنی ۲۵ تا ۴۴ ساله

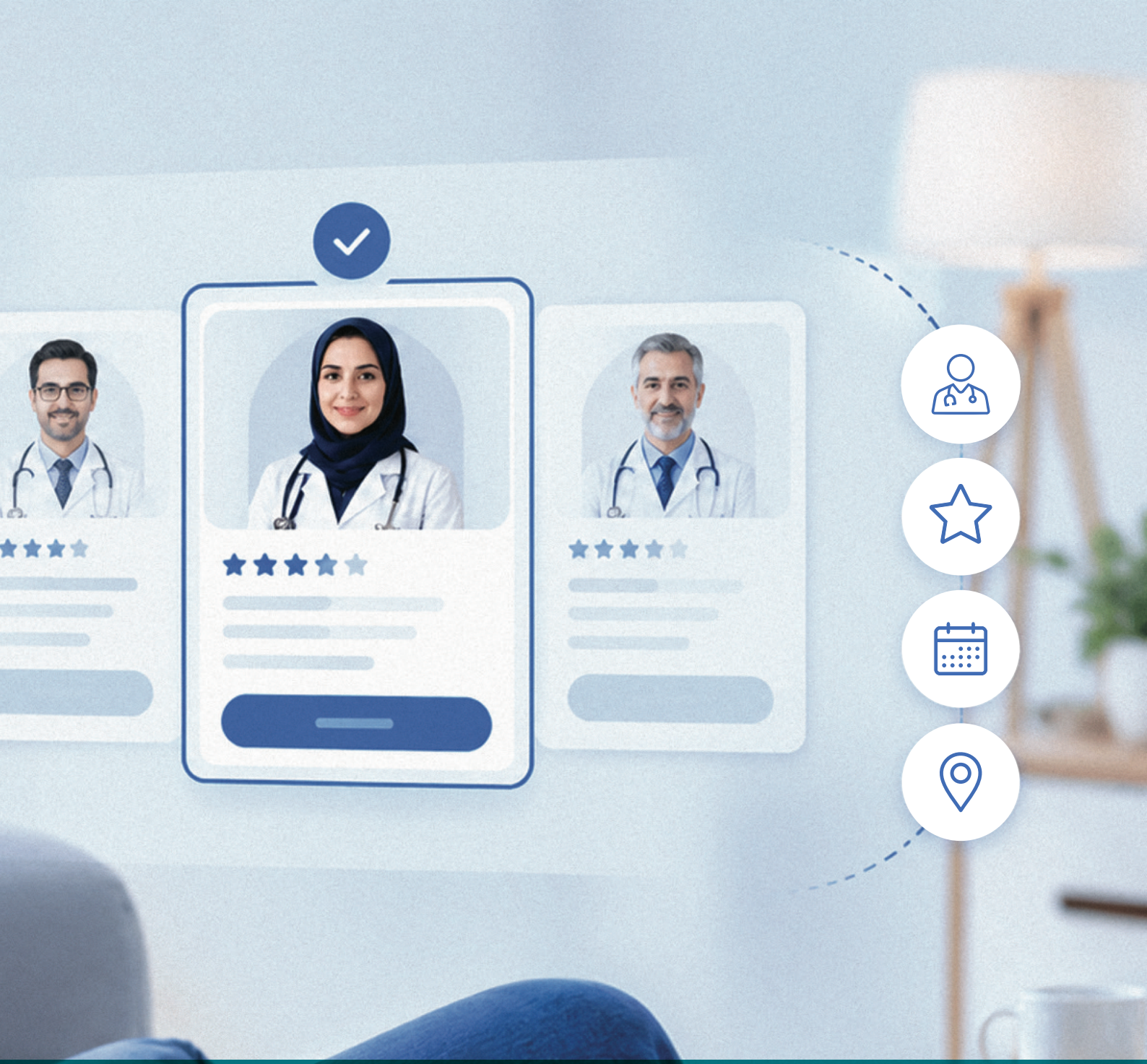
$\frac{۱}{۳}$ از بیماران دکترِتو فقط با انتخاب خود به مطب نمی‌آیند؛ معمولا زنی (در مقام مادر، همسر یا فرزند) پزشک را انتخاب و درمان بیمار را مدیریت می‌کند. جلب رضایت این تصمیم‌گیرنده پنهان، کلید وفاداری و بازگشت همه اعضای خانواده است.



۴۲۲

ثبت نوبت

رکورد شگفت‌انگیز «احسان آ.» از تهران در ثبت نوبت برای دیگران



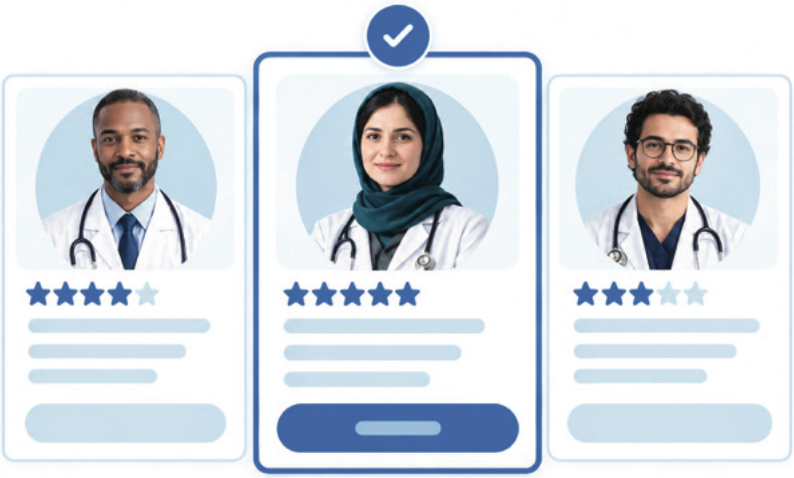
۲ فصل دوم

CHAPTER TWO



بیمار چگونه پزشکش را انتخاب می‌کند؟

پشت صحنه نوبت گیری در دکترِتو
در ذهن مراجعی که از پزشک نوبت می‌گیرد چه می‌گذرد؟



کاربران معمولا با هدفی مشخص سفر درمانی‌شان را آغاز می‌کنند.

سفر بیمار در دنیای دیجیتال با یک نیاز واقعی و هدفی کاملا مشخص آغاز می‌شود؛ جایی که کاربر نه برای کنجکاوی، بلکه با نیت جدی درمان، به‌دنبال یک پزشک، تخصص یا مرکز درمانی خاص می‌گردد. از آنجا که این جستجوها هدفمند هستند، کاربری که به پروفایل شما می‌رسد یک بازدیدکننده اتفاقی نیست، بلکه آماده اقدام است؛ کیفیت و کامل بودن پروفایل شما تعیین می‌کند که این آمادگی، به نوبت تبدیل شود.

٪۷۶

از کاربران دکترِتو می‌دانند به‌دنبال چه می‌گردند

عکس پروفایل؛ اولین سیگنال اعتماد

عکس پروفایل شانس دیده و انتخاب شدن پزشک را ۳٫۲۷ برابر افزایش می‌دهد.

٪۹۷٫۱

نوبت‌ها از پزشکانی گرفته می‌شود که عکس پروفایل دارند.

پزشکی که بیشتر دیده می‌شود، بیشتر انتخاب می‌شود.

پزشکانی که هم نوبت حضوری ارائه می‌دهند و هم خدماتشان را در دکترِتو کلینیک معرفی می‌کنند، بالاترین میانگین نوبت را دارند؛ ۴ برابر بیشتر از پزشکانی که فقط نوبت حضوری ارائه می‌دهند.

x۴

برابر نوبت بیشتر

«دکترِتو کلینیک» محیطی است که پزشک می‌تواند با معرفی دقیق خدمات، نمونه‌کارها و تعرفه‌ها، امکان بررسی و انتخاب آگاهانه را برای بیماران فراهم کند. از آنجا که ثبت هر خدمت جدید، مسیری تازه برای دیده‌شدن در پلتفرم ایجاد می‌کند، این قابلیت فراتر از یک معرفی ساده، فرآیند «تصمیم‌گیری تا مراجعه» را برای بیمار تسهیل کرده و ارتباط پزشک با مراجعان را اثربخش‌تر می‌کند.

Doctoreto Clinic

پزشکانی که در کنار نوبت حضوری، مشاوره آنلاین هم ارائه می‌دهند، نسبت به پزشکانی که فقط خدمات حضوری ارائه می‌دهند، به طور میانگین ۶۹.۷٪ نوبت بیشتری دریافت می‌کنند. تنوع روش‌های دریافت خدمت، دسترسی بیماران را آسان‌تر می‌کند و شانس انتخاب پزشک را افزایش می‌دهد.

پزشکانی که فقط خدمات آنلاین ارائه می‌دهند، ۷٫۲٪ از پزشکان دکترِتو را تشکیل می‌دهند؛ اما تنها ۰٫۲٪ از کل نوبت‌ها را دریافت کرده‌اند.

بیماران بیشتر پزشکانی را انتخاب می‌کنند که امکان مراجعه حضوری هم دارند. خدمات آنلاین زمانی اثربخش‌تر است که در کنار خدمات حضوری ارائه شود، نه به‌عنوان تنها مسیر درمان.

پزشکان می‌توانند با تکمیل پروفایل، ارائه هم‌زمان خدمات حضوری و آنلاین و معرفی دقیق خدمات کلینیکی، بیشتر دیده شوند، اعتماد بیماران را جلب و نوبت‌های بیشتری دریافت کنند.

٪۶۹٫۷

رشد میانگین نوبت

بیماران به‌دنبال پزشک ۵ ستاره نیستند!

بیشتر نوبت‌ها از پزشکانی گرفته می‌شود که تعداد بیشتری از بیماران برای آن‌ها بازخورد، امتیاز و نظر ثبت کرده‌اند، نه الزاما پزشکانی که امتیاز کامل (۵ ستاره) دارند. آنچه پروفایل پزشک را تاثیرگذارتر می‌کند، شمار بازخورد است، نه صرفا امتیاز بالا. عبور از مرز ۱۰ بازخورد، نقطه شروع اعتماد بازدیدکنندگان از پروفایل شماست.

امتیازها و نظرات بیماران بدون هیچ دستکاری یا تغییری، همان‌طور که هست ثبت می‌شوند تا بازتابی واقعی و صمیمی از تجربه مراجعه باشند. این شفافیت و امانت‌داری، نه‌تنها به بیماران کمک می‌کند تا با خیالی آسوده‌تر تصمیم بگیرند، بلکه برای پزشکان هم فرصتی است تا رابطه‌ای مبتنی بر اعتماد و شفافیت با مراجعان خود بسازند.



رشد میانگین نوبت‌ها با افزایش بازخورد

اگـر تعداد بازخوردهای کاربران از ۱ به ۵۰۰ برسـد، میانگین نوبت‌ها **۴۱۶** برابر افزایش پیدا می‌کند.

x ۴۱۶

سهم نوبت پزشکان در هر بازه امتیاز و نرخ توصیه از کل نوبت‌ها:

توضیح: نرخ توصیه به معنی تعداد بیمارانی اسـت که بعد از مراجعه، پزشک را به دیگران توصیه کرده‌اند. در این بررسی، نوبت پزشکان با بیش از ۱۰ بازخورد محاسبه شده است.

نکته: بیشتر بیماران از پزشکانی با امتیاز ۴.۷۵ تا ۵.۰ و نرخ توصیه ۹۵٪ درصدی یا بالاتر نوبت می‌گیرند.

امتیاز پزشک	نرخ توصیه	سهم از کل نوبت‌ها
۴,۷۵ تا ۵,۰	۹۵٪ و بیشتر	٪ ۳۳,۸۷
۴,۵ تا ۴,۷۵	۹۰ تا ۹۵ ٪	٪ ۲۷,۸۱
۴,۰ تا ۴,۵	۸۰ تا ۹۰ ٪	٪ ۱۹,۹۲
۵,۰	۹۵٪ و بیشتر	٪ ۵,۸۹
کمتر از ۴,۰	کمتر از ۸۰ ٪	٪ ۶,۱۷
۴,۷۵ تا ۵,۰	۹۰ تا ۹۵ ٪	٪ ۰,۸۹
۴,۵ تا ۴,۷۵	۸۰ تا ۹۰ ٪	٪ ۰,۶۲
۴,۰ تا ۴,۵	کمتر از ۸۰ ٪	٪ ۰,۳۴

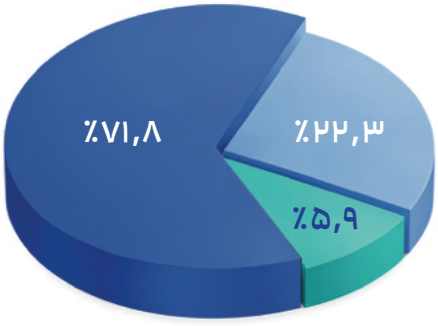


تایید همکاران (Endorsement)؛ اعتبار در شبکه تخصصی

تایید همکاران می‌تواند به عنوان یک ابزار کمکی و اثرگذار، به‌ویژه در فضای رقابتی پزشکان برتر با امتیازهای نزدیک به هم، به بهینه‌تر شدن انتخاب بیماران کمک کند. Endorsement زمانی وزن و اعتبار بیشتری پیدا می‌کند که از سوی پزشکان هم‌رشته، همکاران مستقیم یا تخصص‌های مرتبط انجام شود.
از آنجا که ثبت نظرات و توصیه بیماران معمولا فرایندی تدریجی و زمان‌بر است، این قابلیت از طریق یک شبکه اعتمادسازی میان همکاران مرتبط، به عنوان یک شتاب‌دهنده عمل کرده و مسیر اولیه برای دیده‌شدن و بهبود جایگاه شما را هموارتر می‌سازد.

بیماران به‌دنبال خدمات منصفانه هستند، نه ارزان

دلیل اصلی رضایت یا نارضایتی مالی بیماران، مبلغ پرداختی نیست، بلکه «احساس آنها از انصاف و شفافیت» است. غافلگیری مالی، اعتماد را به شکایت بدل می‌کند.



موضع بیماران نسبت به هزینه:

ناراضی	٪۷۱,۸
راضی	٪۲۲,۳
خنثی	٪۵,۹

در میان **۱۰/۰۰۰** کاربری که درباره هزینه اظهار نظر کرده‌اند، نسبت نارضایتی به رضایت تقریبا **۳** به **۱** است.

شایع‌ترین دلایل نارضایتی:



ارزیابی نظرات ناراضی از هزینه حاکی از آن است که:

٪۷۲,۴ کاربران ناراضی فقط از هزینه بالا شکایت می‌کنند.

٪۲۷,۶ بیماران علاوه‌بر هزینه، از کیفیت خدمات نیز گلایه دارند.

تشخیص اشتباه یا درمان بی‌نتیجه **(٪۳۸,۶)** و برخورد پزشک **(٪۳۴,۲)** بیشترین علت‌های نارضایتی بیماران هستند که با هزینه بالا همراه شدند.
بخش زیادی از نارضایتی بیماران نه به هزینه پرداختی، بلکه به لحظه و شیوه پرداخت آن مرتبط است. پرداخت یکجا، آن هم زمانی که بیمار از نظر ذهنی و مالی تحت فشار است، تجربه درمان را پرتنش می‌کند. این درحالی است که هزینه شفاف و قابل پرداخت در چند مرحله، این فشار را کم می‌کند و مستقیما بر برداشت بیمار از پزشک و کیفیت خدمت او اثر می‌گذارد.

DoctorPay

دکترپی برای همین طراحی شده است؛ راهکاری برای پرداخت و تامین مالی خدمات سلامت که به بیمار امکان می‌دهد به جای پرداخت یکجا، هزینه درمان را مرحله‌ای بپردازد. نتیجه برای پزشک روشن است: کاهش دغدغه مالی بیمار، کمتر شدن یکی از مهم‌ترین دلایل نارضایتی و حفظ تمرکز رابطه پزشک و بیمار بر آنچه واقعا اهمیت دارد؛ کیفیت درمان.

«بیمه» وفاداری بیمار را بیمه می‌کند!

یکسان بودن میانگین نوبت پزشکان **«بدون قرارداد با بیمه»** و پزشکان **«طرف قرارداد»** نشان می‌دهد که بیمه محرک اصلی در رزرو نوبت نیست؛ اما پس از مراجعه، عدم پوشش بیمه عامل **٪۱۲,۲** از شکایات مرتبط با هزینه است که رضایت نهایی و نرخ بازگشت بیمار را کاهش می‌دهد.

منظور واقعی بیماران از «پزشک باسابقه» چیست؟

برای بیمار، **«سابقه»** یک عدد نیست؛ مفهومی کیفی است. بیمار سابقه را ترکیبی از اخلاق، تشخیص دقیق و نتیجه‌بخش بودن می‌داند که ابزار **«اطمینان بخشی»** است.

٪۹۴,۳

بیماران، سابقه پزشک را پس از ویزیت درمی‌یابند.

میزان رضایت بیمارانی که با شناخت کامل از سوابق و اعتبار پزشک اقدام به رزرو نوبت می‌کنند، ٪۳۷ است.
به نظر می‌رسد که آگاهی پیش از مراجعه، سقف انتظارات را بالاتر برده و ریسک شکل‌گیری «شکاف انتظارات» را تشدید می‌کند.

پزشک زن یا مرد؛ بیماران کدام را ترجیح می‌دهند؟



٪۷۳٫۳

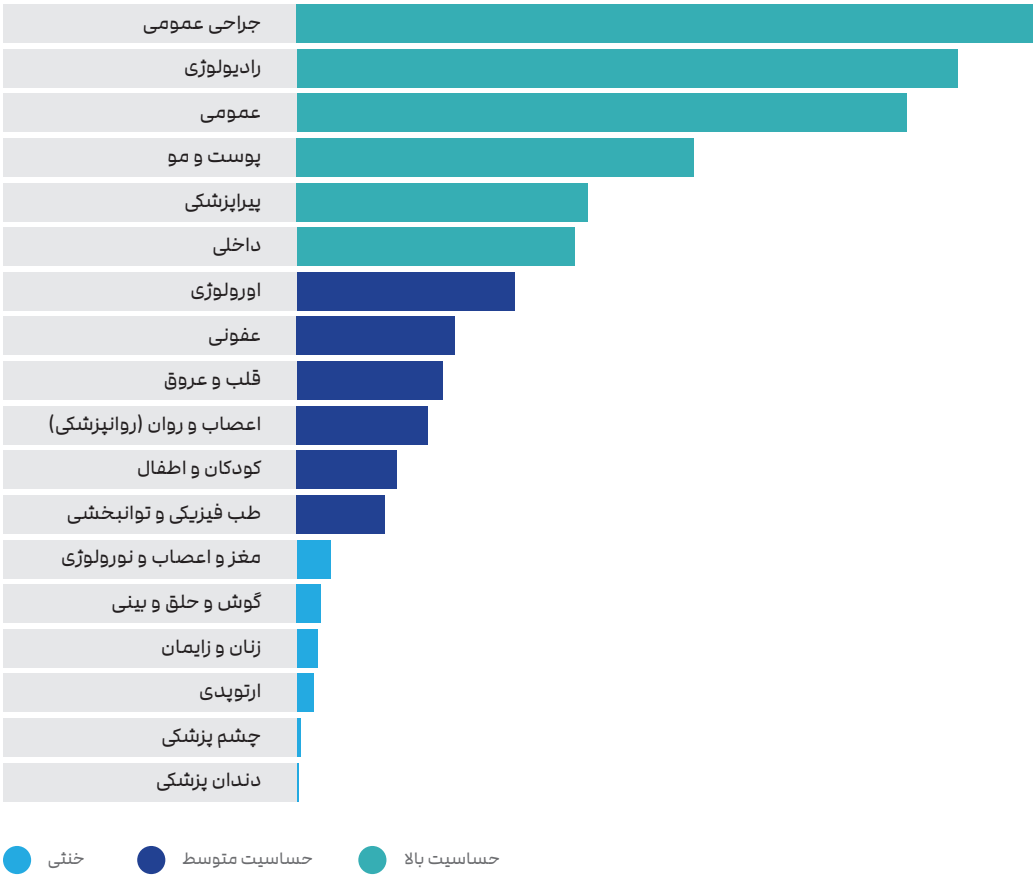
بیماران مرد،
پزشک مرد را انتخاب می‌کنند.



٪۴۳٫۸

بیماران زن،
پزشک زن را انتخاب می‌کنند.

در تخصص‌هایی مانند اورولوژی یا زنان و زایمان، کمبود شدید پزشکان مرد یا زن، امکان انتخاب واقعی را از بیمار می‌گیرد. در این تخصص‌ها تفاوت معناداری در رفتار بیماران مشاهده نمی‌شود که نشانه بی‌اهمیتی جنسیت نیست، بلکه بازتابی از محدودیت دسترسی در ساختار عرضه نظام سلامت است.



توضیح: با مقایسه میزان تمایل بیماران زن و مرد به انتخاب پزشک هم‌جنس در یک تخصص واحد، اثر متغیر عرضه (کمبود یا فراوانی پزشک) را کاملا خنثی کردیم تا به **«ترجیح رفتاری خالص»** کاربران برسیم.

تخصص‌هایی که جنسیت پزشک برای بیمار اهمیت پیدا می‌کند:

جراحی عمومی | رادیولوژی | پزشکی عمومی | پوست و مو | داخلی

تخصص‌هایی که جنسیت پزشک در انتخاب بیمار بی‌اثر است:

چشم پزشکی | دندان پزشکی | جراحی مغز و اعصاب | گوش و حلق و بینی | نورولوژی

احترام، بیش از تخصص در خاطر بیمار می‌ماند.

با بررسی بیش از **۲۰۰ هزار** کاربر که درباره برخورد کادر درمان **(پزشک، منشی، پرستار و سایر)** نظر دادند، **٪۹۳** رضایت و **٪۷** نارضایتی خود را ابراز کردند.

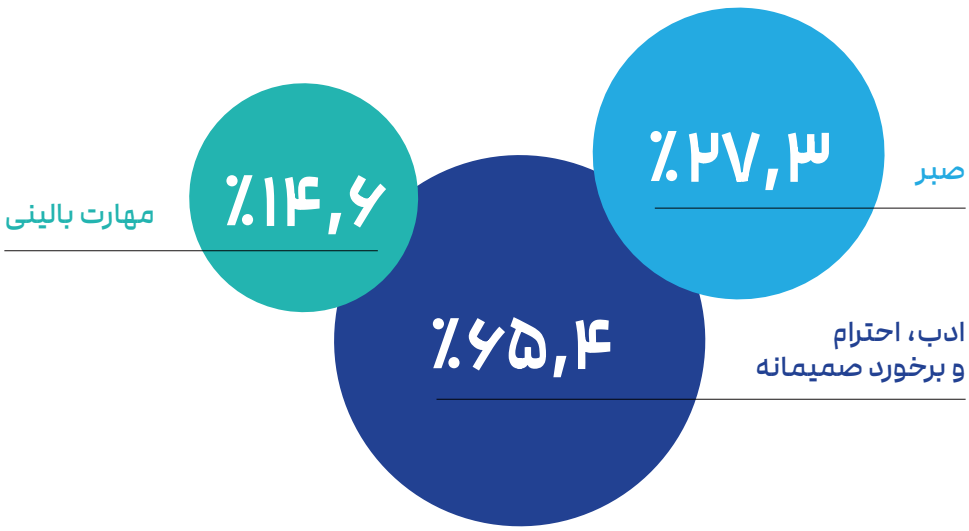
سهم کادر درمان از نظرات منفی:



آموزش برخورد منشی، ساده‌ترین اهرم برای کاهش نظرات منفی است.

برای پاسخ به این نیاز، **«آکادمی منشی‌های دکترِتو»** وارد عمل شده است. این آکادمی با تمرکز بر دوره‌های تخصصی نظیر **«ارتباط موثر با بیمار»** و **«تاب‌آوری در بحران»** **(با رکورد حدود ۶ هزار شرکت‌کننده و صدور بیش از ۲,۱۰۰ گواهی)** مهارت‌های ارتباطی کادر پذیرش را ارتقا می‌دهد؛ چرا که یک منشی آموزش‌دیده، قوی‌ترین مزیت رقابتی مطب شماست.

عوامل رضایت بیمار:

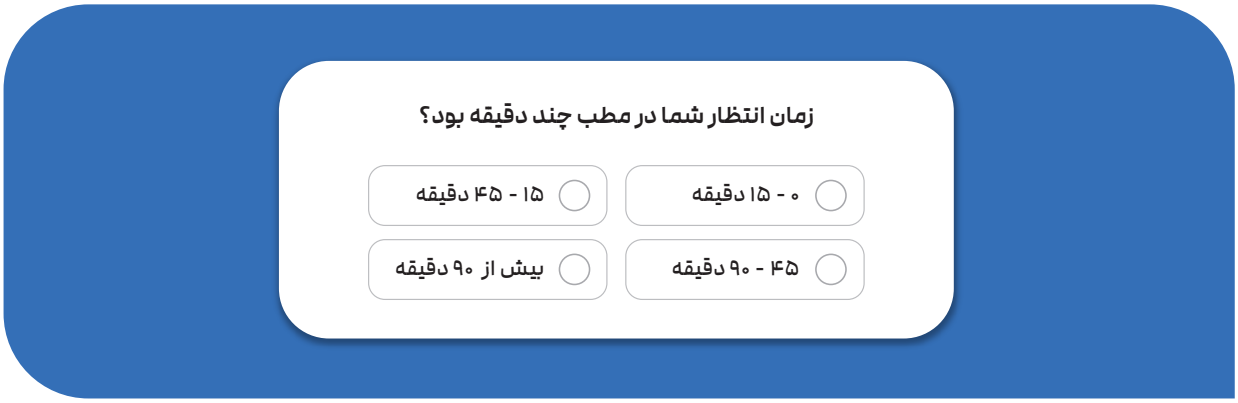


رضایت و نارضایتی روی یک محور قرار دارند. چیزی که بیمار بیش از همه می‌ستاید، دقیقا همان چیزی است که در غیابش بیش از همه از آن شکایت می‌کند.

مهارت و صبر، حداقلِ مورد انتظارند؛ حس دیده‌شدن، چیزی است که در خاطر بیمار می‌ماند.

وقتی زمان انتظار از مرز تحمل بیمار عبور می‌کند

کاهش زمان انتظار در مطب به زیر ۱۵ دقیقه، محرکی قوی برای ایجاد وفاداری و افزایش نرخ بازگشت مراجعان است.



اگر یک پزشک در یک ماه ۵۰۰ بیمار را ویزیت کند (۲۵ مراجع روزانه برای ۲۰ روز کاری)
تاثیر زمان انتظار روی بازگشت بیماران به این شکل خواهد بود:

تعداد بیماران بازگشتی
از هر ۵۰۰ بیمار
در یک ماه



۲۹ بیمار وفادار، با عبور از مرز **۱۵ دقیقه** ریزش می‌کنند. **۱۲** بیمار دیگر، با عبور از مرز **۹۰ دقیقه** از دست می‌روند.
بازه **۱۵ تا ۹۰** دقیقه، **«حد تحمل»** بیمار است؛ جایی که انتظار پذیرفته می‌شود و کمترین ریزش رخ می‌دهد.

سرویس «صف» دکترِتو با شفاف‌سازی فرآیند و انتقال بخشی از مسئولیت مدیریت زمان به بیمار، هزینه روانی انتظار را خنثی کرده و حد تحمل بیمار را به‌طور معناداری بسط می‌دهد.

سرویس «صف» دکترِتو، یک سیستم مدیریت نوبت است که تمامی مراجعان (آنلاین، تلفنی و حضوری) را از طریق پنل پذیرش ثبت و اولویت‌بندی می‌کند. این سیستم با اتصال به نمایشگر مطب و ارسال لینک اختصاصی به موبایل هر بیمار، جایگاه در صف، تعداد نفرات جلوتر و زمان تقریبی ویزیت را به‌صورت زنده به مراجعان نشان می‌دهد.

بررسی تجربیات بیماران از سرویس «صف» دکترِتو



٪۸۷,۷۸
از بیماران، مطب‌های دارای
سیستم صف را ترجیح می‌دهند.



٪۸۵,۰۴
از بیماران، دیگر نیازی به
پرسش از منشی ندارند.



٪۴۸,۷۶
از بیماران، زمان حضورشان
را با صف هماهنگ می‌کنند.



۳ فصل سوم

CHAPTER THREE



کاربران ۱۴۰۴ به‌دنبال چه درمان‌هایی بودند؟

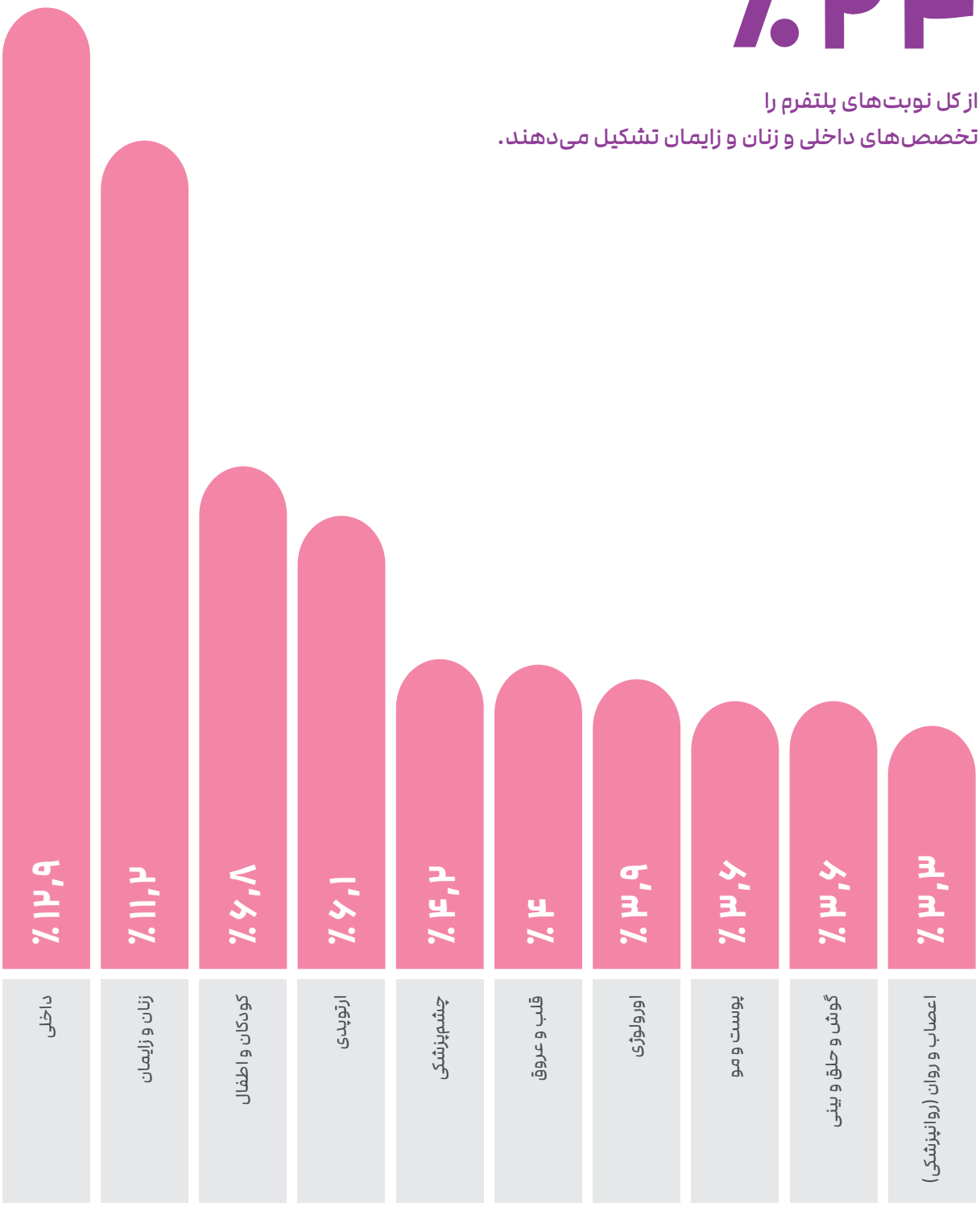
فاصله میان «درمانی که جستجو می‌شود» و
«نوبتی که گرفته می‌شود»،
بزرگترین فرصت برای جذب بیمار است.

بزرگترین فرصت رشد،
در تبدیل «جستجوی درمان» به «نوبت نهایی‌شده» شکل می‌گیرد.

پرطرفدارترین تخصص‌های دکترِتو در سال ۱۴۰۴:

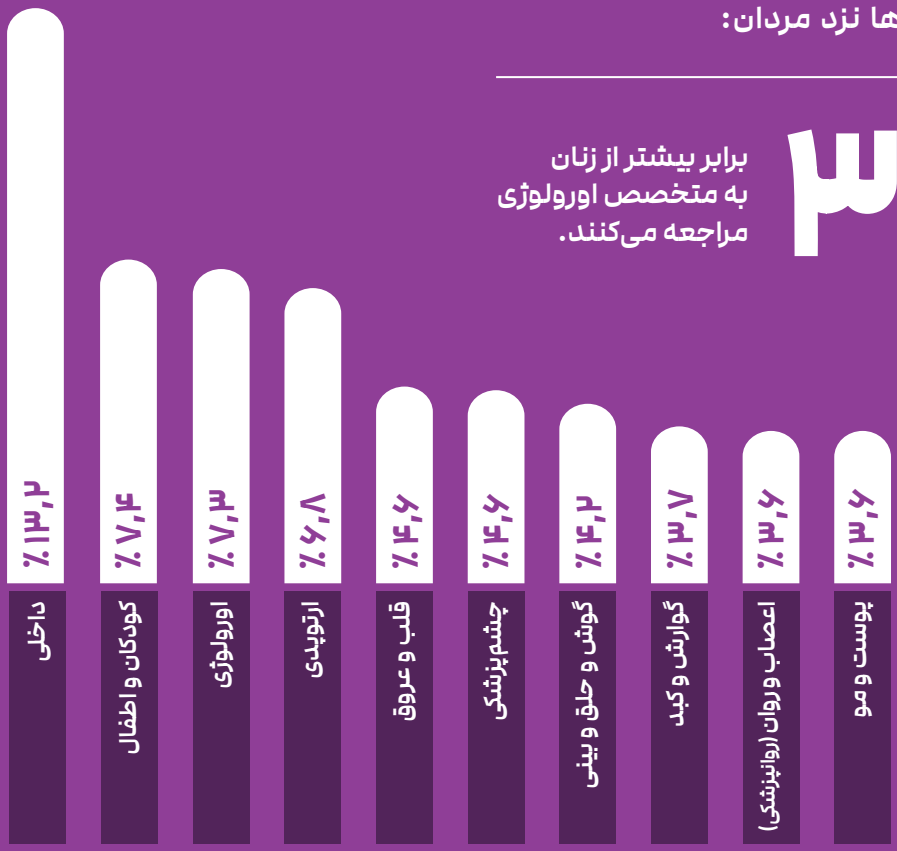
٪۲۴

از کل نوبت‌های پلتفرم را
تخصص‌های داخلی و زنان و زایمان تشکیل می‌دهند.



پرمراجعه‌ترین تخصص‌ها نزد مردان:

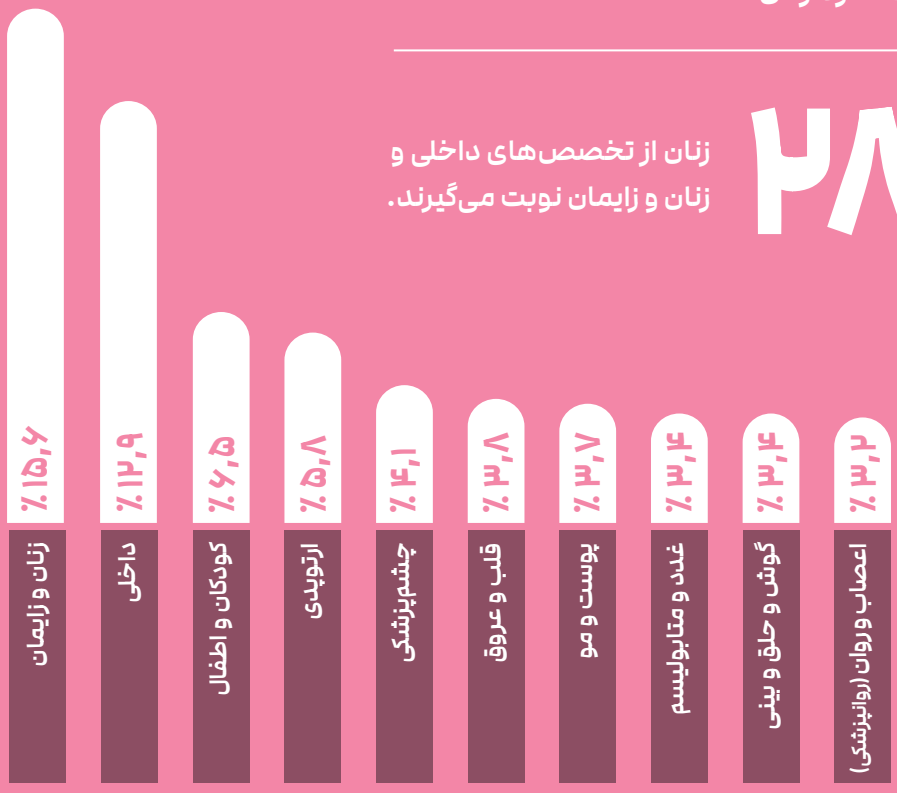
مردان **۳/۵** برابر بیشتر از زنان به متخصص اورولوژی مراجعه می‌کنند.



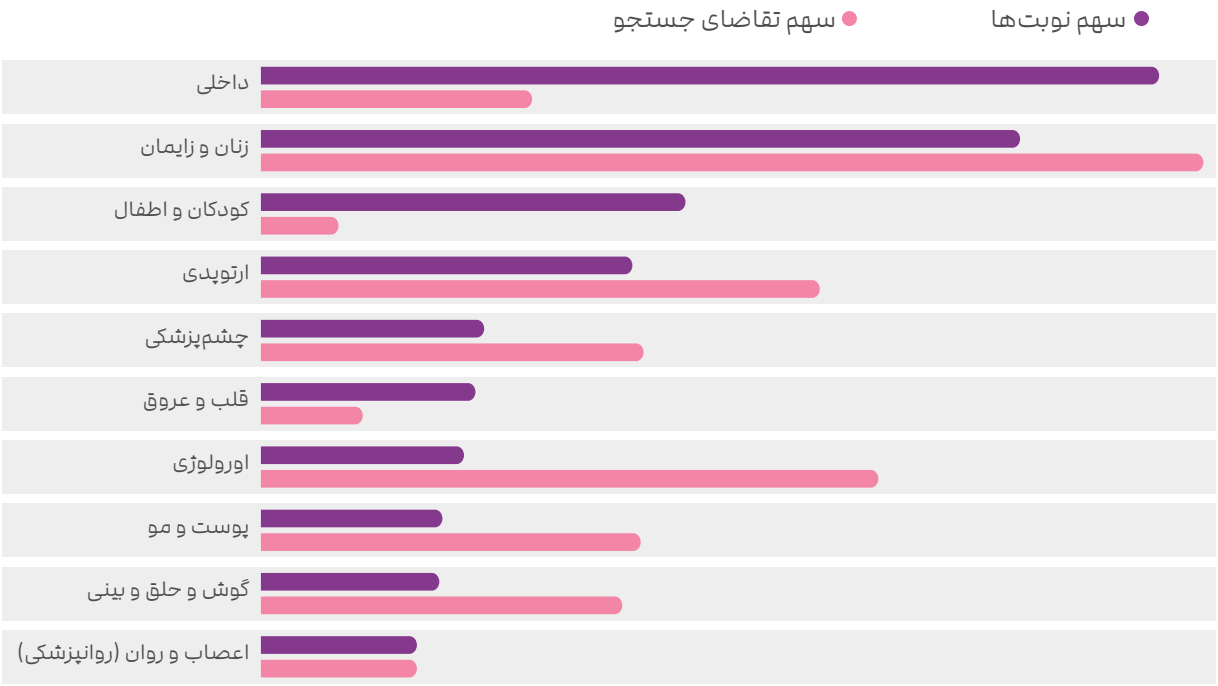
مردان بیشتر از زنان در دکترِتو به تخصص گوارش و کبد مراجعه می‌کنند. از طرفی، زنان بیشتر از مردان به تخصص غدد و متابولیسم مراجعه می‌کنند. هر دو گروه کاربران زن و مرد تقریبا به یک اندازه به تخصص روانپزشکی مراجعه می‌کنند.

پرمراجعه‌ترین تخصص‌ها نزد زنان:

۲۸٫۳٪ زنان از تخصص‌های داخلی و زنان و زایمان نوبت می‌گیرند.



مقایسه جستجوی کاربران و نوبت دریافت‌شده از تخصص‌های برتر دکترِتو:



میزان جستجوی کاربران در تخصص‌های اورولوژی، پوست و مو، چشم‌پزشکی و گوش و حلق و بینی بسیار بیشتر از سهم نوبت‌دهی آن‌هاست؛ درحالی‌که در تخصص‌های داخلی، اطفال و قلب و عروق، این روند دقیقا برعکس بوده و سهم نوبت‌دهی بالاتری نسبت به حجم جستجو دارند.

پرطرفدارترین خدمات درمانی و زیبایی دکترِتو در سال ۱۴۰۴:

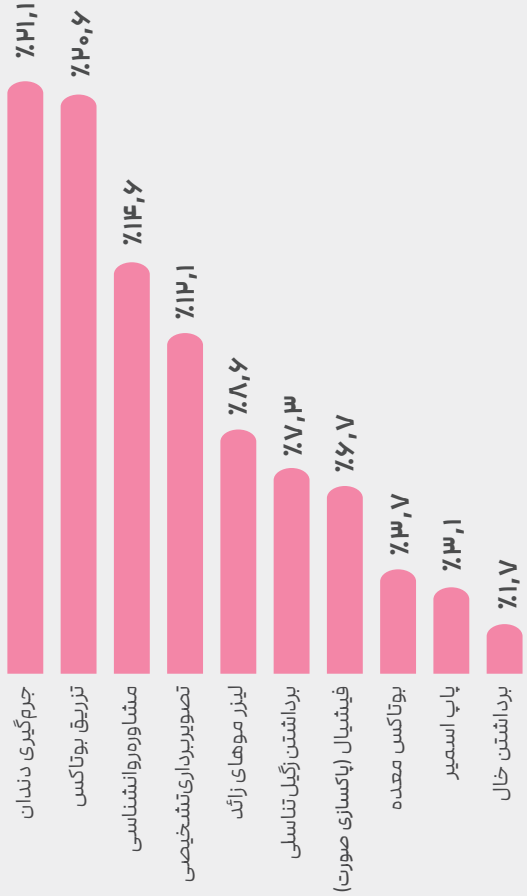


۱. برداشتن زگیل تناسلی
۲. جرم‌گیری دندان
۳. تزریق بوتاکس
۴. مشاوره روانشناسی
۵. تصویربرداری تشخیصی
۶. لیزر موهای زائد
۷. فیشیال (پاکسازی صورت)
۸. بوتاکس معده
۹. برداشتن خال
۱۰. پاپ اسمیر

پرجستجوترین خدمات پزشکی توسط کاربران در سال ۱۴۰۴:

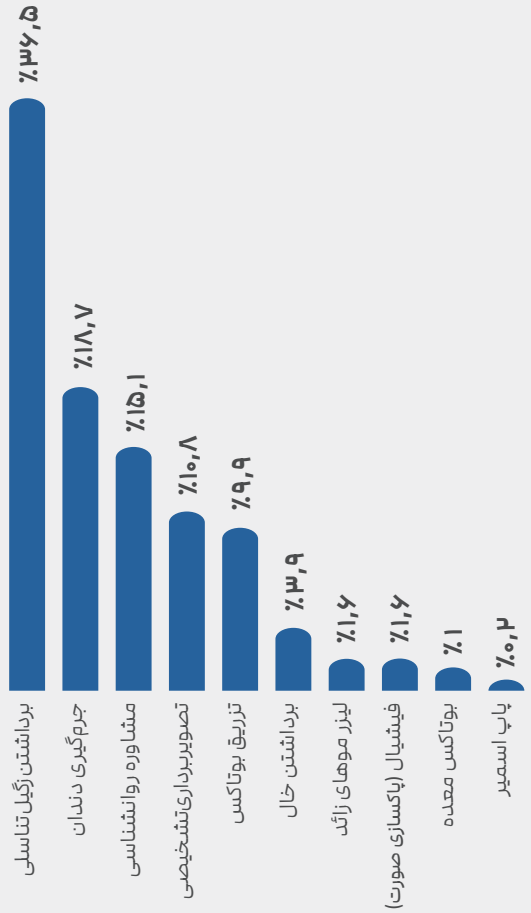
۱. رینوپلاستی (عمل بینی) | ۲. ارتودنسی | ۳. کشیدن دندان | ۴. آی‌وی‌اف (IVF) | ۵. روکش دندان
۶. لیزیک چشم | ۷. تیروئید | ۸. مشاوره خانواده | ۹. ایمپلنت دندان | ۱۰. ژگیل تناسلی مردان

پرطرفدارترین خدمات درمانی و زیبایی نزد زنان:



پرطرفدارترین خدمات درمانی و زیبایی نزد مردان:

(خدماتی که مختص زنان هستند، مانند پاپ اسمیر، توسط مردان برای دیگران رزرو شده‌اند.)



زنان با اختصاص **۴۰٪** از حجم تقاضای خود به **خدمات زیبایی (مانند بوتاکس، لیزر و فیشیال)**، «**مراقبت‌های زیبایی**» را در صدر اولویت‌های خود قرار داده‌اند. در مقابل، خدمات سلامت جنسی با سهم **۶/۳۲ درصدی**، اولویت اول **مردان** است و این تقاضا شامل رزرو فعالانه این خدمات برای شریک زندگی‌شان نیز می‌شود.



۴ فصل چهارم

CHAPTER FOUR



بیماران چه زمانی به پزشک مراجعه می‌کنند؟

کاربران دکترِتو در سال ۱۴۰۴ چه روزها یا ساعت‌هایی را
برای مراجعه به پزشک انتخاب کرده‌اند.

در تقویم مراجعه بیماران در سال ۱۴۰۴، همه روزها و ساعت‌ها وزن یکسانی ندارند.
بعضی روزهای هفته به انتخاب محبوب بیماران تبدیل می‌شوند و بعضی زمان‌ها سهم کمتری از مراجعه دارند.

شنبه

کاربران دکترِتو هفته را با مراقبت از سلامت شروع می‌کنند؛ شنبه بیشترین نوبت‌های رزرو شده هفتگی را دارد.

ساعت ۱۵ تا ۲۰

پر طرفدارترین ساعات شبانه روز برای رزرو نوبت پزشک است.

ساعت ۱۷

مراجعین معمولا در این ساعت از روز نوبتشان را رزرو می‌کنند.

چهارشنبه ۱۳ فروردین

خلوت‌ترین روز سال در دکترِتو بود.

پاییز

شلوغ‌ترین فصل سال در دکترِتو بود.

آبان

بیشترین نوبتها در این ماه ثبت شد.

آذر

ماه زیبایی و سلامت؛ رکورد رزرو خدمات پوســت، مو و زیبایی در این ماه شکسته شد.

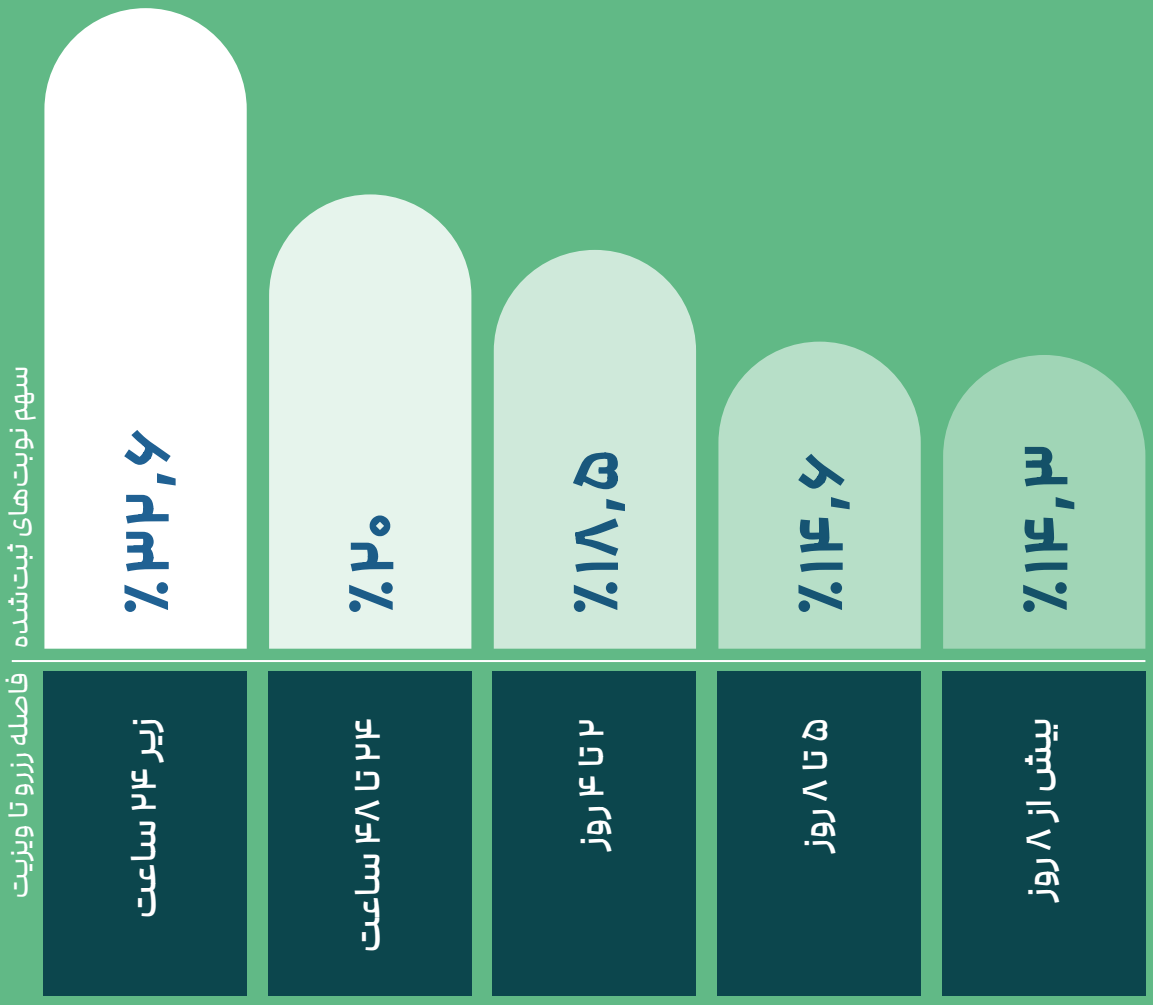
شنبه ۲۵ بهمن

شــلوغ‌ترین و پر درخواست‌ترین روز سال بود. بیشترین تعداد لغو و جابجایی نوبت در این روز انجام شده است.

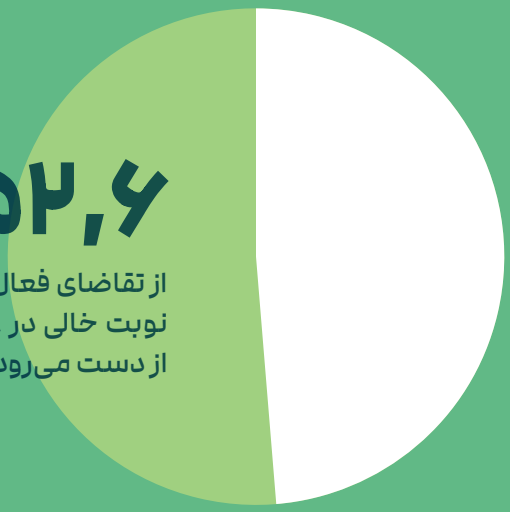
اسفند

خلوت‌ترین و کم نوبت‌ترین ماه سال بود.

بیماران به‌دنبال
درمان بدون معطلی هستند.



نبودِ نوبت خالی در دو روز اول درخواست، باعث می‌شود بیماران به پزشک دیگری مراجعه می‌کنند و شانس بازگشت آن‌ها کاهش می‌یابد.



٪۵۲٫۶

از تقاضای فعال به علت عدم وجود نوبت خالی در ۴۸ ساعت پیش رو از دست می‌رود.





۵ فصل پنجم

CHAPTER FIVE



ترجیح کاربران دکترِتو کدام است؟ خدمات حضوری یا آنلاین؟

مقایسه ترجیح کاربران دکترِتو میان
ملاقات حضوری و آنلاین با پزشکان

بیشتر کاربران دکترِتو ترجیح می‌دهند پزشک خود را حضوری ملاقات کنند.
اما عمده نوبت‌های حضوری از پزشکانی گرفته شده است که هم خدمات حضوری و هم غیرحضوری ارائه می‌دهند.

این فصل به بررسی زمان، دلایل و تخصص‌های محبوب در مشاوره‌های آنلاین (غیرحضوری) می‌پردازد و نشان می‌دهد این انتخاب چطور باعث صرفه‌جویی در وقت و هزینه پزشکان و بیماران شده است.



از هر **۱۰ نوبت** غیرحضوری، بیش از **۸ مورد** به مشـــاوره آنلاین اختصاص دارد و تریاژ و مشـــاوره فوری هرکدام سهمی کوچک اما هدفمند دارند. همچنین کاربران مشاوره تلفنی را به متنی ترجیح می‌دهند.

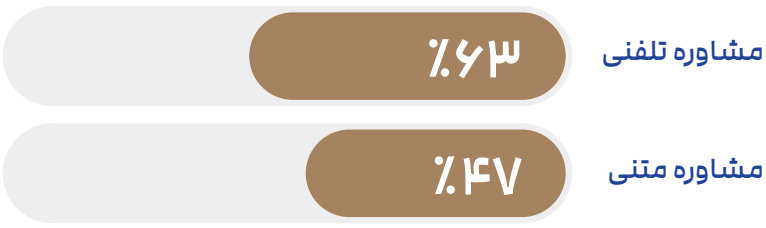








تحلیـــل داده‌ها نشـــان می‌دهد در بخش مشـــاوره آنلاین، تمایـــل کاربران به دریافت «**مشاوره تلفنی**» به مراتب بیشتر از «**مشاوره متنی**» است.

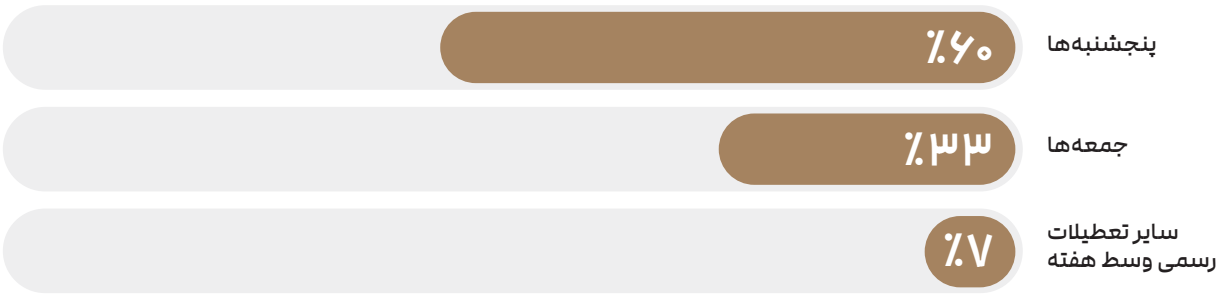


برخلاف باوری سنتی که تعطیلی مطب‌ها را بازتابی از کاهش تقاضای درمان می‌داند، **داده‌های آماری سال ۱۴۰۴** گزاره دیگری را اثبات می‌کند. داده‌ها نشان می‌دهد که در **۱۲۴ روز غیرکاری سال (شامل تمامی پنجشنبه‌ها، جمعه‌ها و تعطیلات رسمی)**، روند مشاوره‌های آنلاین **با افت محسوسی مواجه نشده** و حجم تقاضا کمابیش با آهنگ روزهای کاری تداوم داشته است.

نزدیک به $\frac{۱}{۳}$ کل مشاوره‌های آنلاین سال در روزهای تعطیل انجام شده است، درحالی‌که این روزها تنها حدود ۳۴٪ تقویم را تشکیل می‌دهند.



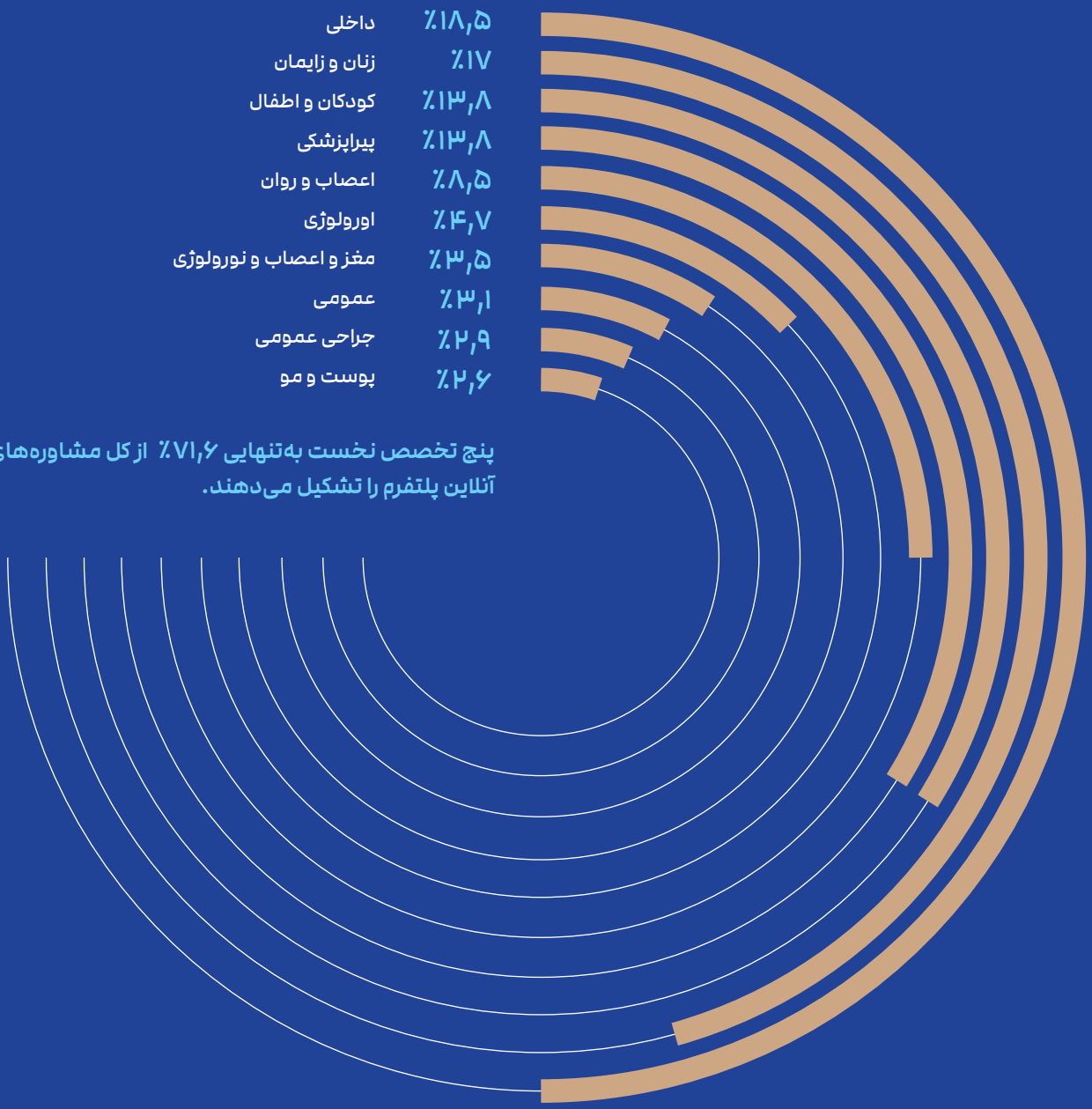
حجم مشاوره‌های آنلاین انجام‌شده در روزهای تعطیل سال ۱۴۰۴، به تفکیک نوع روز:



بیشترین مشاوره‌های آنلاین انجام‌شده در تعطیلات رسمی سال ۱۴۰۴:

عید نوروز	٪۲۳,۷
شهادت حضرت علی (ع)	٪۲۰,۱
روز ملی شدن صنعت نفت ایران	٪۱۷,۴
پیروزی انقلاب اسلامی	٪۱۳,۳
شهادت حضرت فاطمه زهرا (س)	٪۱۲,۹
ولادت حضرت قائم (عج)	٪۱۲,۶

کدام تخصص‌ها بیشترین مشاوره آنلاین را داشتند؟

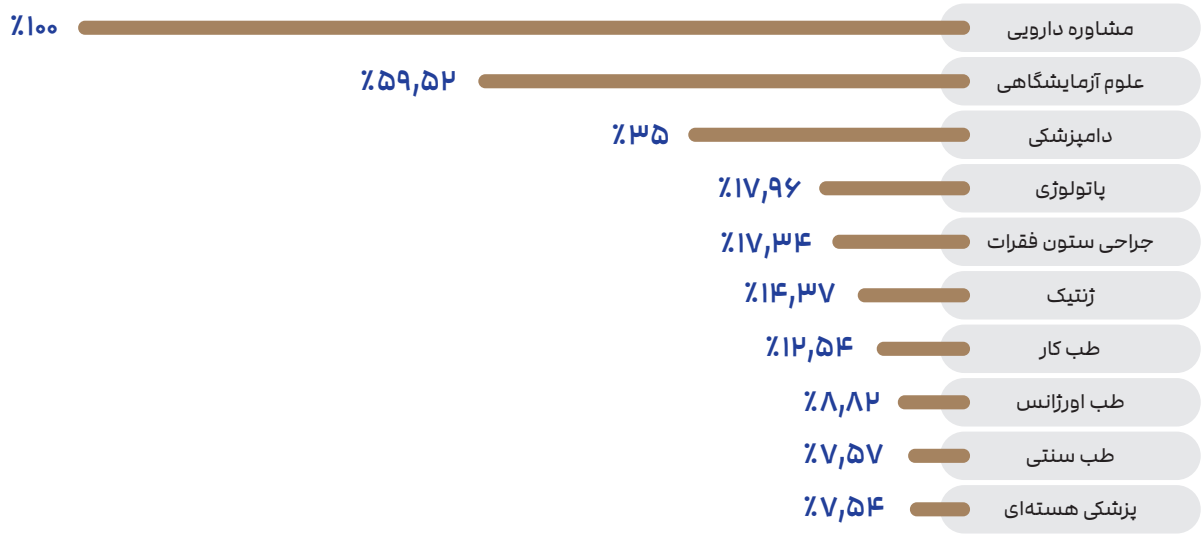


٪۱۸٫۵	داخلی
٪۱۷	زنان و زایمان
٪۱۳٫۸	کودکان و اطفال
٪۱۳٫۸	پیراپزشکی
٪۸٫۵	اعصاب و روان
٪۴٫۷	اورولوژی
٪۳٫۵	مغز و اعصاب و نورولوژی
٪۳٫۱	عمومی
٪۲٫۹	جراحی عمومی
٪۲٫۶	پوست و مو

پنج تخصص نخست به‌تنهایی ٪۷۱٫۶ از کل مشاوره‌های آنلاین پلتفرم را تشکیل می‌دهند.

گرایش به مشاوره آنلاین در کدام تخصص‌ها بیشتر از نوبت حضوری است؟

در تخصص‌هایی که خدمات آن‌ها غالبا **"گفتگو محور، مشـــاوره‌ای و مبتنی بر تفســـیر و پیگیری"** اســـت و نیازی به معاینه فیزیکی یا لمس پزشک **ندارند**، بیماران عموما ترجیح می‌دهند از پزشک مشاوره آنلاین دریافت کنند.



انتقال ویزیت‌های پیگیری و فالوآپ، تمدید نســـخه، تفســـیر آزمایش و تصاویر تشـــخیصی، پرسش و پاسخ و مشاوره‌های اولیه و گفتگو محور به فضای آنلاین **(متنی، تلفنی و ویدئویی)**، راهکاری بهینه و هوشـــمندانه برای پزشکان و بیماران است. ایـــن روش با حذف رفـــت و آمدهای غیرضروری و کاهش فرایندهای پذیرش، فشـــار کاری کادر درمان را به‌طور چشـــمگیری کاهـــش می‌دهد. در نتیجه، پزشـــکان می‌توانند زمان مطب را به بیماران نیازمند معاینـــه فیزیکی اختصاص دهند، ظرفیت پذیرش خود را بالا ببرند و در قالبی انعطاف‌پذیر، ارتباط مستمر خود را با بیماران حفظ کنند.

۵ تخصص با بیشترین سهم تریاژ

سهم بالای تریاژ در تخصص‌های جراحی محور و پرریسک، نشان‌دهنده نیاز کاربران به یک ارزیابی و راهنمایی اولیه، پیش از ورود به درمان‌های حساس و پرهزینه است.



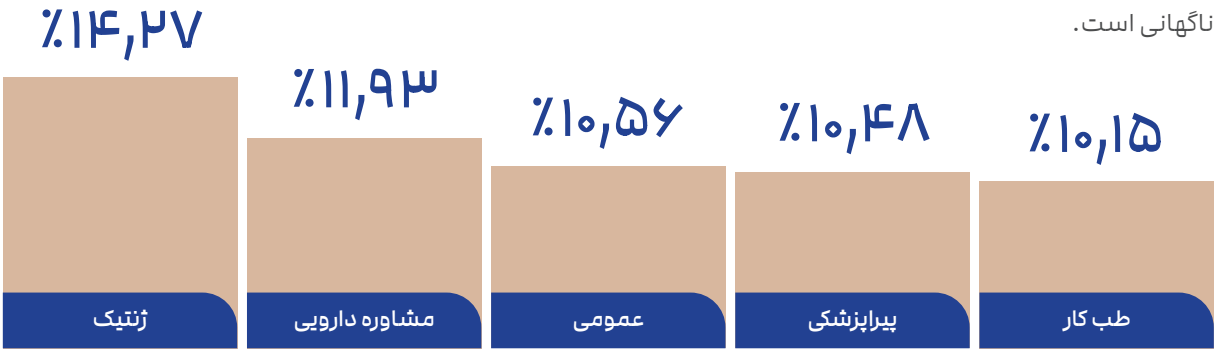
* (تمامی ســـهم‌های «مشاوره آنلاین»، «تریاژ» و «مشـــاوره فوری» در این بخش، نسبت به کل نوبت‌های همان تخصص محاسبه شده‌اند، نه کل نوبت‌های پلتفرم.)

تریاژ در دکترِتو، راهکاری برای مدیریت پرونده‌های بیماران

قابلیت **«تریاژ»** در دکترِتو با جمع‌آوری و غربالگری اطلاعات و شـــرح حال بیماران پیش از مراجعه، به پزشکان کمک می‌کند تا فرآیند **Case Selection (انتخاب هوشمند مراجع)** را به‌راحتی پیاده‌سازی کنند. این ابزار به‌ویژه برای کلینیک‌های پرمراجعه و متخصصان کیس‌های پیچیده طراحی شده تا بتوانند پیش از قطعی شدن نوبت، وضعیت بیمار را ارزیابی کرده و از انطباق آن با حوزه تمرکز خود مطمئن شوند؛ راهکاری کارآمد که با حذف مراجعات غیرضروری، به پزشک اجازه می‌دهد زمان و تمرکز گران‌بهای خود را صرفا معطوف به بیمارانی کند که واقعا به تخصص و تجربه منحصربه‌فرد او نیاز دارند.

۵ تخصص با بیشترین سهم مشاوره فوری

سهم بالای مشاوره فوری در تخصص‌های مراقبت اولیه، نشان‌دهنده نیاز کاربران به دریافت پاسخ‌های سریع و بدون برنامه برای علائم روزمره و نگرانی‌های ناگهانی است.



مشاوره آنلاین؛ حذف هزینه‌های پنهان درمان

برای هر نوبت حضوری، بیمار باید از خانه تا مطب پزشک جابجا شود؛ مطبی که می‌تواند یک کیلومتر آن طرف‌تر باشد یا یک سفر بین شهری و استانی. مشاوره آنلاین، این جابجایی را حذف می‌کند.

برای یک برآورد محتاطانه، فرض کرده‌ایم هر مراجعه حضوری شامل این موارد است:

رفت و برگشتی ۱ ساعته به فاصله ۱۰ کیلومتر | ۲ ساعت انتظار در مطب | مصرف بنزین شهری برای پژو ۲۰۶



مشاوره‌های آنلاین دکترِتو در سال ۱۴۰۴، این میزان صرفه‌جویی را به همراه داشته است:

۵۲ سال کاری پزشک
با فرض **۶ ساعت** کار روزانه و میانگین **۱۵ دقیقه** برای هر ویزیت

۲۱ سال کاری منشی
با فرض **۶ ساعت** کار روزانه و میانگین **۶ دقیقه** برای هر پذیرش

۹۰ سال زمان انتظار در مطب و رفت و آمد بیمار

۵,۲ میلیون کیلومتر مسافت رانندگی
به‌اندازه ۱۳۰ بار دور کره زمین

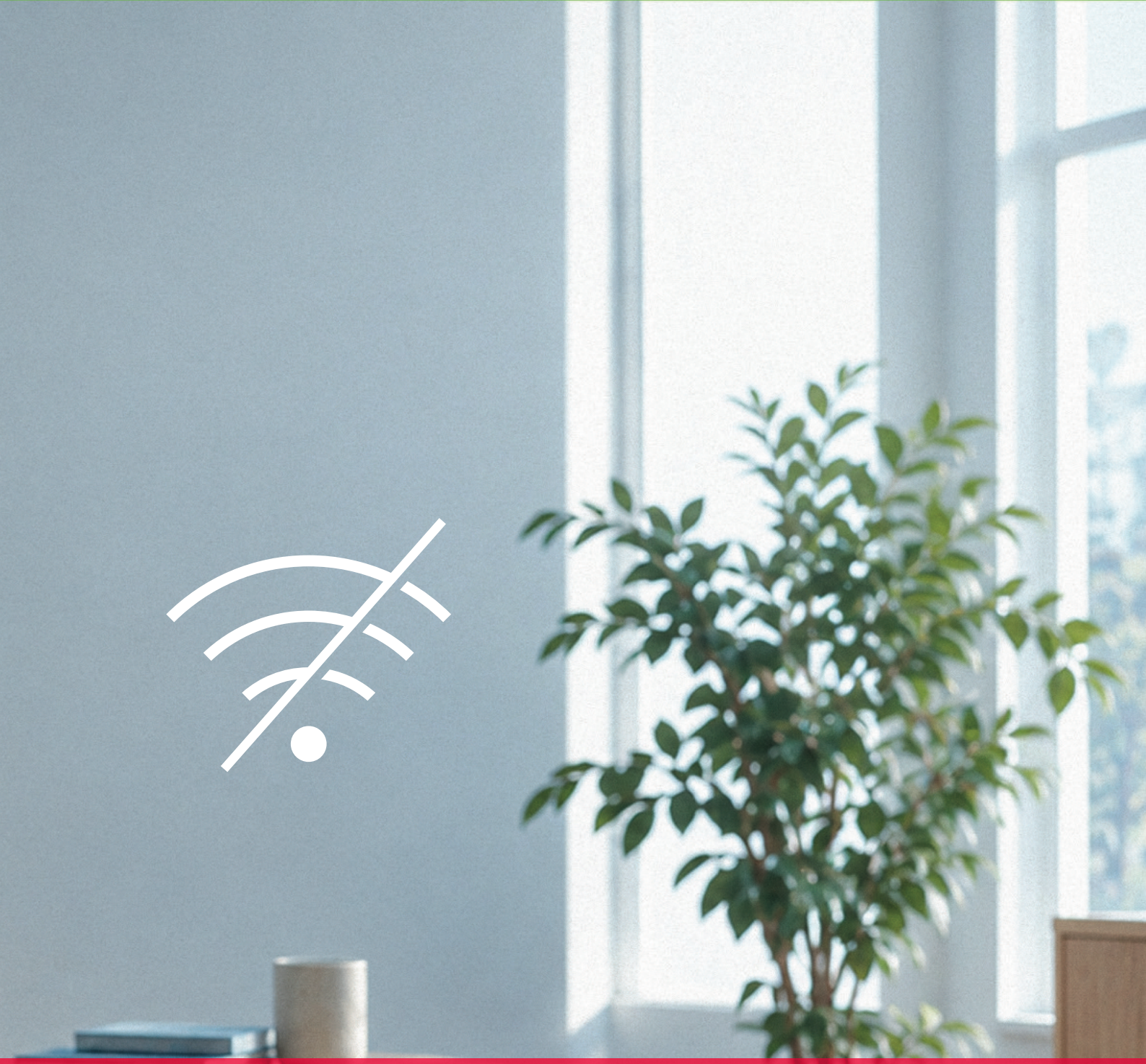
۴۶۸ هزار لیتر بنزین
معادل سهمیه بنزین یک ماه کامل ۷,۸۰۰ خودروی سواری

۱,۰۸۲ تن CO_2، به‌علاوه ۵,۲ تن CO و ۳۱۲ کیلوگرم NOx

=

محاسبات سمت راست با فرض سفرهای کوتاه درون شهری انجام شده است. از آنجا که آمارها نشان می‌دهند **۳۰٪** از مشاوره‌های آنلاین بین شهری بوده‌اند، با در نظر گرفتن این فاکتور، میزان واقعی صرفه‌جویی در تمام بخش‌ها تقریبا **۱۳ برابر** خواهد شد.


Doctoreto
Doctoreto



۶ فصل ششم

CHAPTER SIX



بحران‌ها چه اثری بر مسیر سلامت دیجیتال گذاشتند؟

۱۴۰۴ سال اختلال در دسترسی؛ روایتی داده محور از سالی بی‌سابقه با سه گسست متوالی



اختلال در اینترنت
به‌معنای از بین رفتن نیاز بیمار نیست

افـت داده در پنجره‌هـای اخـتلال، به‌معنای کاهش نیاز بیمار نیست؛ به‌معنای قطع مسیر رسـیدن به درمان است. ۱۴۰۴ نخستین سالی است که سه دوره پیاپی اختلال دسترسی را تجربه کرد؛ الگویی که در سال‌های پیشین گزارش سـابقه نداشته و هدف این فصل، پیش از هر چیز، آموختن از آن است.

جستجوی اینترنتی؛ اولین حلقه‌ای که از مسیر درمان جدا شد

نخسـتین حلقه‌ای که در هر سـه دوره بحران (خرداد، دی و اسفند) جدا شـد، نقطه ورود کاربر به مسیر درمان بود. وقتی اینترنت از دسترس خارج می‌شـود، کاربری که قصد جستجوی آنلاین درمان را دارد، چه توسط موتورهای جستجو و چه در شـبکه‌های اجتماعی پزشکان، نمی‌تواند مسـیر را آغاز کند. اختلالات ارتباطی سفر درمانی بیمار را نه از میانه راه، که از لحظه ورود مختل کرد.

تحلیل الگوهای دسترسـی نشـان می‌دهد که با مسـدود شـدن کامـل درگاه‌های دیجیتال در روزهای اختلال، زنجیره درمان قطع نشـد. داده‌ها به روشـنی بیانگر یک تغییر فاز معنادار هستند: در این خاموشی، کانال‌های انسانی **(ارتباط تلفنی، پیامک و پیگیری‌های دسـتی)** بار اتصال را بر دوش گرفتند تا مسـیر رسیدن بیمار به مطب شما حفظ شود.

با از کار افتادن جستجوی گوگل
دو کانال مستقل از آن بالاترین تاب‌آوری را در دکترِتو ثبت کردند:

www.ir

- **مسیرهای داخلی (موتورهای جسـتجو و شبکه‌های ایرانی):** سهم این مسیر در دوران اختلال اینترنت با **جهشی ۹ برابری** ارتقا یافت.

- **ورود مسـتقیم و اپلیکیشـن:** این کانال در هر سـه دوره اختلال، جایگاه خود را با ثبات حفظ کرد.



تیم پشتیبانی؛
قهرمان پنهان دوران بحران
و اختلال ارتباط دیجیتال

مجموع تماس ورودی سال:
۲۶۴,۲۹۸ تماس.

در بازه ۱۶ دی ۱۴۰۴ تا ۲۰ فروردین ۱۴۰۵:
۶۹,۶۸۲ تماس ورودی و
۴۸,۱۲۳ تماس خروجی.

٪۹۵,۱
رضایت کاربران از پشتیبانی

٪۹۳
حل مسئله در تماس اول
(تنها ۷٪ ارجاع)





داده‌ها حاکی از آن اســت که بخش بزرگی از کل ترافیک تلفنی ســال در همین یک پنجره بحرانی فشرده شده است. پشــتیبانی صرفا پاســخگوی تماس‌ها نبود؛ با انجام **۴ اقدام هوشمندانه**، تســهیل‌گر فعال تداوم درمان شد:

۱ سیســتم هوشــمند مدیریت تماس: تلفن گویای اختصاصی مطب‌ها با پیامک آنی، بیمار را به مســیرهای آنلاین دکترِتو هدایت کرد تا «هیچ بیماری بدون پاسخ نماند».

۲ تســهیل‌گری و توسعه مشاوره آنلاین: پزشــکان به فعال‌سازی مشاوره آنلاین تشــویق شدند؛ تعداد قابل توجهی مشاوره تلفنی در دوران بحران فعال شد تا جایگزین نوبت‌های حضوری از دست رفته شوند.

۳ پیگیری مداوم (Follow-up): پایش روزانه مطب‌ها از طریق پیگیری‌های مستمر (چه به‌صورت حضوری و چه در قالب تیکت‌های پشــتیبانی) انجام شد تا با رصد دقیق فرایندها، راهکارهای جایگزین و کارآمد «در لحظه» برای بهبود عملکرد مطب به پزشکان ارائه شود.

۴ در دسترس بودن بی‌وقفه: حضور فعال تیم حتی در تعطیلات نوروز، در طولانی‌ترین پنجره خاموشی (اسفند ماه به بعد).



پایداری اپلیکیشن دکترِتو؛ مسیری مستقل از موتورهای جستجو

عملکرد پایدار و بدون وقفه اپلیکیشــن دکترِتو در تمامی فازهای اختلال نشــان داد کــه این بســتر اختصاصــی، مســتقل‌ترین و مطمئن‌ترین کانــال ارتباطی مراجعان اســت؛ به طــوری که کاربران با نصب اپلیکیشــن، فراتر از نوســانات و تغییرات بســترهای واسط دیجیتال، همواره دسترسی مستقیم، سریع و روانی به خدمات مورد نیاز خود داشــته و ارتباط آن‌ها با پلتفرم هرگز قطع نمی‌شود.

الگوی دریافت خدمت در دوران اختلال ارتباط دیجیتال چگونه تغییر کرد؟

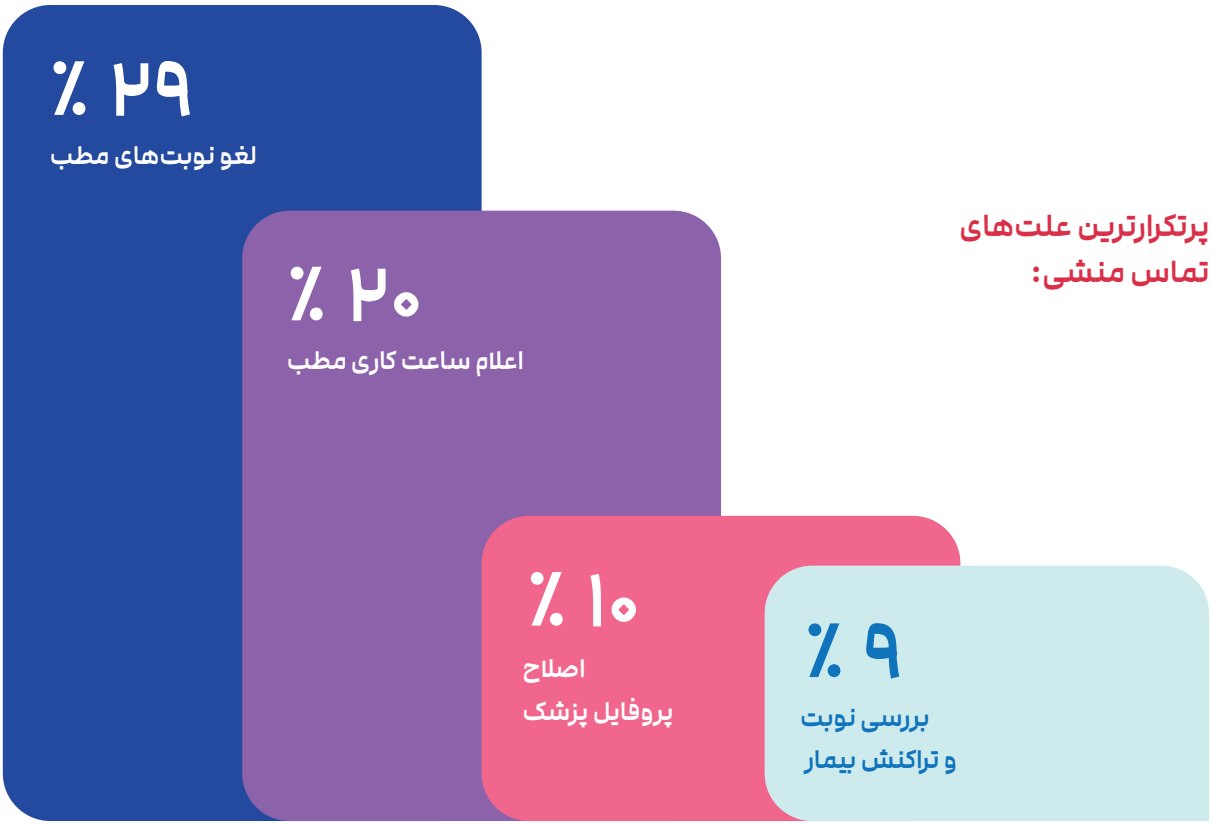
- کاهش سهم نوبت‌های حضوری از ٪۹۷ به ٪۹۲
- افزایش سهم نوبت‌های غیرحضوری از ٪۳ به ٪۸ در دوران اختلال ارتباط

تغییر ساعت، تعطیلی مطب، لغو؛ پرتکرارترین رویدادهای دوره اختلال ارتباط دیجیتال

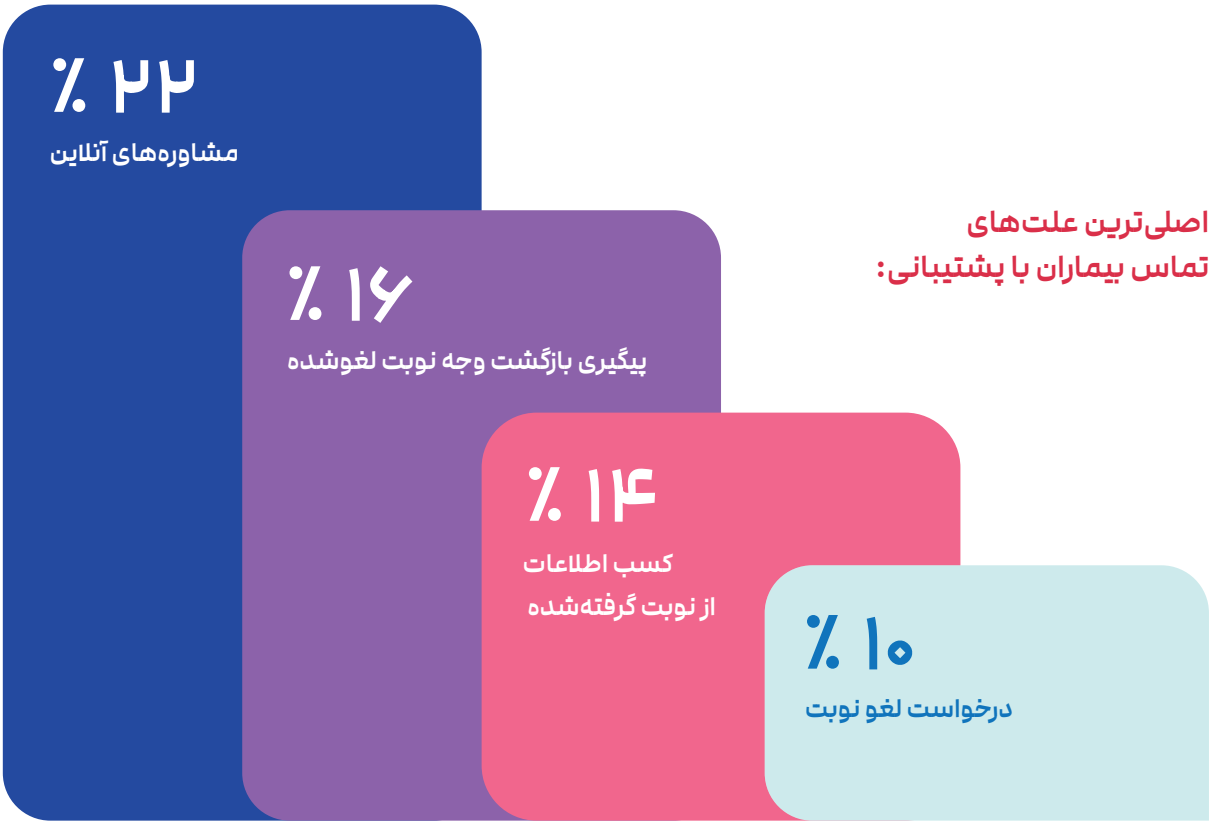
پرتکرارترین علت‌های لغو نوبت خدمات پزشکی و زیبایی:



پرتکرارترین علت‌های تماس منشی:



اصلی‌ترین علت‌های تماس بیماران با پشتیبانی:





از دیده شدن پزشک تا تداوم درمان

در سالی که درگاه‌های دیجیتال بارها مسدود شدند، الگوهای رفتاری نشان می‌دهند که معیار «**دیده شدن**»، از رتبه جستجو در گوگل به «**حضور چند کاناله**» تغییر یافته است. داده‌ها ثابت می‌کنند پزشکانی که علاوه بر پروفایل آنلاین، خدمات مشاوره تلفنی خود را فعال کرده و در زنجیره پشتیبانی در دسترس بودند، توانستند در اوج بحران همچنان دیده و انتخاب شوند و وفاداری بیماران خود را حفظ کنند.

زیرساخت یکپارچه؛ کلید تاب‌آوری حرفه‌ای پزشکان در بحران

تحلیل الگوهای ۱۴۰۴ نشان داد که در دوره‌های ناپایداری، تداوم درمان به حضور هم‌زمان در چند مسیر ارتباطی و امکان جابجایی سریع میان آن‌ها وابسته است. مدیریت حجم بالای تماس‌های پشتیبانی، برنامه‌ریزی و اطلاع‌رسانی در لحظه و جایگزین کردن سریع کانال‌های ارتباطی از دست رفته، فراتر از توان و منابع یک مطب مستقل است؛ اما در یک اکوسیستم یکپارچه، این زیرساخت از پیش آماده است. هر چه خدمات، ارتباط با بیمار و فرایندهای مطب پیوند عمیق‌تری با این شبکه داشته باشند، احتمال گسست در مسیر درمان کمتر می‌شود.

تجربه ۱۴۰۴ نشان داد که دکترِتو فقط یکی از مسیرهای دسترسی به پزشک نیست؛ زیرساختی است که می‌تواند در شرایط عادی به رشد و در روزهای بحران به حفظ ارتباط پزشک و بیمار کمک کند.



۷

فصل هفتم

CHAPTER SEVEN



پذیرش آنلاین آزمایشگاه؛

از حذف صف تا ساختن تجربه‌ای قابل اعتماد

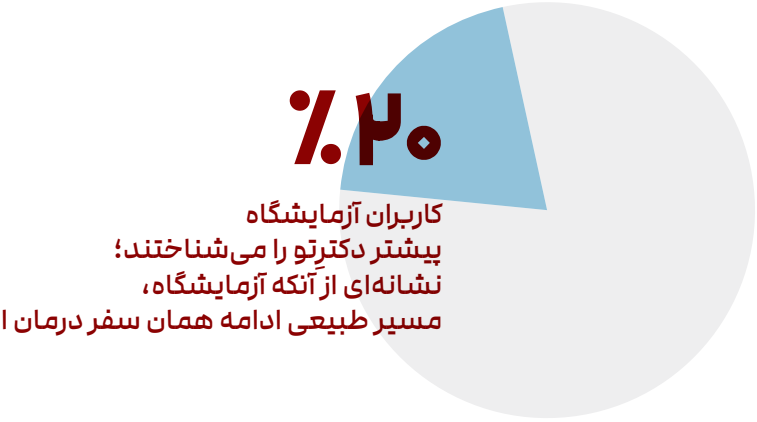
بیش از ۵۰۰ آزمایشگاه خصوصی همکار در ۴۰ شهر و ۱۰ کلان‌شهر

پذیرش آنلاین آزمایش در دکترِتو، مسیر پذیرش و نمونه‌گیری را از یک فرایند حضوری و صف محور به تجربه‌ای آنلاین، شفاف و قابل پیگیری تبدیل می‌کند. کاربر می‌تواند درخواست پذیرش نسخه آزمایش را بدون مراجعه به آزمایشگاه ثبت کند، اطلاعات و مدارک لازم را بارگذاری کند، هزینه و شرایط پذیرش را پیش از مراجعه ببیند و بدون اتلاف وقت در صف پذیرش، برای انجام نمونه‌گیری به آزمایشگاه مراجعه کند یا در صورت تمایل، نمونه‌گیر به محل مورد نظر فرستاده شود. این سرویس بدون دریافت هزینه اضافی، مراجعات حضوری را به حداقل رسانده و با حذف اتلاف وقت و خستگی، صرفه‌جویی قابل توجهی در زمان و هزینه‌های شما ایجاد می‌کند.



از تشخیص تا درمان، کاربران با دکترِتو همراه هستند

تا پیش از این، کاربر دکترِتو مسیر را با نوبت و مشاوره پزشک طی می‌کرد و برای آزمایش ناچار بود وارد یک فرایند جداگانه و حضوری شود. پذیرش آنلاین آزمایش، این حلقه گمشده را به همان مسیر دیجیتال متصل کرد: کاربر بدون خروج از اکوسیستم، از نسخه تا نتیجه را یکپارچه پیش می‌برد.



رتبه‌بندی شهرها بر اساس فراوانی آزمایشگاه‌های همکار

تهران | شیراز | اصفهان | تبریز | مشهد | کرج

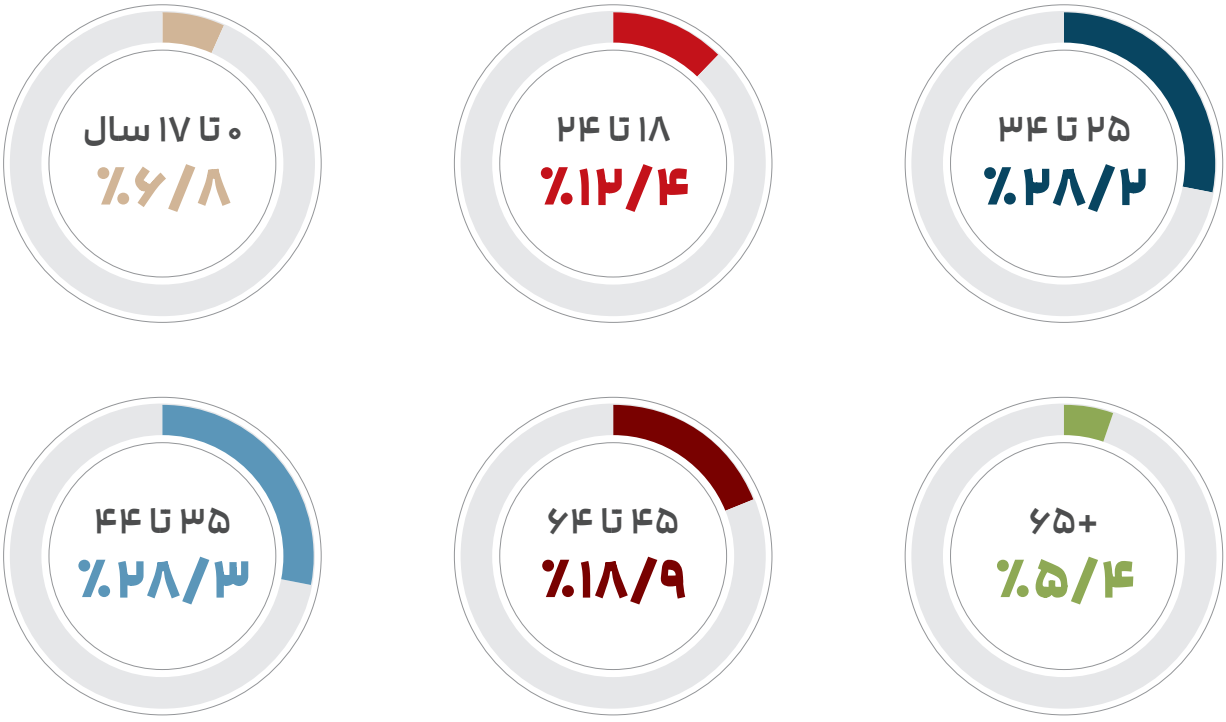
کاربران آزمایشگاه آنلاین دکترِتو چه کسانی هستند؟



٪۵۶

کاربران ۲۵ تا ۴۴ ساله هستند.

بیشترین فراوانی در ۳۲ سالگی دیده می‌شود.



پذیرش آنلاین، تجربه پذیرش سنتی را متحول می‌کند.

پذیرش آنلاین آزمایش، تجربه‌ای که اعتماد کاربران را به دست آورده است، فرایند زمان‌بر و شفاهی سنتی را به تجربه‌ای ساختاریافته و قابل پیگیری تبدیل می‌کند.

۴٫۳۴ از ۵

میانگین امتیاز کاربران
به تجربه پذیرش آنلاین آزمایشگاه دکترِتو بوده است.

٪۸۷

از کاربران، پذیرش آنلاین آزمایشگاه دکترِتو را به دیگران پیشنهاد می‌کنند.



«ثبت درخواست آسان بود و در آزمایشگاه معطل نشدم.»

پرتکرارترین بازخورد مثبت کاربران بوده است.

پذیرش سنتی

دو بار ایستادن در صف: یک‌بار برای پذیرش و ثبت نسخه و یک‌بار دیگر برای انجام نمونه‌گیری.

پرداخت حضوری: پرداخت فقط به صورت نقدی در صف پذیرش و لحظه مراجعه انجام می‌شود.

دریافت حضوری نتیجه: نتایج اغلب به صورت فیزیکی و حضوری تحویل داده می‌شود.

نمونه‌گیری حضوری: غالبا تنها راه انجام آزمایش، حضور فیزیکی در محیط آزمایشگاه است.

پذیرش آنلاین دکترِتو

بدون معطلی: پذیرش پیش از حضور انجام می‌شود و کاربر فقط برای انجام نمونه‌گیری به آزمایشگاه می‌آید. (همچنین امکان اعزام نمونه‌گیر به محل وجود دارد.)

پرداخت آنلاین و اقساطی: پرداخت پیش از مراجعه به صورت آنلاین انجام می‌شود و امکان پرداخت در ۴ قسط از طریق اعتبار دکترپی برای کاربران وجود دارد.

نسخه دیجیتال: نتیجه آزمایش به صورت آنلاین و بدون نیاز به مراجعه حضوری صادر شده و برای همیشه در پرونده سلامت کاربر باقی می‌ماند.

نمونه‌گیری در محل: امکان نمونه‌گیری در آزمایشگاه یا اعزام نمونه‌گیر به منزل و محل کار وجود دارد.

برآیند تمام این تغییرات، خلق یک تجربه شفاف، سریع و قابل اعتماد برای کاربر است. بررسی‌ها و مصاحبه‌های انجام شده با کاربران نیز این موضوع را تایید می‌کند؛ چرا که «ثبت آسان و بی‌دغدغه درخواست» در کنار «حذف کامل معطلی و صف در آزمایشگاه»، از پرتکرارترین دلایل رضایت آن‌ها از خدمات آنلاین دکترِتو بوده است.

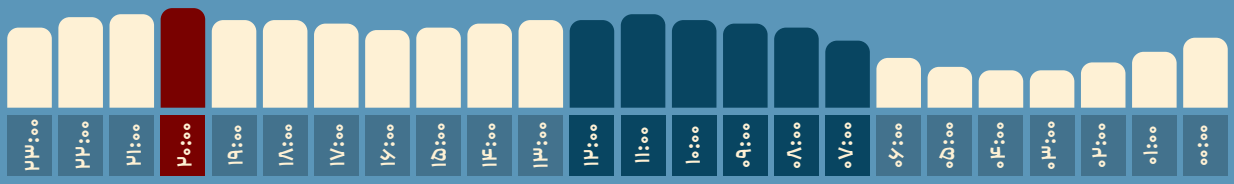
کاهش بار ترافیک صبحگاهی آزمایشگاه با پذیرش آنلاین

پذیرش آنلاین با توزیع هوشـــمند ترافیک مراجعان در طول شـــبانه‌روز، ظرفیت عملیاتی آزمایشـــگاه را بدون نیاز به تزریق نیروی انسانی افزایش می‌دهد و تمرکز کادر درمان را از فرایندهای اداری به سرعت‌بخشی در نمونه‌گیری منتقل می‌کند.



- کاهش محســـوس حجم پذیرش حضوری و خلوت شدن سالن انتظار
- تسریع فرآیند نمونه‌گیری و افزایش رضایت مراجعان
- توزیـــع بهینه ترافیک مراجعان بدون نیـــاز به جذب نیروی انسانی جدید

پراکندگی ثبت درخواست پذیرش آنلاین آزمایشگاه در طول شبانه‌روز



- بیشترین تعداد درخواست پذیرش آزمایش در ساعت ۲۰ ثبت شده است.
- بیشـــتر کاربرانی که در طول شـــبانه‌روز درخواســـت خود را ثبت کرده‌اند، بین ســـاعات ۷ تا ۱۲ صبح برای انجام آزمایش در آزمایشگاه حاضر می‌شوند.
- بیشترین مراجعه حضوری درخواست‌های ثبت شده در روز پنجشنبه ساعت ۸ صبح صورت می‌گیرد.

٪۷
نوبت‌ها در آزمایشگاه برای دیگران ثبت می‌شود.

پذیرش آنلاین این امکان را فراهم می‌کند که یک نفر، فرآیند ثبت نسخه و پیگیـــری آزمایش را برای اعضـــای خانواده (به‌ویژه ســـالمندان و کودکان) انجام دهد؛ راهکاری کارآمد که نیاز به حضور فیزیکی بیمار را در این مراحل حذف و کار را برای او راحت‌تر می‌کند.

آزمایشگاه، آغاز یک مسیر بزرگ‌تر

مدل موفق پذیرش آنلاین آزمایشـــگاه ثابت کرد که خدمات تشخیصی پیچیده نیز می‌توانند به مسیر دیجیتال درمان متصل شوند. دستاوردهایی چون توزیع هوشمند ترافیک مراجعان، پشتیبانی سرتاسری و ماندگاری نتایج، اکنون به یک استاندارد قابل تعمیم تبدیل شده‌اند؛ الگویی ساختاریافته که به زودی فرآیند دسترسی کاربران به خدمات تصویربرداری و پاراکلینیک را در دکترِتو بازتعریف خواهد کرد.



فصل هشتم

CHAPTER EIGHT

۸



دکترِتو؛ همراهی پایدار در طول زندگی

چشم‌انداز آینده زیست‌بوم سلامت دکترِتو

چشم‌انداز آینده زیست‌بوم سلامت دکترِتو

دکترِتو در آستانه دهمین سال فعالیت خود، دیگر صرفا یک سامانه نوبت‌دهی آنلاین نیست؛ بلکه به‌عنوان مبدا و مقصد سفر سلامت مراجعان تثبیت شده است. تحلیل ساختاری رفتار کاربران در طول فصل‌های این گزارش نشان می‌دهد که پشت تمام درخواست‌ها، تخصص‌ها و جستجوها، چند خواسته مشترک وجود دارد: **دسترسی ساده‌تر، انتخاب آگاهانه‌تر و تجربه‌ای قابل پیش‌بینی‌تر از جریان درمان.** حرکت پلتفرم به سمت پوشش کامل زنجیره سلامت، پاسخی مستقیم به همین نیاز بنیادین است.

یافته‌های مربوط به ترکیب سنی کاربران نشان می‌دهد دکترِتو به همراهی پایدار در تمام طول عمر تبدیل شده است؛ بستری که در چرخه متمادی زندگی، از نخستین پایش‌های فرایند رشد تا مراقبت‌های دوران سالمندی، در کنار جامعه ایستاده است.

ثبت نزدیک به **۳۰٪** از کل نوبت‌ها برای فردی دیگر، نشان‌دهنده یک تغییر رفتار ساختاری است: رابطه مراجعان با پلتفرم، خانوادگی است، نه فردی. وجود **«مراقبین سلامت» (Healthkeepers)** که بخش عمده آنان را زنان خانواده تشکیل می‌دهند، اثبات می‌کند که یک تجربه درمانی موفق، رضایت و وفاداری کل یک شبکه خانوادگی را به همراه دارد. دکترِتو با توانمندسازی این پیوندها، بار روانی مدیریت بیماری را در ابعاد خانواده کاهش می‌دهد.



دروازه ورود به زیست‌بوم کامل سلامت

برخلاف الگوهای سنتی پلتفرمی که بر تکرار یک خدمت واحد تمرکز دارند، ارزش محوری دکترِتو از پوشش نیازهای متنوع و جدید سلامت در طول زمان حاصل می‌شود. تحلیل نرخ بازگشت کاربران روشن می‌سازد که بسیاری از مراجعان تکراری، برای دستیابی به تخصصی متفاوت و پاسخ به چالشی جدید بازمی‌گردند؛ الگویی که تایید می‌کند کاربر، پلتفرم را به‌عنوان دروازه ورود به کل زیست‌بوم سلامت پذیرفته است.

توسعه پاراکلینیک؛ گام کلیدی در پیوستگی زنجیره درمان

توسعه لاین پاراکلینیک و پذیرش آنلاین آزمایشگاه، نخستین و ملموس‌ترین گواه بر عبور پلتفرم از مفهوم صرف «نوبت‌دهی» و ورود به زنجیره متصل درمان است. این خدمت نشان داد که ویزیت پزشک، پایان مسیر نیست، بلکه آغاز فرآیند تشخیص است؛ الگویی کاملا قابل تعمیم به سایر خدمات تشخیصی، تصویربرداری و پیگیری‌های دارویی.

قدم بعدی: اتصال هوشمند حلقه‌های سفر سلامت

در چشم‌انداز توسعه، ارزش فناوری و ابزارهای هوشمند (هوش مصنوعی) نه در پیچیدگی فنی آن‌ها، بلکه در مسئله‌ای است که از بیمار و پزشک حل می‌کنند. قدم بعدی، افزودن لایه‌های مستقل و مجزا نیست؛ بلکه اتصال عمیق‌تر و بی‌اصطکاک‌تر حلقه‌های موجود است، با ابزارهایی که هر کدام یک گسست مشخص از مسیر درمان را برطرف می‌کنند.



دکترِتو وان (Doctoreto1)؛

دستیار هوشمند پزشک

«دکترِتو وان» دستیار هوش مصنوعی پزشکان است که بخشی از اخذ شرح حال و جمع‌آوری اطلاعات بالینی را پیش از ویزیت بر عهده می‌گیرد. این سامانه با بیمار گفتگو کرده، علائم، شکایت اصلی، اطلاعات تریاژ و مدارک پزشکی را جمع‌آوری می‌کند و خلاصه‌ای ساختارمند از شرح حال، یافته‌های بالینی، تشخیص‌های افتراقی و نکات کلیدی را در اختیار پزشک قرار می‌دهد. علاوه بر این، **«دکترِتو وان»** با تکیه بر معتبرترین رفرنس‌های پزشکی مورد تایید پزشک **(مانند UpToDate، Harrison، NCCN و IDSA)**، امکاناتی کلیدی چون رفرنس چک فوری، دسترسی به اطلاعات دقیق دارویی **(خطوط درمان، دوزها و تداخلات)**، هشدارهای بالینی و پرونده‌نویسی خودکار را فراهم می‌سازد تا هم‌زمان با ارتقای سرعت مطب، دقت و اعتبار علمی فرایند درمان در بالاترین سطح حفظ شود.

پرونده سلامت الکترونیک (PHR)



پرونده سلامت الکترونیک دکترِتو فضایی یکپارچه و بدون پیچیدگی است که در آن کاربر می‌تواند تمامی سوابق و اطلاعات سلامت خود را جمع‌آوری، نگهداری و مدیریت کند و از آن‌ها به شکل موثر در فرایندهای درمانی بهره بگیرد.

برای بیمار، این سامانه با یادآور دارو، پیگیری مجزای روندهای درمان و ثبت ساختارمند مدارک و فایل‌های پزشکی، مدیریت سلامت را ساده‌تر و منظم‌تر می‌کند و با ارائه پیشنهادات سلامت، او را در مراقبت پیوسته از خود همراهی می‌کند.

برای پزشک، فراهم شدن دسترسی سریع به اطلاعات بیمار و سوابق منظم و ساختارمند او، امکان تصمیم‌گیری دقیق‌تر و پیوسته‌تر در مسیر درمان را فراهم می‌سازد.

نسخه‌نویسی آنلاین



نسخه‌نویسی آنلاین امروزه به یک ابزار استاندارد و در بسیاری موارد الزامی در فرآیندهای پزشکی در ایران تبدیل شده است. رویکرد ما در توسعه این ابزار، افزایش سرعت و سهولت استفاده از طریق خودکارسازی فرایندها و ارائه اطلاعات مورد نیاز پزشک، دقیقا در زمان نیاز است. یکپارچگی این سامانه با "دکترِتو وان" و پرونده سلامت بیمار، ارزش‌های جدید و موثری را برای خدمت‌رسانی به پزشک فراهم می‌نماید.

آینده در پیوستگی نهفته است



آینده سلامت دیجیتال، در آنلاین کردن صرف خدمات پراکنده خلاصه نمی‌شود؛ بلکه در پیوسته کردن کل تجربه درمان نهفته است. در دوره‌های ثبات و به‌ویژه در پنجره‌های بحران و اختلال ارتباطی، همان‌گونه که در سال ۱۴۰۴ آزموده شد، پلتفرم با حفظ حلقه‌های اتصال، اکوسیستمی را معنا می‌بخشد که در تمام فراز و نشیب‌های زندگی، صبورانه کنار بیمار، خانواده و پزشک می‌ماند.

نقل قول پزشکان

DOCTORS' QUOTES



«اوایل کـه نوبت‌دهی آنلایـن اومده بود، خـیلی بهش اعتقاد نداشـتم، ولی هرچی می‌گذره بیشـتر احسـاس می‌کنم کـه واقعا یه چیـز ضروریه و به نظـرم دکترتو بین سـایت‌های نوبت‌دهی موجود بهترینه. از پشـتیبانی هم راضی هسـتم و کارهامون به‌خوبی انجام می‌شه. امتیاز کامل رو به دکترتو می‌دم.»

دکتر علیرضا توکلی (متخصص ارتوپدی)



«با چندین اپلیکیشن دیگه هم کار کردم، ولی به جرأت می‌تونم بگم دکترتو یکی از بهترین سـایت‌های نوبت‌دهیـه کـه باهاش همکاری داشـتم. حتـی در شـرایط خاص هم ارتباطات قطع نشده و واقعا مشکلی نداشتیم. پشتیبانی هم همیشه پاسخگو بوده و از عملکردش راضی هستم. قطعا همکاری با دکترتو رو به همکارانم توصیه می‌کنم.»

دکتر بهروز مقدادی (متخصص کودکان و اطفال)



«از همکاری با دکترتو راضی هسـتم و تا الان مشـکلی نداشتم. پشتیبانی هم عملکرد خوبی داشـته و هر زمان مسـئله‌ای پیش اومده، پاسـخگو بـوده. قطعا همکاری با دکترتو رو به همکارانم توصیه می‌کنم و امتیازم ۵ از ۵ هست.»

دکتر محمدحسین گذشتی (فوق تخصص غدد)



«به نظرم دکترتو بهترینه و از همکاری باهاش کاملا راضی هستم. تا الان هیچ مشکلی نداشتم و هر زمان موردی پیش اومده، پشتیبانی بلافاصله رسیدگی کرده. صددرصد همکاری با دکترتو رو به همکارانم توصیه می‌کنم.»

دکتر سید محسن دهقانی (فوق تخصص گوارش کودکان)



«از همکاری با دکترتو بسیار راضی هستم و تا الان هیچ مشکلی نداشتم. پشتیبانی هم عملکرد خیلی خوبی داشـته و از ایـن بابت کاملا رضایـت دارم. صددرصد همکاری با دکترتو رو بـه همکارانم توصیه می‌کنم و امتیازم ۵ از ۵ هسـت. بـه نظرم نوبت‌دهی آنلاین کار مردم رو خیلی راحت‌تر کرده و فرآیند گرفتن نوبت رو براشون آسون‌تر کرده.»

دکتر محسن محمدیان (فوق تخصص هماتولوژی آنکولوژی)



«از همکاری با دکترتو راضی هســتم و تا الان مشــکلی نداشتم. پشتیبانی هم عملکرد عالی داشته و از این بابت رضایت دارم.»

دکتر محمد باقرزاده (فوق تخصص غدد)



«دکترتــو باعث شــده نظم و انضباط بیشــتری در مطب برقرار بشــه و ســاماندهی بیمــاران هم برای من و هم برای مراجعین راحت‌تر بشــه. یکی از نقاط قوت دکترتو، پنل کاربردی، ســاده و چشم‌نوازشــه که هم برای پزشــک و هم برای بیمار اســتفاده ازش راحته. سیستم ارتباطی و پشتیبانی هم خوب و کارآمده. من دکترتو رو به تعداد زیادی از همکارانم که به دنبال بهبود کیفیت کارشون بودن، معرفی و توصیه کردم.»

دکتر امیر بذرافشان (دکتر روانپزشک)



«از اولین روزی که شــروع بــه ویزیت بیمار کــردم، با دکترتو همکاری داشــتم و از این همکاری بسیار راضی هستم. به نظرم دکترتو یک سایت معتبر و منظمه که پشتیبانی و ادمین‌هــای فوق‌العاده‌ای داره. طراحی گرافیکی و دسترســی به بخش‌های مختلف ســایت هم عالیه و کار کردن باهاش خیلی راحت و کاربرپسنده. به جرأت می‌تونم بگم تقریبا کسی رو نمی‌شناسم که از سایت شما استفاده نکنه.»

دکتر غزال کواری (متخصص زنان و زایمان)



«یکی از مهم‌ترین نقاط قوت دکترتو که همیشه ازش رضایت داشتم، نظم بالای سیستمشه. برخلاف خیلی از پلتفرم‌های دیگه، در دکترتو همه‌چیز از ارسال پیامک و مدیریت پروفایل گرفته تا پاسخگویی، کاملا حساب‌شده و منظم پیش می‌ره. از عملکرد پشتیبانی هم خیلی راضی هستم و همیشــه تجربه خوبی داشــتم. به نظرم قابلیت صف هم یک نوآوری جدیده که می‌تونه در آینده کمک چشمگیری به مدیریت مطب و بهتر شدن فرآیند نوبت‌دهی داشته باشه.»

دکتر فرید ایمان‌زاده (فوق تخصص گوارش کودکان)



«به نظرم دکترتو ســایت پویا و به‌روزیه و پشــتیبانی هم همیشــه به‌موقع پاســخگو بوده. حتی نحوه برخورد پشــتیبانی بــا بیماران رو هم دیــدم و ازش راضی بودم. من خودم چون ممکنه در ســفر یا سمینار باشم، به بیمارانم گفتم برای اینکه مطمئن بشن مطب بازه، دکترتو رو چک کنن؛ اگر نوبت فعالی داشتم، یعنی در مطب حضور دارم. در مجموع از دکترتو راضی هستم.»

دکتر علی‌اکبر کدیور (متخصص مغز و اعصاب)



«خیلی راضی هســتم و کلا روند نوبت‌گیری رو خیلی آسون‌تر کردید و مشکلی نداشتیم تا حالا... من به همه همکارانم سایت شما رو توصیه کردم و روی سایتتون هستند... کار مردم رو خیلی آسون‌تر کردید و مردم هم دوستتون دارن.»

دکتر حمید رضا محمودی (متخصص پوست و مو)



«راضی هستم... توی جلسات به همکارانم میگم همیشه، فکر می‌کنم کلا پزشکان روی سایت شما هستن خودشون... حتی مریض‌های قدیمی ما از سایت نوبت می‌گیرن چون خیلی وقت‌ها منشی‌ها در دسترس نیستن و جواب نمیدن و خیلی خوبه.»

دکتر احمد اســماعیل زاده (متخصص تغذیه و رژیم درمانی)



«مثبت و عالی... نسبت به سایت‌های دیگه ۱۰ از ۱۰ و من راضی بودم همیشه... چون [بیماران] می‌توانند هر زمانی که بخواهند شــب و نصفه‌شــب و زمانی که ما پاســخ نمی‌دیم نوبت بگیرند.»

دکتر حسین کرامتی (متخصص اورولوژی)



«[از دکترتــو] راضــی هســتم... همین چنــد وقت پیــش معرفی کردم بــه دو نفر... نوبت‌گیری را آسون‌تر کرده، بیشتر بیماران اینترنتی ما کسانی هستند که از سایت مارو پیدا کردند»

دکتر دینا دیوبن (متخصص دندانپزشکی)



«اول ســال مشکلاتی داشتیم که به علت یک ســری تمهیداتی که از سمت سایت بود شــرایط را بهتر کرد؛ جز اولین پزشکان هستم که با شما همکاری می‌کنم و نوبت‌ها را در ســایت شما گذاشته‌ام و باعث شده برای پزشــکان دیگر اعتماد بیشتری ایجاد شود؛ فقط تنها مورد مبهم برای پزشــکان دیگر این اســت که در شــرایط بحرانــی فکری برای اینترنت و شــرایط نوبت‌گیری شــود... [دکترتو] صد درصد به ســهولت در نوبت‌گیری کمک کرده و بهتر شده.»

دکتر مرتضی آقاجان‌پورپاشا (فوق تخصص گوارش و کبد)



«خیلی راضی‌ام، بهترین سایتی که باهاش کار می‌کنم شما هستید و تقریبا جز اولین یوزرهای شما هستم و خیلی راضیم... پشتیبانی بسیار قوی؛ هر بار به هر صورت باهاتون ارتباط گرفتم چه پیامک، چه تماس و چه تیکت، کارم رو سریع انجام دادید... دکترتو رو به همکارانم معرفی می‌کنم، اصلا خودم همه‌شون رو آوردم روی سایت شما... دکترتو فرایند نوبت‌گیری رو خیلی زیاد آسون کرده. من خودمم از سایت شما نوبت میگیرم و واقعا این فرایند بهتر شده.»

دکتر پگاه علم‌بیگی (پزشک عمومی)



«پشتیبانی دکترتو فوق‌العاده‌ست. هر مشکلی داشتیم در کمترین زمان حل شده. ممنون از تیم کاربلد و خوش برخوردتون... یکی از بهترین تجربه‌های همکاری ما با شرکت‌های خدمات پزشکی آنلاین بود؛ نظم، کیفیت کار و تعهدشون فوق‌العاده‌ست... سرویس‌ها دقیقا همون چیزی بود که نیاز داشتیم و از مشاوره تا اجرا همه چیز حرفه‌ای انجام شد.»

فرشته امیریان (روانشناس)



«دکترتو یکی از بهترین سایت‌های نوبت‌دهی بیماران و همین‌طور بسیار قوی از نظر محتواهای علمی و پزشکی است.»

دکتر روح‌الله محقق‌نسب واعظ (متخصص جراحی عمومی)



«به‌عنوان یکی از متخصصانی که با دکترِتو همکاری دارم، لازم می‌دانم از عملکرد استثنایی تیم پشتیبانی قدردانی کنم. این مجموعه با وجدان کاری مثال زدنی، پیگیری دقیق و نگاه دلسوزانه، تجربه همکاری را بسیار خوشایند و حرفه‌ای کرده است... تعامل با همکاران پشتیبانی مصداق بارز ادب، احترام و حرفه‌ای‌گری است و وجود چنین نیروهای متعهدی بزرگ‌ترین سرمایه برای برند دکترِتو است.»

سارا فیض (روانشناس)



«از تیم فعال، پرتلاش، پیگیر و مسئول دکترتو و همکاران پشتیبانی تشکر صمیمانه دارم. هر وقت نکته و مسئله‌ای پیش آمده، در کوتاه‌ترین زمان ممکن پیگیری و حل شده... ضمن اینکه کمک شایان توجهی بابت معرفی بنده به مراجعین و افزایش دریافت خدمات روان‌شناختی از طرف تیم خوب دکترتو صورت گرفته است.»

رقیه سادات حسینی (روانشناس)

