

Интервюиращ – Николай Костандиев

Интервю с Цвета Миленкова – Студент по медицина в Кьолн, Германия

1. Посещавате ли често лекар? (Примерно поне веднъж месечно?)

Отговор: Задължително посещавам контролни прегледи при специалисти 1-2 пъти годишно, а когато се наложи, при възникване на някакви оплаквания, и по-често.

2. Какви са най-големите предизвикателства, с които се сблъсквате при търсенето на подходящ специалист?

Отговор: Намирането на специалист, за когото да има достатъчно положителни ревюта и коментари (включително и препоръки от познати), който да се намира в близост до моето населено място.

3. Случвало ли ви се е да отидете с оплаквания при специалист и в следствие да разбере, че проблемът Ви не е по неговата специалност?

Отговор: Лично на мен – Не . Въпреки това имам познати, които са били изпращани от личен лекар при специалисти, които в крайна сметка са установявали, че проблемът изисква друг тип лечение и са били препращани към други специалисти.

4. Бихте ли искали съвети от поддръжка как и какъв доктор да потърсите? (Как бихте искали да ви помогнат?)

Отговор: Бих потърсила съвет за насока към какъв тип специалист да се обърна, с оглед на оплакванията, които имам. Може би най-бързо и лесно би било чрез телефонен разговор.

5. Бихте ли искали възможност за решаването на Ваши проблеми или въпроси чрез вграден чат или други средства за комуникация към лекар/медицинско заведение?

Отговор: Би било удобно да има възможност за задаването на възникнали въпроси, особено в случаи, когато е започнато някакво лечение и лекарят следи самия процес.

6. Бихте ли се възползвали от customer support чат в случай на въпроси и проблеми при работата със системата? (Ако не, как бихте искали да се свързвате със customer support?)

Отговор: Да, това със сигурност би улеснило работата ми със системата, при възникнали затруднения.

7. Какво мислите за онлайн консултацията пред присъствената?

Отговор: Смятам, че би била добра първоначална опция за запознаване на специалиста с даден проблем и установяване на това дали проблемът ми е по неговата компетенция. Въпреки това със сигурност бих предпочела евентуални последващи прегледи и лечения да бъдат в съответната клиника.

8. Бихте ли се възползвали от онлайн консултация при даден специалист?

Отговор: Да, бих, особено в ситуации, в които специалистът не се намира в моето населено място, такава консултация би спестила доста време.

9. Какво бихте очаквали от системата в случай на онлайн консултации с медицински специалисти? (Как бихте искали да протече тя и смятате ли, че би Ви била полезна?)

Отговор: Бих очаквала да има възможност за конферентен разговор в някоя система (например meets), където да мога да разкажа за моите оплаквания и съответния специалист да може да установи дали проблемът е по неговата компетенция. В следствие на това, да назначи евентуални изследвания, които да направя и да насрочи час за последващ преглед в кабинет.

10. Какво мислите за поддържането на история за всички Ваши прегледи? (Това би ли улеснило работата Ви със системата, като по-лесно намиране на специалисти и т.н.?)

Отговор: Смятам, че е доста добра идея. Със сигурност би улеснило търсенето ми на специалисти, които вече съм посещавала и от които съм била доволна.

11. Случвало ли Ви се е да отидете на преглед и да установите, че сте забравили част от документите, които е трябвало да представите?

Отговор: Да, случвало се е. Понякога специалистите назначават множество изследвания и в забързаното ежедневие се случва да се забрави някой документ.

12. Бихте ли се съгласили да съхраняваме медицинска информация за Вас с цел улесняване на вашите посещения в медицински центрове? (Ако да, какви опасения бихте имали? Ако не, защо?)

Отговор: Бих се съгласила, стига да мога да съм сигурна, че данните ми ще бъдат защитени от неправомерен достъп и ще бъдат съхранявани по сигурен начин, без риск от загуба и изтичане на информация.

13. Бихте ли искали предоставяне на обратна връзка и резултати от прегледите в системата?

Отговор: Това би било изключително полезно, понеже би помогнало за структурирането и систематизирането на цялата информация. Освен това би улеснило моя достъп до тези данни.

14. Бихте ли дали оценка и/или писмено ревю на лекар/медицинско заведение, при който сте имали посещение?

Отговор: Да, бих оставила положителна рецензия, в случай, че съм останала доволна от отношението и лечението, което е било наложено. Също така бих изразила мнението си и при негативни впечатления.

15. Бихте ли прегледали оценки/ревютата за специалисти/медицински заведения и до колко те биха повлияли на вашия избор?

Отговор: Това е едно от водещите неща, на които обръщам внимание при избора ми на специалист. За мен положителните ревюта са от съществено значение, стига да съм сигурна, че са реалистични.

16. Доверявате ли се на услуги за които нямат ревюта, поради липсата на възможност за оставяне на ревюта и какво би ви повлияло на решението?

Отговор: Бих се доверила единствено в краен случай. По-скоро бих потърсила някаква алтернатива и препоръка от познати.

17. Приемливо ли е според Вас да платите част от прегледа, ако се откажете от него непосредствено преди часа си и случвало ли Ви се е това?

Отговор: Не се е случвало, но според мен би било справедливо, при положение, че не си могъл да предупредиш своевременно и си загубил от времето на специалиста.

18. Според Вас, би ли било полезно да Ви бъде напомнено за прегледа 1 ден преди него, както и на деня на прегледа?

Отговор: Със сигурност би било полезно, в предвид забързаното ежедневиe на всеки един от нас, възможно е човек да забрави.

19. Според Вас, би ли било полезно при освобождаването на по-ранен час, да бъдете уведомени и при Ваше желание, часът Ви да бъде изместен?

Отговор: Не съм сигурна до колко бих се възползвала, понеже вече графикът ми ще бъде планиран, но предполагам има случаи, в които би било полезно.

20. Възползвате ли се често от функционалности на други приложения, без да се регистрирате?

Отговор: Да, обикновено го предпочитам, като в случай, че остана доволна и искам да се възползвам от допълнителни услуги, бих се регистрирала.

21. Ако ползвате системата без регистрация, смятате ли, че разглеждането на системата и отзивите е достатъчно за Вашия интерес?

Отговор: Да, смятам, че би било достатъчно.

22. Бихте ли си направили регистрация, за да можете да си запазите час при лекар?

Отговор: Да, в случай, че съм намерила подходящ специалист, бих.

23. Бихте ли си закупили абонамент, включващ допълнителни предимства като безплатни онлайн консултации със специалисти, увеличен лимит на предстоящите резервации, известяване при освобождаване на по-ранен час и други?

Отговор: Бих, в случай, че съм доволна от работата със системата и ми се налага по-често да посещавам специалисти.

24. Колко смятате, че би струвал такъв абонамент и какъв абонамент бихте си купили (седмичен, месечен или годишен)?

Отговор: По-скоро бих си закупила месечен абонамент, като не мога да дам конкретна цена, тя би зависила от предоставените допълнителни функционалности.

25. По какъв начин би Ви било най-удобно да заплатите?

Отговор: С карта

26. Използвате ли еквивалентна система в момента? (като например SuperDoc) Доволни ли сте от нея? (Колко струва лиценза/абонамента за системата?)

Отговор: Използвала съм SuperDoc, като цялостно съм доволна. За момента не съм използвала платен абонамент, понеже не ми се е налагало.

27. Колко сте удовлетворени от функционалностите на сегашната система? Кои от тях считате, че са най-полезни и кои рядко използвате?

Отговор: Системата предоставя добри функционалности, но има възможности за подобряване. Най-често използвам филтрирането на специалисти по различни критерии, преглеждане на оставени ревюта и оценки и резервация на час при специалист. За момента не съм използвала възможността за платен абонамент, но при нужда бих се възползвала.

28. Има ли функционалности в системата която използвате сега, които смятате за ненужни или не ползвате никога?

Отговор: За момента не съм използвала възможността за платен абонамент и добавянето на любими специалисти, но в някакъв момент, ако сметна за необходимо, бих се възползвала.

29. Какви допълнителни функционалности или инструменти бихте желали да имате в подобна система, за да подобрите ефективността и удобството за вас?

Отговор: Идеята за съхраняване на документи в системата е много добра, стига да се предприемат нужните мерки за сигурност. Също така предварителното известяване при приближаване на час доста, както и достъпването на обратна връзка и резултати от прегледите доста ми допадат. Не мисля че съм ги срещала в други подобни системи, които съм използвала.