

100 ta yangi invisalign bemori 12 oyda

Dr. Javier Lozano



Daniga,

Butun kasbiy hayotim davomida o'zinga ishonishimga eng ko'p yordam bergan insonga — menga bo'lgan cheksiz ishonchi uchun.

KIRISH

S

o'nggi o'n besh yil ichida kasbimizni turli tomonlardan ko'rish baxtiga muyassar bo'ldim: davolashni rejalashtirdim, hamkasblarga yordam berdim, bemorlarga narx takliflarini taqdim etdim... hamda Ispaniyaning turli joylaridagi klinikalar o'z xizmatlarini taklif qila olishi uchun minglab ko'rinmas ortodontiya bemorlarini jalb qildim.

Bularning barchasi kommunikatsiya, klinika boshqaruvi, bemorlar bilan ishlash kabi sohalarda o'z yondashuvi va barcha resurslarini men bilan baham ko'rgan ajoyib insonlar tufayli mumkin bo'ldi. Bemorga davolash natijasidagi mukammallikni davolash jarayonidagi yoqimli tajriba bilan uyg'unlashtirgan klinika va davolash modelini qanday taklif qilish haqidagi tasavvurimni kengaytirgani uchun ulardan doimo minnatdorman.

O'n yil oldin klinikamga yuzlab ortodontiya bemorlarini jalb qilish "imkonsiz" deb o'ylardim. Ularning ko'rinmas ortodontiya bemorlari bo'lishi esa yanada qiyinroq edi.

Demak, bu kitob siz uchun — boshqa hamkasblar elaynerlar bilan davolashda qanday o'sayotganini ko'rib, o'zingiz ham shunday qilishni xohlayotgan siz uchun. Keyingi sahifalarda men o'rgangan mutlaqo hamma narsani topasiz, toki uni amalda qo'llay olasiz.

Kutmagan narsangizni oldindan aytay: hammasi “sog'lom fikr”. Katta sirlar ham, qimmat marketing kompaniyalari ham yo'q. Gap faqat bemorlarimiz haqida o'ylashda. ClinCheck rejalashtirishda unga soatlab vaqt ajratganingiz kabi, ular bilan har bir muloqot ham eng katta e'tiborimizga loyiq.

Shuning uchun sizni bu sinovni boshlashga undayman: 12 oyda 100 ta yangi Invisalign holati. Bu ko'ringanidan osonroq: faqat maqsad qo'yib, unga erishish uchun qadamlarni bajarish kerak.

Katta tabassum bilan o'qishingizni tilayman,

Dr. Javier Lozano

Mundarija:

1. Bemorlaringiz kabi o'ylang
2. Jamoangiz haqida o'ylang
 - A. Telefon orqali muloqot
 - B. Bemorni qabulxonada kutib olish
 - C. Birinchi tashrif tajribasi
 - D. Davolash rejamizni taqdim etish
 - E. Davolashni boshlash uchun biz taklif qiladigan qulayliklar
3. Davolash — tajriba sifatida
4. Xizmatlaringiz uchun to'g'ri haq olish
5. Tavsiyalarni qanday so'rash
6. Ortodontiyada ko'proq bemor jalb qiling

BOB 1.

Bemorlaringiz kabi o'ylang

Bemorlaringiz klinikangizga bir necha sababga ko'ra boradi:

1. Ular jamoangizga ishonadi.
2. Siz ularning uyidan maqbul masofadasiz
3. Biznes falsafangiz va narxlaringiz ularga mos keladi.

Shunday, boshqa sabab yo'q.

Garchi ba'zan ular uchun eng muhimi narx deb o'ylasangiz ham... yo'q! Ishonch va qulaylik xizmatlaringiz narxidan ancha muhimroq.

Agar bemorlaringiz supermarketda qanday o'ylashini tahlil qilsak (bu shunchaki misol), ko'rardikki:

- **Agar hamma narxga qarab xarid qilganida**, supermarketda faqat arzon “do'kon brendlari” qolardi, hech kim “Premium” brend uchun bir necha tiyin ham ortiqcha to'lamasdi.

- **Agar kimdir eng arzon narxni topish uchun bir nechta joyni qidirganida**, eng arzon sutni topish uchun 5 ta supermarketni aylanib chiqardi... rostdan ham shunday qilishadi deb o'ylaysizmi?

Bundan tashqari, siz o'zingiz ham ba'zan biror mahsulotning “do'kon brendini” olasiz (yogurt yoki bir paket makaron bo'lishi mumkin), boshqa safar esa brendni izlaysiz (tish pastasi? tomat sousi?).

Nega bunday bo'ladi?

Ortiqcha to'lasak, demak, buni qandaydir sababga ko'ra o'zimiz uchun yaxshiroq deb bilamiz (Calvin Klein futbolkasida o'zingizni Zara futbolkasidagidan yaxshiroq his qilasiz) yoki u boshqa muqobildan qulayroq (mevani uyingizga eng yaqin supermarketdan olasiz).

O'YLAB KO'RING:

- O'tgan hafta yo'lingiz ustidagi joyda benzin quydingiz: bu qulay edi.
- Bemorlaringizda ma'lum bir brenddagi adgezivni ishlatishni afzal ko'rasiz: u eng arzon emas, sizga eng ko'p ishonch beradigani, eng yoqadigani, doim ishlatib kelganingiz (va uni almashtirish qiyin, to'g'rimi?).

Ko'pincha brend, mahsulot yoki xizmatni almashtirish bizga qiyin, shunchaki biz ko'nikib qolganmiz, bu qulay yoki u bizga yoqadi va ishonch uyg'otadi.

Shifokorni almashtirish qiyin emasmi? Jamoangizdagi biror kishi almashgani uchun bemorlar hech "shikoyat" qilmaganmi?

*Inson bilan paydo bo'ladigan bog'liqlik kichik narx farqidan
ancha kuchliroq, ayniqsa bizning sohamizda — tibbiy
xizmatlarda.*

**Unda nega ba'zan bemorlarimiz narxdan juda xavotirda
va eng arzon klinikani izlaydi deb o'ylaymiz?**

Chunki bu eng “oddiy” va eng “ko'p uchraydigan” e'tiroz. Narx — “qiymatni ko'rmayapmiz” deyishning bir usuli.

O'YLAB KO'RING: ortodontik davolash siznikidan qimmatroq bo'lgan klinikalar bor, shunday emasmi? Va bemorlar u yerda davolanadi.

Sizda ham “arzonroq boshqa klinikaga bordim, lekin siz menga ko'proq ishonch berganingiz uchun siz bilan davolanishga qaror qildim” degan bemorlar bo'lgan.

Agar bemorimiz davolanishdan “narx sababli” voz kechsa, bu shunchaki biz unga davolash boshqa davolashga... yoki yangi televizorga nisbatan qanday qiymat berishini yetkaza olmaganimizdandir.

Shunday: shuning uchun “qimmat” do'konlarda hech kim narx haqida ko'p o'ylamaydi yoki shimni boshqa joydan arzonroq olish mumkinligini o'ylamaydi — chunki brend ularga kerakli qiymatni beradi.

***Carolina Herrera sotuvchisi hamkasbiga shunday
deyishini tasavvur qila olasizmi? “voy, ular oldin Massimo
Duttiga borib, u yerdagi kamarlar arzonroq ekanini
ko‘rishgan” Yo‘q-a?***

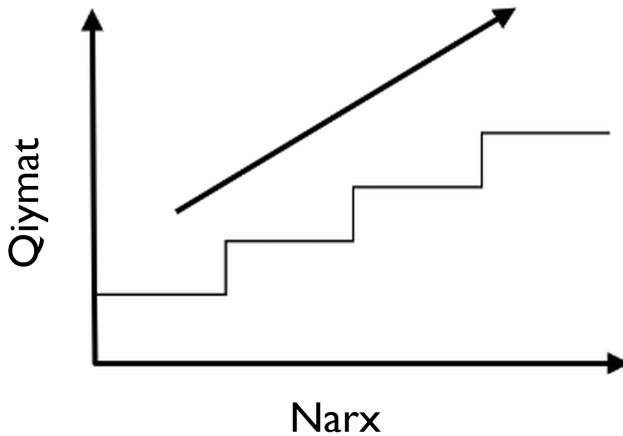
Chunki ular o‘zlari beradigan qiymatni aniq biladi. Agar buni eshitsangiz, avtomatik ravishda “ular ham bir xil deb o‘ylasa, kamarni boshqa do‘kondan olganim ma’qul, baribir bir xil, pul tejayman” deb o‘ylardingiz. Lekin buni har kuni klinikangizda eshitasiz — hamkasbingiz “ular boshqa joyda arzonroqqa qildirishadi” deganda.

***Sevimli kiyim brendingiz sotuvchisi shunday deyishini
tasavvur qila olasizmi? “mayli, uyga borib, eringizdan
fikrini so‘rang, palto qiziqtirsa, bizga qo‘ng‘iroq qilasiz”
Bunday hech bo‘lmagan, to‘g‘rimi?***

Agar shunday deyishsa, ehtimol uyga ketardingiz, ularning ikkilanganini ko‘rib, turmush o‘rtog‘ingiz bilan gaplashardingiz va oxiri “bu sarmoya unchalik arzimaydi” degan qarorga kelardingiz.

Odatda sizga “sizga juda yarashdi, hozir modada va uslubingizga juda mos, oling, atigi bir nechta dona qoldi” deyishadi. Lekin buni har kuni klinikangizda eshitasiz — hamkasbingiz bemorga “uyda turmush o‘rtog‘ingiz bilan o‘ylab ko‘ring” deganda.

Qiymat zinapoyasi



Bemorga qanchalik ko'p qiymat yetkazsak, u shunchalik yuqori narx to'lashga tayyor bo'ladi

Siz-chi: ortodontik davolash inson hayotini yaxshilashi mumkin deb o'ylaysizmi? Uyg'un tabassum barcha bemorlaringizga uchrashuvda yoki ish suhbatida eshiklarni ochishini anglaysizmi? Bemorlaringizga yaxshi ovqatlanish imkonini beradigan va ularni umr bo'yi chakka-pastki jag' bo'g'imi og'riqlaridan saqlaydigan to'g'ri okklyuziyaga sarmoya kiritish keyingi yozgi sayohatdan yaxshiroq deb o'ylaysizmi?

MUHIM XULOSALAR



- Bemorlar qarorlarini bizning maslahatlarimizga asoslanib qabul qiladi.

Doim ayting: “MEN o‘zimga (yoki do‘stim/ jiyanim/ akam/ otam/ bobomga) qiladiganim bu...”

- Bemorlar yaxshiroq davolashni afzal ko‘radi, hatto qimmatroq bo‘lsa ham, agar uning afzalliklarini ko‘rsatsak

Doim ayting: “har bir davolashni rejalashtirishga sarflayotgan mehnatimiz va jamoamiz salohiyati tufayli XX oyda [BEMORNING MUROJAAT SABABI]ni yaxshilaysiz” (bu muddat davolashning umumiy muddati bo‘lishi shart emas, balki estetik muammosi hal bo‘ladigan payt).

- Agar bemor klinikada bo‘lsa, demak, u siz bilan davolanishni xohlaydi, uni bunga undang.

Doim ayting: “tushunaman, bu muhim qaror, turmush o‘rtog‘ingiz bilan maslahatlashing, faqat tabassumingizni umrbod yaxshilashingizni yodda tuting — bu shaxsiy, kasbiy munosabatlaringiz va sog‘lig‘ingizni abadiy yaxshilash uchun eng yaxshi sarmoya”

BOB 2.

Jamoangiz haqida o'ylang

I

Idingi bobda “bemorlaringiz klinikangizga bir necha sababga ko’ra boradi” degan edik... va ularning birinchisi “ular jamoangizga ishonadi” edi.

Xo’sh, ehtimol, bu sinovimizning eng qiyin qismi: jamoangiz bilan ishlash.

Gap shundaki, stomatologiya klinikasida a’lo darajadagi tibbiy yordamdan tashqari, agar bemor davolanishni biz bilan boshlashini istasak, birinchi tashrif atrofidagi ko’plab boshqa jihatlarda ham ajoyib bo’lishimiz kerak:

- **Qabulga yozilish uchun qo’ng’iroqdagi muloqot.**
- **Klinikaga kelgan bemorni kutib olish.**
- **Bemorning klinikadagi tajribasi.**
- **Davolash taklifimizni taqdim etish.**
- **Davolashni boshlash uchun qulayliklarimiz.**

Agar bemorning birinchi tashrifi yoki ortodontik baholash qabuli atrofidagi bu noklinik jihatlarni “guruhlasak”, ularni ehtimol shunday tasniflash mumkin.

Qabulga yozilish uchun qo'ng'iroq qilgandagi muloqot	Kelishdan oldin
Klinikaga kelganda bemorni kutib olish	Birinchi tashrif yoki ortodontik baholash tashrifi
Birinchi tashrif tajribasi	
Davolash taklifimizni taqdim etish	
Davolashni boshlash uchun taklif qiladigan qulayliklarimiz	Bemor klinikadan chiqqanda

Shuni aytib, asosiy farazdan boshlaymiz: hammamiz [1] ishimizni yaxshi qilishni xohlaymiz. Va shunday qilyapmiz deb o'ylaymiz. Bu yaxshi.

Biroq biz klinik mukammallikka erishishga qolgan jihatlarga qaraganda ancha ko'p kuch sarflaymiz.

[1] MUHIM ESLATMA agar jamoangizdagi kimdir ishini yaxshi qilishga qiziqmasa... buning sababini tushunish, unga motivatsiya topishda yordam berish muhim (motivatsiyani u uydan olib kelishi kerak, garchi biz uni ish joyida ham to'ldirishimiz kerak bo'lsa ham)... agar uddalay olmasak, uning o'rnini boshqa kishi egallashi mantiqiy, shuni baholash kerak.

Biomexanikani o'rganamiz, har bir davolash uchun eng yaxshi usullarni izlaymiz, holatlarni ko'rib chiqish va ularning barchasini eng yuqori natija bilan yakunlashga minglab soat sarflaymiz. Shu bilan birga esa o'ylaymizki:

- Telefon orqali muloqot — bu “telefonni ko'tarib, bemorga qulay vaqtga qabul belgilash”
- Bemorni kutib olish — bu “boshqaruv dasturimizga ma'lumotlarini kiritayotib tabassum qilish”
- Bemorning biz bilan tajribasi “shifokorning xushmuomalaligi, oxirgi ta'mirimiz va klinika tozaligiga” bog'liq
- Davolash rejasini taqdim etish — bu unga “nima qilamiz, qancha turadi va qanday to'lash” ni aytish
- Davolashni boshlash uchun qulaylik yaratish — bu unga bo'lib to'lashni taklif qilish va qaror qilgach qo'ng'iroq qilishi uchun klinika raqamini berish.

Nega bunday bo'ladi?

Chunki jamoani o'qitish ishga kirgandan keyin “bir hafta”da hal bo'ladi deb o'ylaymiz. “Hamkasblaring qanday ishlashini tushuntirib berishadi”. “Omadimiz kelsa, X tezroq ishga kiradi va Y ketishidan oldin uni o'qitib ulguradi”.

“Axir, vaqtim yo‘q”

Buni tez-tez eshitamiz. O‘zimiz o‘qishga vaqtimiz bor, lekin boshqalarni o‘qitishga yo‘q.

Gap shundaki, boshqalarni o‘qitish faol mehnat: mazmunni tayyorlayman, bilmaydigan odamga tushuntiraman, takrorlashini so‘rayman, birga bajaramiz, xato qiladi, yana takrorlaymiz...

Aksincha, o‘zimiz o‘qishimiz odatda “passiv”: kimdir menga qanday qilishini tushuntiradi, eslatma olaman (yoki olmayman) va mavzuni o‘zlashtirgunimcha u haqda o‘ylayman.

Shuning uchun kitob o‘qishdan ko‘ra kursga borishni afzal ko‘ramiz. Qizig‘i, kitob mualliflarining ko‘plab kurslari bor, ular kitobdagi mazmunning o‘zini kurs sifatida (kitobni sotib olishdan ancha qimmatga) o‘tadi... faqat ba‘zi odamlar o‘zi o‘qigandan ko‘ra “uni o‘qitishlarini” afzal ko‘rgani uchun.

YOMON XABAR: jamoangiz o'qiy oladigan ish falsafangiz haqida kitob yo'q. Bundan tashqari, jamoangiz ham, xuddi siz kabi, kitob o'qishdan ko'ra kurs o'tilishini (misollar keltirilishi, mashq qilishga yordam berilishi) afzal ko'radi.

Vaqtingiz bo'lmasa, hech gap emas: qilmang. Lekin keyin klinikangizda keyingi videodagidek vaziyatlar yuz bersa, ajablanmang.



Bu supermarket rahbarining ham mijozlar savollariga javob berish tozalash ishlaridan muhimroq ekanini tushuntirishga vaqti yo'q edi.

“Mubolag’a: mening klinikamda bunday bo’lmaydi”

YOMON XABAR: bo'ladi. Aynan bunday emas, bu parodiya, lekin har kuni klinikangiz o'sishiga to'sqinlik qiladigan narsalar yuz beradi, ehtimol ulardan ba'zilarini tanirsiz:

Telefon qilishadi, sug'urta kompaniyalari bilan ishlaysizmi deb so'rashadi va suhbat shunday:

- Qabulxona: “Yo'q, kechirasiz, hech biri bilan
- ishlamaymiz” Bemor: “A, tushunarli, kechirasiz”
- Qabulxona: “Hechqisi yo'q, xayrli kun”

Va go'shakni qo'yishadi. O'sha birinchi tashrif esa bo'lmaydi. Bemorni bizga kelishga undash uchun boshqa narsa deyish mumkin emasmi?

Masalan: “yo‘q, sug‘urta kompaniyalari bilan ishlamaymiz, aslida sug‘urtasi bor bemorlarimiz ham ularga emas, bizga kelishni afzal ko‘radi, chunki juda raqobatbardosh narxda ancha yaxshi xizmat ko‘rsatamiz, buni tekshirib ko‘rish uchun qabulga yozib qo‘yaymi?”

Yoki, masalan: “yo‘q, odatda sug‘urta kompaniyalari tariflarni va hatto bajariladigan muolajalarni belgilaydi, jamoamiz shifokorlari esa buning sababli ular eskirib qoladi deb hisoblaydi; xizmatimiz sug‘urta klinikalarinikidan yuqori ekanini tekshirish uchun qabulga yozib qo‘yaymi?”

Bemor qabulxonaga keladi, soat 4, jadvalda boshqa hech kim yo‘q, suhbat shunday kechadi:

- Qabulxona: “Xayrli kun, qabulga yozilganmidingiz?”
- Bemor: “Ha, soat 4 ga”
- Qabulxona: “Birinchi marta kelyapsizmi?”
- Bemor: “Ha, birinchi marta”
- Qabulxona: “Juda yaxshi, ma’lumotlaringizni yozib olaman va hozir kiritamiz”.

Qabulxona jamoasi o‘tirgan holda (har qanday davlat idorasidagi kabi), bemor esa tik turib, shaxsiy ma’lumotlarini “aytib beradi”. Yomon emas, lekin... buni yaxshilay olamizmi?

Masalan: (administrator o'rnidan turib, qo'lini uzatadi) "Xayrli kun, Pedro, birinchi marta kelayotganingizni bilaman, shuning uchun tanishtirib qo'yay, ismim Javier, bugungi qabulingizda sizni doktor García ko'radi. Sizga yaxshiroq yordam berish uchun, ma'lumotlaringizni olishdan oldin, tashrifingizning asosiy sababini aytib bera olasizmi? Nimani tuzatish yoki yaxshilashni xohlaysiz?"

Bemorga davolash rejasini taqdim etamiz, ajoyib klinik taqdimotdan so'ng. Bemor uyiga ketadi va turmush o'rtog'i bilan gaplashadi:

- Bemor: "Juda yaxshi o'tdi, ajoyib tashrif, narxi XX€ va 12 oyga foizsiz bo'lib to'lashni taklif qilishdi. Turmush o'rtog'i:
- "Ya'ni oyiga XX€/12 bo'ladimi?"
- Bemor: "Ha, aynan, rejalashtirganimizdan biroz oshib ketadi, to'g'rimi?"
- Turmush o'rtog'i: "Ha, keyingi yilga qoldirgan ma'qul, mashina olganimizga hali ko'p bo'lmadi, pulimiz ham tang".

2-3 kundan keyin unga qo'ng'iroq qilganimizda (agar qilsak!) bemor "hozir to'lay olmasligini" aytadi va biz buni davolash rejasi kuzatuviga yozib qo'yamiz... buni yaxshilay olamizmi?

Masalan: narx taklifini taqdim etayotganda uni ko'proq oyga bo'lib to'lash mumkinligini aytish (foizli bo'lsa ham) yoki u qo'ng'iroq qilganda qaysi to'siq uni to'xtatayotganini so'rab, uni hal qilish: agar 36 oyga bo'lsak va oylik to'lov uchdan biriga tushsa-chi?

YOMON XABAR: yuqoridagilarning barchasini faqat siz tuzata olasiz:

- Jamoangiz ustuvor vazifalari nimalar ekanini tushunishiga vaqt ajratib.
- Jamoangizni o'qitishga, bemor bilan har bir muloqotning maqsadini tushuntirishga vaqt ajratib.
- Jamoangizning ish hajmi haddan oshmasligiga va ishni sifatli bajarishga vaqti bo'lishiga ishonch hosil qilib*[2].



Bemor bilan davolash boshlanishi o'rtasida ko'prik qurishimiz kerak

[2] Ha, shunday: ba'zan buni sezmaymiz, biz bilan ishlaydigan jamoaga vazifalarni haddan tashqari yuklaymiz va ularda kelishilganidek ishlashga haqiqatan vaqt qolmaydi. Ular odob yuzasidan buni bizga aytishmaydi... lekin hamma ishni tezroq qilishadi va natijada biz kamroq samarali bo'lamiz, bemor kamroq mamnun bo'ladi yoki "kamroq davolash boshlaymiz".



MUHIM XULOSALAR

- Jamoangiz har bir vaziyatda qanday harakat qilishni tushunishi uchun yuzlab soatlik “o‘qitish”ga muhtoj.

Agar bu vaqtni o‘zingiz ajratmasangiz, buni nazoratingiz ostida kimdir qilishiga ishonch hosil qiling (chunki aytilayotgan gaplarning ruhi umumiy bo‘lishi kerak).

- Uzluksiz o‘qitish stomatologiya klinikasining barcha sohalarida bo‘lishi kerak.

Bemorning siz bilan bo‘lgan har bir lahzasidagi muloqotlarni muntazam ko‘rib chiqib, yangilab turishingiz va jamoaga o‘sha lahzalarda nimaga erishmoqchi ekanimizni tushunishga yordam berishingiz kerak.

- Agar jamoani o‘qitishga va birinchi tashriflarga yetarli vaqt ajratmasangiz, bemor qiymatni his qilmaydi.

Va siz bilan davolanmaydi.

2. A. TELEFON ORQALI MULOQOT

Agar boshlangan davolashlar sonini oshirmoqchi bo'lsak, telefonni boshqarishda juda ehtiyotkor bo'lishimiz kerak: norozi bemor bizga hech qachon boshqa bemorni tavsiya qilmaydi... davolanish davomida esa ko'p marta qo'ng'iroq qiladi, shuning uchun muloqot doimo a'lo bo'lishi uchun protokollar ishlab chiqish muhim.

Davolanish davomidagi telefon orqali muloqot taxminan 200 sahifani talab qilgani uchun, hozir birinchi tashrifdan oldin keladigan qo'ng'iroqlarga e'tibor qaratamiz.

YOMON XABAR: (ha, bu safar ular juda erta boshlanyapti, lekin nima ham qilardik) birinchi tashrif qo'ng'irog'iga javob berishning mukammal usuli yo'q:

- Mukammal protokolimiz bo'lsa ham, u baribir pand berardi.
- Shuning uchun kiruvchi qo'ng'iroqlarni yozib olish (xavotir olmang, buni qiladigan kompaniyalar ko'p, Google'da qidirsangiz kifoya), ularni tinglash va ulardan saboq olish kerak. Ayniqsa "yomon" o'tganlaridan. Buni faqat telefonga javob beradigan xodim emas, guruh bo'lib qilgan ma'qul, chunki shunda g'oyalar paydo bo'ladi... odatda oyiga bir marta yetarli.

Asosiy jihatlar:

- Telefonga javob berish mini-vint o'rnatish kabi muhim: shuning uchun buni har kim qila olmaydi.
- Telefonga javob berish ClinCheck kabi rejalashtirishni talab qiladi: shuning uchun bizga strategiyalar kerak.
- Telefonga javob beradigan xodim "qabulga yozmaydi", u "qabulni tasdiqlaydi", xuddi attachmentlar "tushib ketmasligi" emas, balki ortiqcha va g'adir-budursiz "benuqson" bo'lishi muhim bo'lgani kabi, toki tishlar harakati aniq namoyon bo'lsin.

Telefonga kim javob beradi?

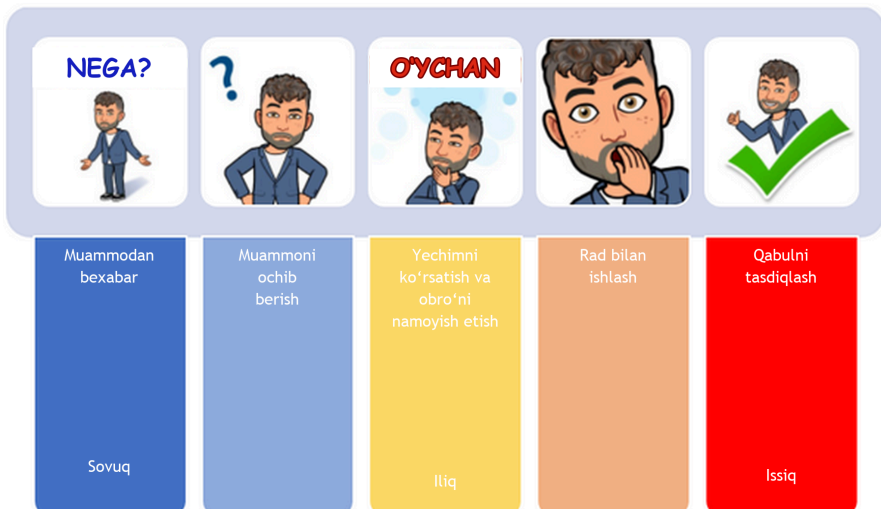
Telefonga o'z maqsadlarini biladigan xodim javob beradi:

- **Savollar berish**, toki qo'ng'iroq qiluvchi ko'proq gapirsin, bizga qo'ng'iroq qilgan "ehtiyot"ini tasvirlasin, va unga yechimlar taklif qilish.
- **Qo'ng'iroq imkon qadar uzoq davom etsin**: davomiylik qo'ng'iroq qiluvchining biz bilan o'rnatgan "aloqa"siga to'g'ri proporsional.
- Qo'ng'iroq qiluvchini aynan shu suhbatda **qabulga yozilishga** undash, keyinga qoldirmaslik.
- Uning hayotini qanday yaxshilashimiz mumkinligini, **qabulda uni kimlar kutib olishini** va ular qancha vaqt uning ixtiyorida bo'lishini tushuntirish.



Will Smith ishtirokidagi “Baxt izidan” filmining ushbu lavhasida “sovuq” telefon qo’ng’irog’ining ajoyib namunasini topasiz.

Qo’ng’iroq strategiyasi qanday?



Bemorning qo’ng’iroqning har bir lahzasidagi hissiy holatini tushunib, unga moslashish kerak... aksincha emas.

Muammodan bexabar

Salom, (ism)!

Ishlaringiz qalay?

Adashmasam, siz biz bilan tabassumingizni yaxshilashga qiziqyapsiz, shundaymi?

Bu yerda ular fikr bildirishi uchun “pauza” qilishimiz kerak.

Muammoni ochib berish

Ajoyib! Mening vazifam dr. XX qabulidan oldin siz bilan gaplashib, nimani yaxshilamoqchi ekaningizni tushunish va qabulingizni maksimal darajada shaxsiylashtirish. Nimani yaxshilamoqchisiz?

Shu payt bemorning o'z tabassumi haqidagi tasavvuri bo'yicha ma'lumot 'yig'ish'ga vaqt ajratamiz. Ular suhbatni narx yoki brendlar kabi mavzularga burishi yoki savol topa olmasligi mumkin. Bunday holda quyidagilardan birini so'ragan ma'qul:

- Sizni ko'proq tashvishlantiradigan tish bormi?
- Nega buni avvalroq qilmagansiz?
- **XX NI TUZATISH** kayfiyatingizni ko'taradi deb o'ylaysizmi?

Ular “ha” demaguncha yoki sababini aytmaguncha suhbatni davom ettirmaymiz.

Yechimni ko'rsatish va obro'ni namoyish etish

Rostini aytsam, sizga yordam bera olamiz va siz izlayotgan natijaga erishamiz deb o'ylayman. Ko'p yillardan beri ko'rinmas ortodontiya bilan ishlaymiz, shifokorimizning tajribasi juda katta va u sizniki kabi ko'plab holatlarni davolagan.

BEMOR MUAMMOSINI tuzatishdan maqsadimiz estetika va tishlashni ham yaxshilash, shu tariqa umringiz davomida ovqatlanishingiz va uxlashingiz ham yaxshilanadi.

Invisalign tizimi bo'yicha katta tajribamiz bor, shuning uchun davolash boshlanganidan 6 oy o'tib natijalarni ko'rasiz, davolashning o'rtacha davomiyligi esa 19 oy.

Narxlarimiz doimo davolash davomiyligi va murakkabligiga bog'liq, buni har doim birinchi tashrifda aytamiz.

SHIFOKOR ISMI bilan 60 daqiqalik bepul qabul sizni qiziqtiradimi?

Ular "ha" deyishini kuting: ular buni xohlashi, aytishi kerak, biz buni o'z-o'zidan tushunarli deb hisoblay olmaymiz. Agar "yo'q" deyishsa, e'tirozlar bilan ishlashimiz mumkin. *Agar ishonmasdan "ha" deyishsa, qabulga kelmasliklari ehtimoli katta.*

"Ha" deyishsa ham, "yo'q" deyishsa ham, qabulni YAKUNLASH bosqichiga o'tish vaqti keldi.

Rad bilan ishlash

Aytib o'tay, hozir qabulga yozilish uchun yilning eng qulay paytlaridan biri. Odatda uning narxi XX€, lekin ko'rinmas ortodontiyani ommalashtirish aksiyasi tufayli hozir bepul va o'z ichiga quyidagilarni oladi

- Og'zingizning raqamli modeli va yakuniy natijaning video simulyatsiyasi (iTero'ning Outcome Simulator PRO dasturi juda
- qo'l keladi) Tishlar holatini baholash uchun fotosuratlar
- Davolashingizni tushuntirish va o'xshash holatlarni ko'rsatish
- Uch o'lchamli rentgen tasvirlari

Bu imkoniyatni boy berishni rostdan xohlaysizmi?

Agar avval "yo'q" degan bo'lsa, ehtimol endi "ha" deydi.

Hamon "yo'q" desa yoki "keyinroq qo'ng'iroq qilish"ni afzal ko'rsa, yana bir bor turib olamiz:

Tushunaman, imkoniyat juda yaxshi bo'lgani uchun, agar rozi bo'lsangiz, aksiya sizga tatbiq etilishi uchun ismingizni yozib qo'yaman va 15 kundan keyin qo'ng'iroq qilaman, maylimi?

Agar baribir "yo'q" desa, boshqa turib olmaymiz.

Qabulni tasdiqlash

Qabul 60 daqiqa davom etadi, shu vaqt davomida shifokor va jamoamiz sizni kutadi, shuning uchun kelishingiz biz uchun muhim. Albatta kelishingizga va'da bera olasizmi?

"HA"ni kutamiz va qabulga yozamiz.

Qaysi kichik tafsilotlar TO'G'RI qo'ng'iroqni A'Loga aylantiradi?

Eng ko'p uchraydigan e'tirozlarga "javob berish" uchun tayyor materiallarga ega bo'lish. Butun jamoa ularga doimo bir xil asosli javoblar berishi muhim, toki biror sababga ko'ra "ijobiy" javob bera olmaganimizda ulardan foydalanaylik:

Sug'urta kompaniyalari bilan ishlaysizlarmi?

Agar javob ijobiy bo'lmasa (ijobiy bo'lsa, qaysilari bilan ekanini aytamiz), quyidagicha javob berishimiz kerak:

"Yo'q, sug'urta kompaniyalari bilan ishlamaymiz, aslida sug'urtasi bor bemorlarimiz ham ularning o'rniga bizga kelishni afzal ko'rishadi, chunki biz juda raqobatbardosh narxda ancha yaxshi xizmat ko'rsatamiz. Buni o'zingiz ko'rishingiz uchun qabulga yozib qo'yaymi?"

XX kunlari kechqurun ishlaysizlarmi?

Ehtimol, o'sha kunlarning birida ishlamasmiz yoki ortodontiya xizmatini ko'rsatasmiz. Bunday holda, bemorlar kelishini osonlashtirish uchun ish vaqtimizni yaxshilash mumkinmi, buni ichkarida muhokama qilishimiz kerak. Agar jadval optimallashtirilgan bo'lsa, bu savolga javob ijobiy bo'lmagan har safar shunday deymiz:

“O’sha kunni odatda holatlarimizni rejalashtirishga bag’ishlaymiz: ularga qancha ko’p soat ajratsak, natija shuncha yaxshi bo’lishini bilamiz, shuning uchun haftaning qolgan kunlarida ularga maxsus soatlar ajratamiz. Biz bevosita qabul o’tkazadigan kunlarning biriga yozib qo’yishimni xohlaysizmi? Aynan shu oy birinchi tashrif uchun haq olmaymiz, unga fotosuratlar, rentgen tasvirlari, intraoral skaner va butun jamoamiz bilan 60 daqiqalik konsultatsiya kiradi”.

Qaysi brend elaynerlari bilan ishlaysizlar?

“Biz dunyodagi yetakchi elaynerlar ishlab chiqaruvchisi Invisalign bilan ishlaymiz. Faqat unda ildizlar holatini yaxshilash va to’g’ri tishlashni ta’minlash uchun optimallashtirilgan attachmentlar bor,... jamoamiz buni birinchi qabulingizda yaxshiroq tushuntiradi, batafsil ma’lumot olish uchun yaqin kunlarga qabulga yozilishni xohlaysizmi?”

Qancha turadi?

Mantiqiy javob berish kerak: telefon orqali tashxis qo’yish imkonsiz, va bu savollarni hal qilish uchun “mantiqiy” qabul taklif qilish lozim.

“Bu shifokor har bir insonning og’zida va rentgen tasvirlarida nimani ko’rishiga bog’liq, odatda davolash davomiyligi bilan bog’liq bo’ladi, shuning uchun telefonda aniq aytish imkonsiz.

Aytgancha, davolashlarimizning o'rtacha davomiyligi 19 oy: davolashingizning aniq davomiyligi va narxini tushuntirib beradigan qabulga yozib qo'yaymi? Shunda imkon qadar to'liq ma'lumotga ega bo'lasiz."

Avval XX davolashini qilishim kerakmi?

Ba'zan bemor ortodontiyani "kechiktirish" haqida o'ylaydi, chunki erinadi, qimmat... eng yaxshi vaqtni qabulda ortodont baholashiga imkon berishimiz kerak, bemor o'zicha "aql tishlarimni oldirgunimcha kutib, keyin qo'ng'iroq qilaman" deb qaror qiladigan javob bermasligimiz lozim.

"Bu har bir davolashga bog'liq: masalan, ba'zan aql tishlarini ortodontik davolash davomida oldirgan yaxshiroq: shunda bo'sh joyda suyak hosil bo'la boshlaganda, qolgan tishlar tezroq siljiydi va davolash qisqaradi.

Xuddi shunday, masalan, dental implantlar holatida ortodontiyadan keyin aniq bo'shliq qoldirish uchun oxirigacha kutgan ma'qul bo'lishi mumkin.

"Eng yaxshi vaqtni tushuntirib beradigan qabulga yozib qo'yaymi? Shunda imkon qadar to'liq ma'lumotga ega bo'lasiz va bu davolash uchun eng qulay vaqt qachonligini bilasiz."

Davolash davomida ... bo'lsa nima bo'ladi? ... nimadan iborat?

Ular texnik savollar berishi odatiy hol: ularga darhol javob berish shart emas, bemorni javobni qabulda olishga taklif qilgan ma'qul, aks holda maqsadimizni — qabulga yozishni unutib qo'yamiz. Shuning uchun savollar ko'p bo'lishi mumkinligini va ularga qabulda javob berishimizni nozik tarzda aytishimiz kerak.

“Invisalign bilan davolash juda qulay va shoshilinch yoki noqulay vaziyatlarni keltirib chiqarmaydi.

Davolash haqida savollar ko'p bo'lgani uchun, birinchi tashrifingizda bu savolga ham, hozir xayolingizga kelmagan ko'plab boshqalariga ham javob beramiz.

Eng yaxshi vaqtni tushuntirib beradigan qabulga yozib qo'yaymi? Shunda tibbiy jamoadagi hamkasblarimdan imkon qadar to'liq ma'lumot olasiz”.

MUHIM XULOSALAR



- Telefonni to'g'ri boshqarsangiz, har yili boshlaydigan davolashlaringiz soni avtomatik ravishda oshadi.

Shunchalik oddiy.

- Telefonga javob beradigan xodimda buning uchun ma'lumot, malaka va vaqt bo'lishi muhim.

Biz "vazifalar"ni birlashtirib, telefonni qabulxonaga topshirishga moyil bo'lsak-da, uni bemorlarni bevosita kutib olmaydigan boshqa "ma'muriy" xodimga topshirish yaxshi fikr bo'lishi mumkin.

-Bemorlar istalgan soatda, istalgan kuni qo'ng'iroq qilishadi.

Agar go'shakni ko'tarmasangiz, Google'da chiqadigan yoki ularga tavsiya qilingan keyingi klinikaga qo'ng'iroq qilishadi. Har doim ham ikki marta qo'ng'iroq qilishmaydi. "O'tkazib yuborilgan" qo'ng'iroqlarni qayd etadigan telefon o'rnating va go'shak ko'taradigan xodimda ularga qayta qo'ng'iroq qilishga vaqt bo'lishiga ishonch hosil qiling (bu oson emasligini hisobga oling: qo'ng'iroq qilamiz, javob berishmaydi, yana bir necha marta qo'ng'iroq qilishga to'g'ri keladi... bu vaqt oladi). Yoki internetda virtual kotiba yollang va savollarga javob berishni o'rgating: yakshanba kunlari ham ishlaydi!

2. B. BEMORNI KUTIB OLISH

Hech restoranga kirib, qayerga o'tirishni so'raydigan odam topolmagan paytingiz bo'lganmi? Kafeda qahva buyurtma qilmoqchi bo'lib, birorta ofitsiant bilan ko'z aloqasi o'rnata olmay chiqib ketganmisiz?

Boshimdan o'tgan.

Zero, “uyimiz”ga kelgan odamni kutib olish oddiy va tabiiy odat bo'lib, uni boshqa tashkilotlardan ham kutamiz.

Tasavvur qiling, yaqin do'stingiznikiga borasiz: kirganingizda u telefonda gaplashayotgan bo'lsa, qo'li bilan “5 daqiqa” deb ishora qilsa va siz suhbat tugashini kutsangiz, ajablanmasangiz kerak. Biroz cho'ziladi, lekin tugaydi, sizni quchoqlaydi... va hammasi juda tabiiy bo'ladi.

Endi tasavvur qiling, birinchi marta boshlig'ingiz yoki yangi qaynота-qaynonangiz uyiga borasiz va kirganingizda sizni (tanimaydigan) kimdir telefonda gaplashib turib kutib oladi. Stulga o'tirishingiz uchun ishora qiladi. 10 daqiqadan keyin qo'ng'iroqni tugatib, “XXX bilan kelishganmidingiz?” deydi. Hozir chiqadi. Kechirasiz, bir ishni qilishim kerak, bir daqiqada qaytaman.

Endi ilk tajribangizni o'ylang:

- Yangi ishda
- Ko'chib o'tgandan keyin yangi uyda.
- Do'st bilan tanishayotganda
- Yangi maktabda, universitetda.

Mana bu manzarani tasavvur qiling: birinchi marta stomatologiya klinikasiga borasiz va kirganingizda sizni (tanimaydigan) kimdir telefonda gaplashib turib kutib oladi. Stulga o'tirishingiz uchun ishora qiladi. 5 daqiqadan keyin qo'ng'iroqni tugatib, "Ismingiz...? Qabulga yozilganmidingiz? Birinchi marta kelyapsizmi?" deydi. Hozir sizga qarayman. Kechirasiz, bir ishni qilishim kerak, bir daqiqada qaytaman.

YOMON XABAR: yuqoridagi holat butun dunyodagi ko'plab stomatologiya klinikalarida har kuni sodir bo'ladi:

- Va bu qaynota-qaynonangiz/boshlig'ingiz uyidagi bilan bir
- xil paragraf. Bu esa bemorning o'sha kuni qabul qiladigan qaroriga va keyingi yillar davomida biz haqimizdagi taassurotiga ta'sir qiladi.
- Ba'zan esa qabulxona xodimlari telefonda bo'lishadi va bir vaqtning o'zida ikki ishni qila olishmaydi... (shuning uchun oldingi bobdagi xulosalarni yozib olish ortiqcha bo'lmaydi).

Agar biz FAVQULODDA birinchi taassurot qoldirmoqchi bo'lsak, bemorni hayajonlantira olishimiz kerak. Bunga chiroyli klinika (sizniki kabi) yoki kirishdagi bir piyola qahva bilan erishilmaydi. Bunga o'sha inson bilan aloqa o'rnatishga intilib, uch ustunga tayanib erishiladi:

- YUKSALTIRISH: bemor o'zini muhim his qilishi kerak
- G'URUR: biz bevosita va bilvosita hammadan yaxshi ekanimizni ko'rsatishimiz kerak.
- ALOQA: "nutq so'zlash"dan oldin bemordan so'rashimiz va uni tinglashimiz kerak, nima istashini bilish uchun



**BEMOR O'ZINI
MUHIM HIS QILISHI
KERAK**



**HAR DOIM BIR XIL INSONIY
DARAJADA BEMOR BILAN**



**QILAYOTGAN ISHIMIZDAN
G'URURLANISHIMIZ KERAK**

Bemorning eng yaxshilar biz ekanimizga ishonchi uni qanchalik muhim his qildirganimizdan, u bilan qanday aloqa o'rnatganimizdan va o'z ishimiz hamda hamkasblarimiz ishidan qanchalik g'ururlanishimizdan kelib chiqadi.

MUKAMMAL KUTIB OLISH

Soat 15:55. Soat 16:00 da Javier ismli bemor birinchi marta keladi. Siz o'rindiqda o'tiribsiz va o'rta yoshli erkak qo'ng'iroqni bosganda, o'rningizdan turib, o'zingizni tanishtirasiz:

- **Salom! Siz Javiermisiz?**
- **Ha, menman**
- **Tanishganimdan xursandman, ismim XX. Bugun birinchi marta kelayotganingizni bilaman va tashrifingiz uchun juda minnatdormiz. Ba'zan bemorlar biroz hayajonlanadi: bilib qo'ying, bu qabulda ham, kelajakdagi qabullarda ham istalgan savolingizni hal qilish va sizga yordam berish uchun istalgan vaqtda bizga tayanishingiz mumkin: tishlaringizni parvarish qilishdan tashqari, maqsadimiz har safar klinikaga kelganingizda o'zingizni yaxshi his qilishingiz. Shunday qilasizmi?**
- **Ha, sizga katta rahmat.**
- **Telefonda gaplashganimizda, sizni X tashvishlantirayotganini aytgan edingiz (birinchi tashrif suhbatidan yozib olganmiz), bugun yana biror narsa aytmoqchimisiz?**
- **Ha, XX.**
- **Ajoyib, bugungi qabul davomida bu savolni hal qilamiz, ishonavering. Qabul qanday o'tishini tushuntirib beraman:**

- **Avvalo**, sizdan ba'zi shaxsiy va sog'liq ma'lumotlarini so'rayman: shunda sizni yaxshiroq bilib olamiz va davolashingizni eng yaxshi tarzda rejalashtira olamiz, masalan, lateks qo'lqoplarga allergiyangiz bo'lsa, buni bilib, qabul davomida ulardan foydalanmaymiz.
- **Keyin**, shifokor tashxisi iloji boricha to'liq bo'lishi uchun rentgen suratlarini olamiz, tishlaringizning tashqarisida va ichida nima bo'layotganini ko'ramiz. Ba'zan ularni olmaymiz: agar sizda bir yildan kam muddatli surat bo'lsa va uni yubora olsangiz, shunchaki bizga ayting.

So'ngra sizni shifokor XX qabul qiladi va quyidagilarni bajaradi:

- Fotosuratlar
- Og'iz ichi skaneri
- Ko'rik

... va og'zingiz holatini baholaydi. Shu ma'lumotlar asosida barcha tibbiy savollaringizga javob beradi va tishlaringizni umrbod ideal holatda qoldiradigan ortodontik davolash prikusingizni qanday yaxshilashini tushuntiradi.

Shifokor XX o'z sohasida katta tajribaga ega: XX yildan beri ishlaydi va YY da XX bo'yicha tahsil olgan. Ammo tajribasidan ham muhimrog'i, ishini yaxshi bajarishga bo'lgan ishtiyoqi, u har doim millimetrigacha rejalashtiradi: davolashingizda qanchalik yaxshi natijalarga erishishingizni ko'rasiz.

- **Yakunida**, davolash rejasi, davomiyligi, narxi va to'lov usullarini ko'rib chiqamiz.

Bu muhim nuqta: biz eng yuqori sifatli davolashni taklif qilamiz, lekin narx va to'lov usullari sizga va ehtiyojlaringizga moslashishi kerakligini bilamiz. Tushuntirganimizda ko'rasiz: hammasi narx to'siq bo'lmasdan ajoyib tabassumga ega bo'lishingiz uchun o'ylangan.

Ideal holatda bu suhbat IKKALASI o'tirgan holda bo'lishi kerak: bemor ham, uni kutib olgan xodim ham. Agar faqat biz o'tirsak, insoniy muloqotda nomutanosiblik paydo bo'ladi... agar ikkalamiz ham tik tursak, tezroq gapirishga moyil bo'lamiz.

*Bu muhim: tez gapirsak, biz ma'lumot uzatamiz,
lekin his-tuyg'u emas.*



Martin Luther Kingning nutqi eng qisqa va jamiyatga eng ta'sirli nutqlardan biri hisoblanadi. YouTube'da videoni ko'rsangiz, u pauzalar va sekin gapirish orqali HAYAJONLANTIRADI.

MUHIM XULOSALAR



- Birinchi tashrif a'lo darajada bo'lishi kerak... bemor klinikaga kelgan paytdan boshlab.

Odatiy ishni unutib, hayajonlantirishga harakat qilishimiz kerak.

-Bizga kelgan odamlar biz bilan tanishishni va ko'rinmas ortodontiyani xohlaydi.

Uchrashuvdagidek gaplashaylik: boshqa insonga qiziqamiz, o'zimizni tanishtiramiz va nega farqli ekanimizni tushuntiramiz.

- Odamlar o'zimizga yoki taklif qilayotgan xizmatlarimizga bo'lgan g'ururimiz yoki ishonchimizni his qiladi.

Yurakdan gapiring: bu davolanish uchun eng yaxshi joy, chunki materiallar va texnologiyalar favqulodda, bu yerda ishlaydigan HAMMAMIZ tabassumingiz MUKAMMAL bo'lishiga tayyormiz.

-Eng muhimi — insonlar.

Narx hal qiluvchi omil emas: birinchi uchrashuvingizdagi kechki ovqat, maktab yoki universitet to'lovi, yangi uyga ko'chishda yuk tashish kompaniyasi qancha olganini eslamaysiz: chunki hayotda eng muhimi — har lahzada o'zimizni qanday his qilishimiz.

2. C. BIRINCHI TASHRIF TAJRIBASI

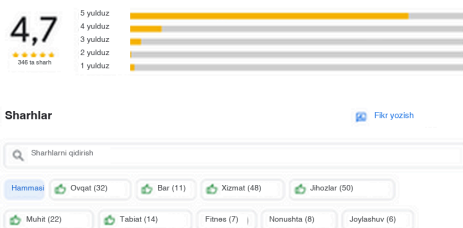
Hayotingizda borgan eng yaxshi mehmonxonani eslaysizmi?

Bir necha yil oldin sayohat agentligiga borib, joy band qilardik: hammasi o'sha yerdan boshlanardi. Hozir boshqacha: borishni istagan manzilingizdagi turar joylarni internetdan qidirasiz.

Suratlar, sharhlarni ko'ra boshladingiz... va bir payt uni band qilishga qaror qildingiz.

Mehmonxonaga yetib borishdan bir necha kilometr oldin avtoturargohga qanday kirishni so'rab qo'ng'iroq qildingiz va sizga mashinani eshik oldida qoldirib, bimalol ro'yxatdan o'tishingiz mumkinligini, uni qanday qo'yishni tushuntirishlarini aytishdi.

Bularning barchasi mehmonxona haqidagi tasavvuringizga ta'sir qiladi: gap faqat xonangiz terrasasidan ochiladigan manzara, oxirgi qavatdagi restoran, yostiqlar yoki restorandagi mashhur oshpazda emas. Shubhangiz bo'lsa, o'sha mehmonxona sharhlariga qayting, ularni “eng past baho” bo'yicha saralang va o'qing.



Sharhlarni saralab, birinchi bo'lib eng past baholi sharhlarni ko'rsatishingiz mumkin

Bular mutlaqo ajoyib mehmonxonaning sharhlari, asal oyi sayohatimizdagi birinchi mehmonxona. Men ko'rgan eng o'ziga xos joylardan biri — Jericoacoara plyajida. Bir nechta xonalar, plyajga ajoyib manzara, cheksiz basseyn... biz uchun bu mutlaqo unutilmas bo'ldi.

Sharhlarni shu tarzda saralasam, eng ko'p norozilikka sabab bo'lgan narsa — ko'rsatilgan muomala ekanini ko'raman. Izohlar qanchalik to'g'ri ekanini bilmayman (chunki bizning tajribamiz har doim benuqson edi, braziliyaliklar esa nihoyatda odobli), lekin muhimi kelgan insonning tasavvuri, meniki emas. Men bo'lgan haftadagi mana bu sharhga qarang. Hayratlanarli, shunday emasmi? Bitta odam egasining veb-sayt, telefon orqali muloqotdagi barcha sa'y-harakatlarini barbod qilishi mumkin...

The Chili Beach

X Yopish

Umumiy Narxlar Sharhlar Rasmlar Batafsil



Fabio Porto
3 hafta oldin



1/5

(Google tarjimasi) Joyga yetib keldik, menejer o'ta takabbur va qo'pol edi. Katta pul sarflashga tayyor edim, lekin u yerga yetib kelish uchun 40 daqiqa quyosh ostida yurdik va bu odam bizga yomon muomala qildi. (Asl matn)

Chegamos no local e o gerente foi extremamente arrogante e mal educado, estava disposto a gastar uma fortuna mas andamos 40 minutos no sol para chegar lá e ser maltratado por esse sujeito

Xonalar 1,0 Xizmat 1,0 Joylashuv 1,0

...

O'sha mehmonxona, o'sha hafta... va bir inson jamoaning bitta a'zosi bilan muloqot tufayli mendan tubdan farqli fikrga ega.

38

YOMON XABAR: agar har lahzada 5 yulduzli xizmat bo'lmasa, klinikangiz interyerini kim qilgani ahamiyatsiz:

- Va yo'q, mehmonxonaga borganda "oilaviy muhit" izlamaysiz, bu AirBnB. Klinikangiz uchun ham shunday: u oilaviy emas, a'lo darajada bo'lishi kerak.
- Va "shifokor" o'z ishida tengsiz bo'lsa ham farqi yo'q... agar jamoaning qolgan qismi xuddi shunday taassurot uyg'otmasa.
- Va ha, vaqti-vaqti bilan ichki "audit" qilish kerak, chunki har qanday joyda "ko'rsatkich" o'z-o'zidan pasayadi.

Klinikada esa bu biroz boshqacha: bemor qaysidir ma'noda birinchi tashrifda bizni "sinovdan" o'tkazadi.

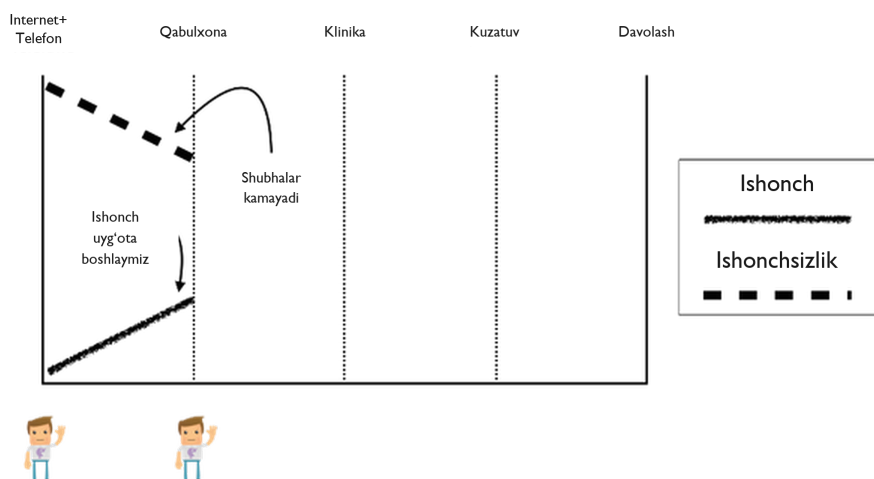
Shu vaqt davomida, ortodontni tanimaydi deb faraz qilsak (klinikani esa yillardan beri kelsa, taniydi), u biz bilan davolanish-davolanmasligini ko'rsatadigan belgilarni aniqlab boradi.

U bizni internetdan allaqachon qidirgan. Qabulga kelishdan oldin biror narsa so'rab qo'ng'iroq qilgan. Uni qabulxonada kutib olishgan. Bu oldingi muloqotlar to'g'ri bo'lgan bo'lishi kerak: shuning uchun u shu yerda.

Qanchalik ko'p kuch sarflagan bo'lsangiz, shunchalik yaxshi: agar saytda ko'rgan xabar sizni elaynerlar bo'yicha mutaxassis sifatida ko'rsatsa, u davolanish uchun yaxshi joy deb o'ylaydi. Agar klinikaga qo'ng'iroq qilganda ham sizlar ixtisoslashganingizni aytishgan va izchil "nutq" taqdim etishgan bo'lsa, ular siz bilan tanishishni va ajoyib tajriba olishni chindan kutadi.

Bundan tashqari, jamoangiz uni kutib olgan, ehtiyojlariga qiziqqan va so'nggi yillarda davolagan holatlaringiz sonini (elaynerlar yoki breket-tizimlar bilan) bir necha bor ta'kidlagan.

Bu barcha “aloqalar” muhim, chunki ular bemorning nima bo'lishi haqidagi “ishonchsizlik” yoki “noma'lumlik” hissini kamaytiradi. Aksincha, ishonch paydo bo'ladi va bemor biz bilan davolanishga moyil bo'lib keladi.



Bemorning sizni o'z ortodonti sifatida tanlashi siz oladigan narxlardan ko'ra butun ish jamoasiga ko'proq bog'liq.

Agar bemor bir necha bor qo'ng'iroq qilib, hech kim telefonni ko'tarmagan bo'lsa, qabulxonada hech kim e'tibor bermay kutib qolsa, saytimizda ta'limimizni ta'kidlovchi ma'lumot bo'lmasa... yoki uzoq kutishga to'g'ri kelsa, vaziyat butunlay boshqacha.

Rejalashtirishimiz kerak bo'lgan eng muhim jihatlardan biri — jadvalni boshqarish. Agar o'sha inson 30 daqiqa kutib qolgan bo'lsa, ehtimol qolgan hech narsa ish bermaydi.

“Qisqa”, zich qabullar, kabinet yoki xodimlardan ko'proq bemorlar bilan to'ldirilgan jadval... faqat tartibsizlik va xatolarga olib keladi.

	30 daqiqalik qabul: kechikishsiz	30 daqiqalik qabul	60 daqiqalik qabul
8-8.30			O'z vaqtida
8.30-9.00	Keimadi	Keimadi	
9.00-9.30			Bemor kechikdi
9.30-10.00			
10.00-10.30	O'z vaqtida	Bemor kechikdi	
10.30-11.00	O'z vaqtida	O'z vaqtida	
11.00-11.30	Keimadi	Keimadi	
11.30-12.00			Keimadi
12.00-12.30	Bemor kechikdi	Bemor kechikdi	
12.30-13.00	Keimadi	Keimadi	
13.00-13.30	O'z vaqtida	O'z vaqtida	
13.30-14.00			Bemor kechikdi
14.00-14.30	Bemor kechikdi	Bemor kechikdi	
14.30-15.00			
15.00-15.30	Klinika kechikdi	Klinika kechikdi	
15.30-16.00	Keimadi	Klinika kechikdi	Bemor kechikdi
Tashriflar	10	10	5
Boshlanganlar	4	3	3
Stress	Ko'p		Kam
ClinCheck uchun vaqt	Kichik bo'shliqlar		Katta bo'shliqlar
Bemor qanday qabul qiladi	Shoshqaloq klinika		Xotirjam klinika
Tavsiye uchun taassurot	Shoshqaloq klinika: cheklangan e'tibor		Xotirjam klinika: yuzgori e'tibor

Klinikadagi qabullar tahlili shuni aniq ko'rsatadiki, uzoq muddatda ular shoshilinchsiz va haddan tashqari qisqa bo'lmagani yaxshiroq.

Ko'p klinikalar qabullarni "siqsa", bemor kelmay qolganda "bo'sh turmaydi" deb noto'g'ri o'ylaydi. Natijada kun oxirida bir-ikki bemor ko'proq qabul qilinsa, "kassa" biroz kattaroq bo'ladi. Lekin barcha bemorlarni kechiktirib qabul qilish evaziga. Uzoq muddatda bu strategiya bemorlarimizni tobora kamaytiradi va biz afzallik deb bilgan narsa muammoga aylanadi.

Barcha klinikalarga mos format taklif qilish qiyin, shuning uchun bu borada Gupta va boshq. [3] maqolasini o'qishni tavsiya qilaman. Haqiqatan ham zarur vaqtlarni, og'ishlarimizni tahlil qilish va optimal ishlayotganimizga ishonch hosil qilish uchun ularni vaqti-vaqti bilan qayta ko'rib chiqish kerak.

Bundan tashqari, klinikangiz qavat rejasini olib, maydonlarni tahlil qilishingiz va bemor qaysi yo'ldan yurishini aniqlashingiz kerak. Rentgen qayerda? Uni qachon olish yaxshiroq? Bemor "round tripping" qiladimi (kabinetga, keyin rentgen xonasiga boradi, qabulxonada o'tiradi va yana kabinetga qaytadi)? Buning oldini ola olamizmi?



Mumkin bo'lgan yo'nalishlar cheksiz, GPS'dagi kabi... tahlil qiling va bemoringiz eng qisqasini, avtomagistrallarni chetlab o'tadiganini yoki eng chiroyli manzaralisini tanlashini aniqlang.

Bunday o'zgarishlarni o'ylash elaynerlar bilan davolash ketma-ketligini o'ylash kabi muhim: bu bemor va klinikadagi jamoamizning keraksiz harakatlarini oldini oladi, vaqtni tejaydi va foydalanuvchi tajribasini yaxshilaydi.

YOMON XABAR: sizdan muvaffaqiyatliroq raqobatchilaringizda bu reja allaqachon bor:

- Agar ta'mirdan qolgan rejangiz bo'lmasa, uni salfetkaga chizing
- Ko'pchilik o'quvchilar buni qilmaydi... va bemorlari ularning ishini qanday "qabul qilishini" yaxshilash uchun noyob imkoniyatni boy beradi.

[3] Gupta, Diwakar & Denton, Brian. (2008). *Appointment scheduling in health care: Challenges and opportunities*. IIE Transactions. 40. 800-819. 10.1080/07408170802165880

Jadvaldagi kabi, birinchi tashrifda bo'lishi kerak bo'lgan “bandlar”ni aniqlash qiyin, lekin “ideal” klinikada, mening fikrimcha, quyidagilar bo'lardi:

- **Dastlabki savollar**
- **Raqamli sog'liq so'rovnomasi**
- **Hujjatlarni raqamli imzolash (shaxsiy ma'lumotlar,...)**
- **Qulay kutish (telefon quvvatlagichi, qahva, bepul wifi...)**
- **Fotosurat, og'iz ichi skaneri va bemor bilan shaxsiy suhbat uchun joyli kabinet.**
- **Klinikaning istalgan kabinetidan ortiqcha yurmasdan boriladigan rentgen xonasi.**
- **Bemorga davolashiga oid jihatlarni ko'rsatish uchun ekran, kabinetda yoki boshqa tinch va xoli gaplashish mumkin bo'lgan joyda.**

Agar bu barcha bandlarni rejada belgilasak, har biriga ketadigan vaqtni baholab, ularni tartibga solsak, birinchi tashrif bemorga boshqa tibbiy xizmatda o'zimiz olishni istagan narsani taqdim etish uchun kamida 60 daqiqa talab qilishini tushunamiz.



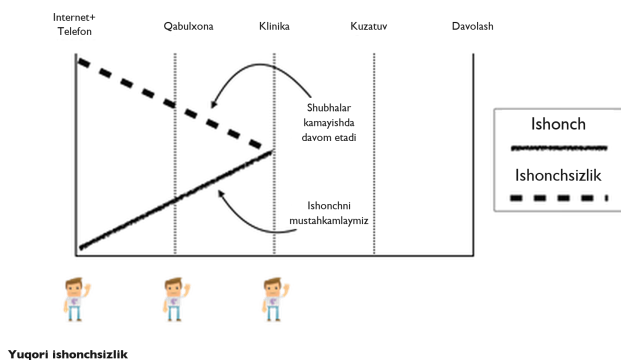
MUHM XULOSALAR

- Bilaman, ko'p klinikalarda bu "ilmiy fantastika"dek eshitiladi, lekin boshqa klinikalarda bu bor ekan, demak imkonsiz emas.

Ba'zan bu shunchaki arzon va oson joriy qilinadigan kichik detallar bo'lib, bemor tajribasini yaxshilaydi va ishonch uyg'otadi.

-Hammamiz biz haqimizda o'ylashlarini yoqtiramiz.

Bu bizni bo'shashtiradi, stress yoki taranglik hissimiz kamayadi, natijada bemorning biz bilan muloqotlari boshidagidan kamroq "noaniqlik" bilan kechadi va keyin aytadigan gaplarimizni bemor yaxshiroq qabul qiladi.



Bu ikki chiziq qanchalik tez kesishsa, bemorga davolash rejasini taqdim etishimiz shunchalik oson bo'ladi.

2. d. Davolash taklifimizni TAQDIM ETISH

Do'stlaringizdan biri sizdan hech tishlarni oqartirish haqida so'raganmi? Savollariga javob berib, ehtimol ularni bunga undaganingizdan keyin...

nega ular buni qildirmagan deb o'ylaysiz?

Million dollarlik savol.

Hech biror narsa sotib olib, uyga kelganingizda uni unchalik yoqtirmaganingiz yoki aslida kerak emasligi uchun qaytarib berishni o'ylaganmisiz?

E'tibor bering, bu ikki vaziyat butunlay qarama-qarshi: birinchisida mutaxassis va uning bemori o'rtasida xizmat ko'rsatish umuman yuz bermaydi... ikkinchisida sizni nimadir sotib olishga ko'ndirgan sotuvchi uyga olib ketgan mahsulotingizga qiziqishingiz uchun juda katta kuch sarflagan (keyin qaytarishni o'ylasangiz ham!).

YOMON XABAR: stomatologiya klinikasida deyarli har doim birinchi ssenariyda bo'lamiz: "bemor xohlaydi, lekin qaror qilmaydi":

-Va ha, bu nima qilayotganingizni yaxshi tushuntirmayotganingiz uchun.
- Bundan tashqari, boshqalar shunday qilsa, ularni "yovuz sotuvchi va yomon stomatolog" deb o'ylaysiz (bu bemorlaringizga bemalol yaxshilanishlarni taklif qilishingizni qiyinlashtiradi).

Hayotimning boshqa davrlarida shu satrdan oldingi gapni yozganimda, o'zimni oqlab: "men buni qilsam, sababi falon-pismadon..." der edim. Lekin yoshim o'tgani sari ko'proq bemorni davolashni istash yaxshi narsa ekanini angladim. Ularning klinikadagi tajribasi eng yaxshi bo'lishiga, taqdimotim esa fakultetda menga o'rgatilgan narsalarga emas, ular bilmoqchi bo'lgan narsaga qaratilishiga harakat qilaman (u bilimlarni ClinCheck uchun saqlab qo'yaman). Agar kimdir shuning uchun meni juda yovuz deb o'ylasa, mayli.

Men hech kimni istamasa, men bilan davolanishga majbur qilmoqchi emasman (ya'ni, sotib olib, keyin kerak emasligini o'ylab qolgan narsa misolidagidek, uni "qaytarish"ni o'ylashini istamayman)... gap shundaki, menimcha, ortodontiya har qanday insonning hayotini yaxshilagan bo'lardi. Shu fikrdan kelib chiqib, men bilan birinchi tashrifni o'tkazgan har bir kishi o'zini qulay his qilishiga va davolanishni (MEN tanlagan davolanishni) boshlash uchun kerakli ma'lumotga ega bo'lishiga harakat qilaman.

Buning uchun professional xizmatlar sohasida ishlaydigan har qanday odam qiladigan ishni qilishim kerak: u nimani bilishni kutayotganini tushunish, unga qanday yordam bera olishimni ko'rsatish va davolanishim beradigan foydaga ishonch uyg'otish.

Albatta, mening ishim boshqa kasblardan juda farq qiladi. O'sha paytda men doim o'zimni samolyot uchuvchisiga o'xshatgandek his qilaman.

Samolyot yo'lovchilari mendan nimani kutadi?

1. Ishimda tajribaga ega bo'lishimni
2. Ularni manzilga xavfsiz yetkazishimni
3. Yo'lda turbulentslik bo'lsa, buni aytishimni va samolyotni boshqara bilishimni
4. O'zim eng ma'qul deb bilgan samolyot va yo'nalishni, hatto qo'nish bilan, tanlashimni
5. Manzildagi ob-havoni va parvoz necha soat davom etishini aytishimni

Bemorlarimga odatda aynan shuni aytaman:

1. Siznikiga o'xshash holatlarni davolaganman, tashvishingizni tushunaman va nima qilishni bilaman
2. Bozordagi eng yaxshi elaynerlar brendi Invisalign bilan ishlayman va uni chuqur egallaganman
3. Davolanish davomida biror narsa kutilgandek bo'lmasa, birga hal qilish uchun sizni ogohlantiraman
4. Davolanishingiz talab qiladigan elaynerlar va yordamchi usullardan ("qo'nish"lardan) foydalanamiz
5. Mening davolash rejam bilan okklyuziyangiz ideal bo'ladi, tabassumingiz estetik jihatdan chiroyli bo'ladi va bunga erishish uchun shuncha oy kerak bo'ladi

Men uchun insonning okklyuziyasi va tabassumi uning shaxsiy xavfsizligi kabi deyarli muhim. Shuning uchun davolash rejam imkon qadar eng yaxshisi bo'ladi. Ammo bemor uning har bir bosqichini bilishi shart deb o'ylamayman, xuddi u uchuvchi qaysi aniq yo'nalish bo'ylab uchishini bilishni istamaganidek.

Davolash rejasini taqdim etishdagi maqsadim shu: bemorga uning holati talab qiladigan narsalarni (ekstraksiyalar, skelet tayanchi, stripping, attachmentlar) sodda tushuntirish, faqat bemor so'rasagina ularni chuqurroq yoritish (so'ramasa, menga ishonadi deb tushunaman), keyin unga o'xshash holatni ko'rsatish, taxminiy muddatni aytish va bu muddat uning hamkorligiga ham bog'liqligini anglatish.



MUHIM XULOSALAR

-Bemorga davolanishning barcha texnik tafsilotlarini ham, beshta turli rejani ham berish shart emas.

Bemor hamma narsani bilmasdan turib, unga o'z qarindoshimizga qiladigan ishni qilayotganimizga ishonch hosil qilishni xohlaydi.

-Davolanish muddati, qo'llaniladigan apparat, yordamchi usullar va o'xshash holatlarni ko'rsatish bemorimiz bilmoqchi bo'lgan narsaning 99%idir.

Qolganini so'rasa, javob beramiz.

2. E. DAVOLANISHNI BOSHLASH UCHUN TAKLIF ETADIGAN QULAYLIKLARIMIZ

Oldingi bo'lim butun kitobdagi eng "oddiy" bo'limlardan biri bo'lganini sezgandirsiz. Holbuki u birinchi tashriflarning eng muhim qismiga taalluqli: tashxis, davolash rejasi va bemor bilan klinik muloqot.

Gap faqat uni soddalashtirishda. Bor-yo'g'i shu: murakkablashtirish o'rniga osonlashtirish.

Davolanishni boshlash uchun taklif etadigan qulayliklar bilan ham shunga o'xshash: ular qancha ko'p bo'lsa, shuncha yaxshi.

YOMON XABAR: agar ushbu ro'yxatdagi ishlarni qilmayotgan bo'lsangiz, har oy o'ng ustunda ko'rganingizcha bemorni yo'qotayotgan bo'lishingiz mumkin (oyiga jami 20 ta birinchi tashrif bor deb hisoblaganda):

To'lov usullari	
Bo'lib to'lash	3
Boshlang'ich to'lov + oylik to'lovlar	3
Oldindan to'lov uchun chegirma	3
To'lovni boshlash	
Bank o'tkazmasi	1
Bizum business	1
Davolanish boshlanishi	
>4 hafta	1
>8 hafta	2
Bemorga xizmat	
Telefon orqali kuzatuv	8

Shu o'rinda juda samimiy bo'laman: bu bandlar nega muhimligini asoslashim ham shart emas, menimcha, ular o'z-o'zidan ravshan.

Ba'zan ishlarni "doim qilganimizdek" qilishga moyil bo'lamiz va shu sababli biror jarayonni yaxshilash uchun yangi imkoniyatlar ochilganda ularni joriy etmaymiz, chunki inersiya bunga vaqt qoldirmaydi.

To'lov usullariga kelsak, shuni tushunishimiz kerakki, har bir bemorning, moddiy ahvolidan qat'i nazar, pul bilan o'ziga xos munosabati bor, shuning uchun unga o'zining "ichki iqtisodiga" eng mos tarzda to'lashi uchun muqobil variantlar taklif qilish muhim:

- **Chegirma izlaydiganlarga...** umumiy davolanish narxidan 5–8% chegirma berish ularga xohlaganiga erishgandek his qilib qaror qabul qilishga yordam beradi. Balki bu "narxni tushirish" deb o'ylayotgandirsiz, lekin aslida bu xarajat ikki yillik davolanish davomida administratoringizning to'lovlarni yig'ishga sarflagan vaqtiga yoki shu pulni keyinroq olishning moliyaviy xarajatiga osongina teng bo'lishi mumkin, ya'ni biz shunchaki o'sha xarajatlarni qisqartirib, ularni bemorga chegirma qilib beramiz... u esa davolanishni mamnuniyat bilan boshlaydi.

-

- **Daromadi cheklanganlarga...** moliyaviy kompaniya orqali to'lovni ko'proq oylarga bo'lish boshlashni osonlashtirish uchun ajoyib variant, foizlarni esa klinika o'z zimmasiga oladi (iste'mol kreditining 5–8%i), oldingi holatdagi sabablarga ko'ra.
- **Banklarga va katta to'lovlarga ishonmaydiganlarga...** elaynerlar va rejalashtirish narxini qoplaydigan boshlang'ich to'lov, keyin esa oylik to'lovlarni taklif qilish ularga biror yomon narsa yuz bersa, to'lovlarni to'xtata olishlari mumkinligi borasida xotirjamlik beradi (bunday bo'lmasa ham, ularning qo'rquvini nazorat qila olmaymiz, ammo yengillashtira olamiz).

To'lov usullaridan farqli narsa — bu **to'lovni boshlash**... agar bu iste'mol krediti bo'lsa, uni masofadan turib, bemor operatsiyani raqamli imzolashi orqali amalga oshirish mumkin.

Oldindan yoki bo'lib to'lashda ularning birinchisini osonlashtirish muhim (oldindan to'lovda u yagona to'lov bo'ladi), ideal holda bemor ma'muriy ish uchun klinikaga yana kelishiga hojat qolmasin. Shuning uchun buning ikki usuliga ega bo'lishimiz kerak:

- **Bank o'tkazmasi**, bu bankdagi tushumlarni har kuni nazorat qilishni talab qiladi, toki pul kelib tushganda rejalashtirishni boshlaylik (bemor o'tkazma kvitansiyasini yuborganda emas, chunki o'tkazma bekor qilinishi mumkin).
- **Bizum**, yoki klinikaning bank hisobini shunday FinTech tizimlaridan biriga ulagan bo'lsak, bir zumda amalga oshiriladigan boshqa raqamli to'lov usullari.

Birinchi tasdiqlovchi to'lov amalga oshirilgach, davolanishni va uni rejalashtirishni boshlashimiz kerak... doimo shuni yodda tutgan holda: bemor qaror qabul qilish jarayonida qachondir albatta so'ragan bo'ladi:

Qachon boshlay olaman?

Bu asosiy jihat: avtomobil ishlab chiqaruvchisi Tesla'ning dastlabki yillarini eslasangiz, mashinalar uzoq vaqt davomida ishlab chiqarilardi, chunki ishlab chiqarish quvvati kichik edi. Natijada ko'plab xaridorlar avtomobilni birinchi to'lovdan bir-ikki yil o'tib olardi... ko'pchiligi esa oxir-oqibat uni sotib olmasdi: dastlabki "ehtiyoj"lari o'tib ketgan edi.

Elaynerlar holatida ham bemorga u o'z **“sarguzashti”ni bir oydan kam muddatda**, masalan, to'rt haftada boshlay olishini aytish muhim. Bu ularga ko'nikishga vaqt beradigan “yaqin” sana, lekin “mayli, unda yozdan/yangi yildan keyin qilaman...” deyishga sabab bo'ladigan darajada uzoq emas, chunki bu davolanishlarimiz boshlanishini kechiktiradi, hatto ko'pchilikni yo'qotishimizga olib keladi.

Buning uchun haftada ikki kun, almashinib (masalan, dushanba va chorshanba) ertalab ClinChecklarni ko'rib chiqish “odati” bo'lishi kerak. O'sha ikki ertalab barcha holatlarni ko'rib chiqish, kerakli o'zgarishlarni kiritish va o'zgarishlarni bajarishi uchun CAD dizaynerga yuborish imkonini beradi. Odatda ikkinchi kunga kelib birinchi kungi o'zgartirishlar tayyor bo'ladi, shu bois har kuni kirish shart emas. Qolaversa, o'sha ikki ertalab klinikada bo'lsak, elaynerlarni ta'tilda yoki kechqurun televizor ko'rgandan keyin rejalashtirmaymiz, ijtimoiy tarmoqlarda ba'zan ko'rganimizdek...

Shunday qilib, o'zgarishlarni yuborib, bir necha kundan keyin kirib, bu muddatni cho'zadigan va vaqti-vaqti bilan bemorning “davolanishni bekor qilish” uchun qo'ng'iroq qilishiga sabab bo'ladigan “bo'sh vaqtlar” paydo bo'lishining oldini olamiz. Agar buni cheklangan muddatda bajarishga “ichki majburiyat” olsak (ba'zi istisnalar bo'lishi mumkinligini hisobga olgan holda), jamoamiz bundan minnatdor bo'ladi, chunki bu uning bemor bilan muloqotini ancha osonlashtiradi. Kim biladi, balki yaqin orada birinchi elaynerlarni boshlanish kunining o'zida tayyorlay olarmiz.

PEI+ holatlari

Bemor identifikatori	Holat yuklangan sana	Erishmoqchi bo'lgan maqsadlar	Yakunlangan	Izohlar
Misc: #14003240	17/8/23	Kengaytirish, tekislash va o'ng il sirtini suzash		Agar a'tiborga kiyik xususiyat bo'lsa, shu yerga yozing

Common Sense Aligners ta'lim dasturlarida talabalarimizga beradigan Excel shablonlari kabi shablon bemorlarimizni tez va qulay kuzatib borishni osonlashtiradi.

Yoki buning uchun Invisalign IDS'dagi "eslatmalar" bo'limidan foydalanish mumkin, u ma'lumotni tez ko'rish imkonini beradi.

Moderate Package		Birinchi tashrif X kuni. Elaynerlar Y kuni taqiladi. Xabar...
	Davolash rejasi ishlab chiqilmoqda (Taxm. 15/09/2023)	

Invisalign Doctor Site elaynerlarni o'rnatish muddatlarini qulay ko'rsatib beradi..

Va nihoyat, **bemorga xizmat** bemorga qaror qabul qilishda yordam berishning asosiy kalitlaridan biri. Jamoamizdan bunga o'rgatilgan kimdir unga qo'ng'iroq qilib, boshlash qarorini qabul qilishga yordam berishi kerak: filmlarda aytilganidek, maqsad "yo'q'ni javob sifatida qabul qilmaslik" bo'lishi, e'tirozlarni hal qilish va yangi tabassum sari yo'lni osonlashtirish lozim.

Aytganimdek, bu ishni professional darajaga olib chiqish kerak: bemor tashrifidan bir necha kun o'tib bog'lanish (bu haqda u bilan kelishib olgan holda), shuningdek, bog'lana olmasak, necha marta qo'ng'iroq qilish, qachondir WhatsApp yoki elektron pochta orqali yozma muloqotga o'tish mumkinligini belgilash...

Bularning barchasini klinikani boshqarish dasturimizda yoki oddiy Excel jadvalida qayd etishimiz kerak: unda bog'lanish vaqtlari, suhbatlar, rad etish sabablari, hatto kuzatuv olib boriladigan kompyuterning o'zidan veb-ilova orqali WhatsApp yuborish uchun to'g'ridan-to'g'ri havola ham yoziladi.

№10001	№10002	№10003	№10004	№10005	№10006	№10007	№10008	№10009	№10010	№10011	№10012	№10013	№10014	№10015	№10016	№10017	№10018	№10019	№10020	№10021	№10022	№10023	№10024	№10025	№10026	№10027	№10028	№10029	№10030	№10031	№10032	№10033	№10034	№10035	№10036	№10037	№10038	№10039	№10040	№10041	№10042	№10043	№10044	№10045	№10046	№10047	№10048	№10049	№10050	№10051	№10052	№10053	№10054	№10055	№10056	№10057	№10058	№10059	№10060	№10061	№10062	№10063	№10064	№10065	№10066	№10067	№10068	№10069	№10070	№10071	№10072	№10073	№10074	№10075	№10076	№10077	№10078	№10079	№10080	№10081	№10082	№10083	№10084	№10085	№10086	№10087	№10088	№10089	№10090	№10091	№10092	№10093	№10094	№10095	№10096	№10097	№10098	№10099	№10100	№10101	№10102	№10103	№10104	№10105	№10106	№10107	№10108	№10109	№10110	№10111	№10112	№10113	№10114	№10115	№10116	№10117	№10118	№10119	№10120	№10121	№10122	№10123	№10124	№10125	№10126	№10127	№10128	№10129	№10130	№10131	№10132	№10133	№10134	№10135	№10136	№10137	№10138	№10139	№10140	№10141	№10142	№10143	№10144	№10145	№10146	№10147	№10148	№10149	№10150	№10151	№10152	№10153	№10154	№10155	№10156	№10157	№10158	№10159	№10160	№10161	№10162	№10163	№10164	№10165	№10166	№10167	№10168	№10169	№10170	№10171	№10172	№10173	№10174	№10175	№10176	№10177	№10178	№10179	№10180	№10181	№10182	№10183	№10184	№10185	№10186	№10187	№10188	№10189	№10190	№10191	№10192	№10193	№10194	№10195	№10196	№10197	№10198	№10199	№10200	№10201	№10202	№10203	№10204	№10205	№10206	№10207	№10208	№10209	№10210	№10211	№10212	№10213	№10214	№10215	№10216	№10217	№10218	№10219	№10220	№10221	№10222	№10223	№10224	№10225	№10226	№10227	№10228	№10229	№10230	№10231	№10232	№10233	№10234	№10235	№10236	№10237	№10238	№10239	№10240	№10241	№10242	№10243	№10244	№10245	№10246	№10247	№10248	№10249	№10250	№10251	№10252	№10253	№10254	№10255	№10256	№10257	№10258	№10259	№10260	№10261	№10262	№10263	№10264	№10265	№10266	№10267	№10268	№10269	№10270	№10271	№10272	№10273	№10274	№10275	№10276	№10277	№10278	№10279	№10280	№10281	№10282	№10283	№10284	№10285	№10286	№10287	№10288	№10289	№10290	№10291	№10292	№10293	№10294	№10295	№10296	№10297	№10298	№10299	№10300	№10301	№10302	№10303	№10304	№10305	№10306	№10307	№10308	№10309	№10310	№10311	№10312	№10313	№10314	№10315	№10316	№10317	№10318	№10319	№10320	№10321	№10322	№10323	№10324	№10325	№10326	№10327	№10328	№10329	№10330	№10331	№10332	№10333	№10334	№10335	№10336	№10337	№10338	№10339	№10340	№10341	№10342	№10343	№10344	№10345	№10346	№10347	№10348	№10349	№10350	№10351	№10352	№10353	№10354	№10355	№10356	№10357	№10358	№10359	№10360	№10361	№10362	№10363	№10364	№10365	№10366	№10367	№10368	№10369	№10370	№10371	№10372	№10373	№10374	№10375	№10376	№10377	№10378	№10379	№10380	№10381	№10382	№10383	№10384	№10385	№10386	№10387	№10388	№10389	№10390	№10391	№10392	№10393	№10394	№10395	№10396	№10397	№10398	№10399	№10400	№10401	№10402	№10403	№10404	№10405	№10406	№10407	№10408	№10409	№10410	№10411	№10412	№10413	№10414	№10415	№10416	№10417	№10418	№10419	№10420	№10421	№10422	№10423	№10424	№10425	№10426	№10427	№10428	№10429	№10430	№10431	№10432	№10433	№10434	№10435	№10436	№10437	№10438	№10439	№10440	№10441	№10442	№10443	№10444	№10445	№10446	№10447	№10448	№10449	№10450	№10451	№10452	№10453	№10454	№10455	№10456	№10457	№10458	№10459	№10460	№10461	№10462	№10463	№10464	№10465	№10466	№10467	№10468	№10469	№10470	№10471	№10472	№10473	№10474	№10475	№10476	№10477	№10478	№10479	№10480	№10481	№10482	№10483	№10484	№10485	№10486	№10487	№10488	№10489	№10490	№10491	№10492	№10493	№10494	№10495	№10496	№10497	№10498	№10499	№10500	№10501	№10502	№10503	№10504	№10505	№10506	№10507	№10508	№10509	№10510	№10511	№10512	№10513	№10514	№10515	№10516	№10517	№10518	№10519	№10520	№10521	№10522	№10523	№10524	№10525	№10526	№10527	№10528	№10529	№10530	№10531	№10532	№10533	№10534	№10535	№10536	№10537	№10538	№10539	№10540	№10541	№10542	№10543	№10544	№10545	№10546	№10547	№10548	№10549	№10550	№10551	№10552	№10553	№10554	№10555	№10556	№10557	№10558	№10559	№10560	№10561	№10562	№10563	№10564	№10565	№10566	№10567	№10568	№10569	№10570	№10571	№10572	№10573	№10574	№10575	№10576	№10577	№10578	№10579	№10580	№10581	№10582	№10583	№10584	№10585	№10586	№10587	№10588	№10589	№10590	№10591	№10592	№10593	№10594	№10595	№10596	№10597	№10598	№10599	№10600	№10601	№10602	№10603	№10604	№10605	№10606	№10607	№10608	№10609	№10610	№10611	№10612	№10613	№10614	№10615	№10616	№10617	№10618	№10619	№10620	№10621	№10622	№10623	№10624	№10625	№10626	№10627	№10628	№10629	№10630	№10631	№10632	№10633	№10634	№10635	№10636	№10637	№10638	№10639	№10640	№10641	№10642	№10643	№10644	№10645	№10646	№10647	№10648	№10649	№10650	№10651	№10652	№10653	№10654	№10655	№10656	№10657	№10658	№10659	№10660	№10661	№10662	№10663	№10664	№10665	№10666	№10667	№10668	№10669	№10670	№10671	№10672	№10673	№10674	№10675	№10676	№10677	№10678	№10679	№10680	№10681	№10682	№10683	№10684	№10685	№10686	№10687	№10688	№10689	№10690	№10691	№10692	№10693	№10694	№10695	№10696	№10697	№10698	№10699	№10700	№10701	№10702	№10703	№10704	№10705	№10706	№10707	№10708	№10709	№10710	№10711	№10712	№10713	№10714	№10715	№10716	№10717	№10718	№10719	№10720	№10721	№10722	№10723	№10724	№10725	№10726	№10727	№10728	№10729	№10730	№10731	№10732	№10733	№10734	№10735	№10736	№10737	№10738	№10739	№10740	№10741	№10742	№10743	№10744	№10745	№10746	№10747	№10748	№10749	№10750	№10751	№10752	№10753	№10754	№10755	№10756	№10757	№10758	№10759	№10760	№10761	№10762	№10763	№10764	№10765	№10766	№10767	№10768	№10769	№10770	№10771	№10772	№10773	№10774	№10775	№10776	№10777	№10778	№10779	№10780	№10781	№10782	№10783	№10784	№10785	№10786	№10787	№10788	№10789	№10790	№10791	№10792	№10793	№10794	№10795	№10796	№10797	№10798	№10799	№10800	№10801	№10802	№10803	№10804	№10805	№10806	№10807	№10808	№10809	№10810	№10811	№10812	№10813	№10814	№10815	№10816	№10817	№10818	№10819	№10820	№10821	№10822	№10823	№10824	№10825	№10826	№10827	№10828	№10829	№10830	№10831	№10832	№10833	№10834	№10835	№10836	№10837	№10838	№10839	№10840	№10841	№10842	№10843	№10844	№10845	№10846	№10847	№10848	№10849	№10850	№10851	№10852	№10853	№10854	№10855	№10856	№10857	№10858	№10859	№10860	№10861	№10862	№10863	№10864	№10865	№10866	№10867	№10868	№10869	№10870	№10871	№10872	№10873	№10874	№10875	№10876	№10877	№10878	№10879	№10880	№10881	№10882	№10883	№10884	№10885	№10886	№10887	№10888	№10889	№10890	№10891	№10892	№10893	№10894	№10895	№10896	№10897	№10898	№10899	№10900	№10901	№10902	№10903	№10904	№10905	№10906	№10907	№10908	№10909	№10910	№10911	№10912	№10913	№10914	№10915	№10916	№10917	№10918	№10919	№10920	№10921	№10922	№10923	№10924	№10925	№10926	№10927	№10928	№10929	№10930	№10931	№10932	№10933	№10934	№10935	№10936	№10937	№10938	№10939	№10940	№10941	№10942	№10943	№10944	№10945	№10946	№10947	№10948	№10949	№10950	№10951	№10952	№10953	№10954	№10955	№10956	№10957	№10958	№10959	№10960	№10961	№10962	№10963	№10964	№10965	№10966	№10967	№10968	№10969	№10970	№10971	№10972	№10973	№10974	№10975	№10976	№10977	№10978	№10979	№10980	№10981	№10982	№10983	№10984	№10985	№10986	№10987	№10988	№10989	№10990	№10991	№10992	№10993	№10994	№10995	№10996	№10997	№10998	№10999	№11000	№11001	№11002	№11003	№11004	№11005	№11006	№11007	№11008	№11009	№11010	№11011	№11012	№11013	№11014	№11015	№11016	№11017	№11018	№11019	№11020	№11021	№11022	№11023	№11024	№11025	№11026	№11027	№11028	№11029	№11030	№11031	№11032	№11033	№11034	№11035	№11036	№11037	№11038	№11039	№11040	№11041	№11042	№11043	№11044	№11045	№11046	№11047	№11048	№11049	№11050	№11051	№11052	№11053	№11054	№11055	№11056	№11057	№11058	№11059	№11060	№11061	№11062	№11063	№11064	№11065	№11066	№11067	№11068	№11069	№11070	№11071	№11072	№11073	№11074	№11075	№11076	№11077	№11078	№11079	№11080	№11081	№11082	№11083	№11084	№11085	№11086	№11087	№11088	№11089	№11090	№11091	№11092	№11093	№11094	№11095	№11096	№11097	№11098	№11099	№11100	№11101	№11102	№11103	№11104	№11105	№11106	№11107	№11108	№11109	№11110	№11111	№11112	№11113	№11114	№11115	№11116	№11117	№11
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	-----



MUHIM XULOSALAR

-Davolanish narxi va uni to'lash usuli bir narsa emas.

Davolanishdan foydalanishni osonlashtiradigan to'lov usullarini belgilash bemor davolanishi uchun narxni arzonlashtirishdan ko'ra ancha mantiqiyroq.

- Davolash rejasi juda muhim... unga kerakli miqdorda soat ajratish kerak, ammo imkon qadar jamlangan holda.

Elaynerlar bilan ortodontiya rejalashtirish vaqtlarini CAD dizayner tomonidan ketma-ketliklarni dasturlash bilan almashinib borishini talab qiladi. Bemor qaror qabul qilganidan keyin 4 haftadan oldin davolanishni boshlash uchun rejalarini 2–3 haftada tayyorlash imkonini beradigan tizimga ega bo'lishimiz kerak.

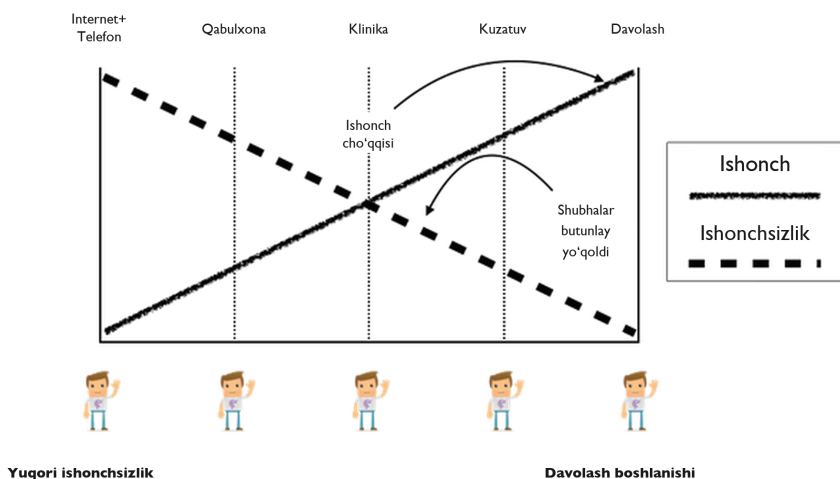
- Bemorga davolanishni boshlashga qaror qilishda yordam uchun qo'ng'iroq qilish — burch.

Jamoadan kamida bir kishi taqdim etilgan davolash rejalarini kuzatib borish uchun jadvalidan vaqt ajratishi kerak.



- Yodda tuting, bu bizga ishonadigan va shubhasi yo'q bemorni qo'lga kiritishning so'nggi qadami.

U oldingilarining barchasi kabi muhim: unga kamroq e'tibor bermang va uni ahamiyatini tushunmaydigan odamga topshirmang.



Klinikadan chiqib ketganidan keyin ham bemor davolanishni boshlash-boshlamaslik haqida qaror qabul qilishda davom etadi, biz esa unga hamroh bo'lib, yordam berishimiz kerak.

BOB 3.

Davolanish tajriba sifatida

Tibbiyot sohasida ishlash bemorlar uchun MA'NO yaratish imkonini beradi. Biz ularga kasallikdan sog'likka o'tishga yordam beramiz.

Hatto xunuklikdan go'zallikka.

Tibbiyot xodimining vazifasi bemorga u tushunmaydigan narsalarni va o'zini yaxshi his qilish jarayoni qanday kechishini tushuntirishdir.

Barcha bemorlar o'zlariga ta'sir qiladigan vaziyatni ayniqsa salbiy deb o'ylashga moyil: suratlarda kulmaydi, odamlar tishlariga qarayapti deb o'ylaydi, tanasining bir qismi borasida o'zini ishonchsiz his qiladi va tabassum bilan buni yaxshilash mumkin deb o'ylaydi. Buni tushunish va yordamimiz bilan hayotlari qanday yaxshilanishini ularga yetkazish uchun yetarli vaqtimiz bo'lishi kerak.

Uzoq davolanishlarda hal qilish eng qiyin jihatlardan biri — yutuqlarni NISHONLASH. Bu parhezda ham bo'lishi mumkin: har bir kilogramm muhim va harakat qilayotgan odam uchun “quvonch” sababi. Giperxolesterinemiyali bemor uchun yaxshiroq natijali tahlil ham yordam beradi.

Breket tizimlari bilan ishlaganimizda NISHONLASH breketlarni “olib tashlash” kuni bo'lardi... endi bunday bo'lmaydi.

Va biz ularni davolanish boshlanishidan oldin belgilashimiz kerak. Bundan tashqari, bu bemorning davolanishga rioya qilishini osonlashtiradi: qisqa muddatli maqsadlar yaxshiroq anglanadi va odamlarni ko'proq rag'batlantiradi.

MAJBURIYAT OLISH

BEMOR ISMI, davolanishingizni rejalashtirishga bor kuchimni sarflayman va belgilangan muddatda eng yaxshi natijaga erishmoqchi bo'lsak, birga ishlashimiz kerak.

Ularni tushuntirishdan oldin so'ramoqchiman: majburiyatingizga ishonsam bo'ladimi?

Bemor aniq HA deyishi muhim. U shunday deganda, majburiyatni "muhrash" uchun unga qo'l uzatishimiz kerak"

Endi davolanishingiz davomida nimani kutishingiz mumkinligini tushuntiraman,... agar shu vaqt ichida qachondir kelishuvimizni "buzsangiz", uni to'g'rilash uchun sizga aytaman va yuzaga kelishi mumkin bo'lgan kechikish yoki noqulayliklar haqida ogohlantiraman.

BOSQICHLARNI BELGILASH



Oraliq maqsadlar belgilansa, muvaffaqiyat yo'li aniq bo'ladi, bemor o'zini ko'proq qo'llab-quvvatlangan his qiladi va "elaynerlarni ko'proq taqing" degan maslahatlar qabullarda "yuzaki" takrorlanmaydi, balki ular qadri ko'proq bo'lgan aniq bir paytga bog'lanadi

Elaynerlar bilan davolashingiz bir necha bosqichdan iborat bo'ladi, ularni odatda "refaynment" deymiz. Har birida ma'lum miqdorda elaynerlar bo'ladi, ularning har birini 7 kun, kuniga kamida 22 soat taqishingiz kerak.

Buning sababi: elaynerlaringizni dasturda rejalashtiraman va har bir tishingiz qanday tezlikda siljishini oldindan bilib bo'lmaydi, bu suyagingiz, biologiyangizga bog'liq... hatto egizaklarda ham siljish bir xil emas. Ekrandagi reja bilan og'zingizda bo'layotgan narsa o'rtasida kichik farqlar bo'lishi mumkin, shuning uchun benuqson natija uchun siljishlarni "aniqlashtirish" kerak.

Rejalashtirishimiz juda puxta bo'lgani uchun boshlang'ich elaynerlar to'plamidan tashqari o'rtacha jami ikkita refaynment bo'ladi. Faqat elaynerlarni yetarlicha taqimaydigan yoki ko'rsatmalarimizga amal qilmaydigan bemorlarda ular ko'proq bo'lishi mumkin.

Har bir elaynerlar to'plami tugagach, tishlaringiz holatini birga ko'rib chiqamiz va sizga aytaman:

-Biror nomuvofiqlik bormi

- Ko'rsatmalarga amal qilishda sizdan ko'proq harakat kerakmi

- ... va agar talablarga amal qilgan bo'lsangiz, katta sovg'a: 99€ lik oqartirish to'plami

Bugungi sovg'am bilan birga uchta oqartiruvchi gel to'plamiga ega bo'lasiz va foydalanish hamda parvarish qoidalariga amal qilishni bilasiz.

Rozimisiz?

Bemor aniq "HA" deyishi muhim. Savollar bo'lsa, ularga javob beramiz. Keyingi bandga shoshilib o'tmaslik kerak: bu shifokor va bemor o'rtasidagi samimiy lahz (bu bandni boshqaga topshirib bo'lmaydi). ESLATMA: oqartirish to'plami — bu 2-3 ta tish oqartirish shprisi, uning o'rniga oddiy tish cho'tkasi yoki elektr cho'tka uchligi ham bo'lishi mumkin, muhimi — ramziy ma'nosi.

Unday bo'lsa, elaynerlardan foydalanish va parvarish hujjatini imzolang, iltimos.

Bemor hujjatni elektron tarzda imzolaydi.



Elaynertarni kuniga 22 soat,
haftada 7 kun taqish



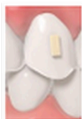
Ortodontlar jamoasi
ko'rsatmalariga binoan
rezinkalardan foydalanish



Elaynertarni suv va sovun bilan
tozalash, salqin va quruq
joyda saqlash



Elayner yo'qolsa, keyingisini
taqing... agar u oxirigisi bo'lsa,
oldingisini taqing



Attachment yo'qolsa / tushsa,
uni qayta o'rnatish uchun
30 kun ichida qabulga yoziling



Tugmacha yo'qolsa / tushsa,
uni qayta o'rnatish uchun
15 kun ichida qabulga yoziling



Taxminiy ikki refaynmentdan
oldin ortodontiya jamoasi
bilan holatni ko'rib chiqish



Kuniga uch marta ftorti pasta
bilan tish yuvish va zarur bo'lsa
parodontologda tekshiruv

Men, ISM FAMILIYA, ushbu
majburiyatni imzolayman.

Bemor imzosi

Foydalanish va parvarish majburiyati hujjati shabloni

SHIFOKOR-BEMOR ALOQASI

Bu xabarni konstruktiv tarzda yetkazish muhim: maqsad bemorni "nazorat qilish" yoki refaynmentlarni "cheklash" emas, ortodontiya jamoasi zarur deb topsa, ular har doim qilinadi.

Bu hujjat sizning majburiyatingiz, uni davolashni kutilgan muddatda eng yaxshi natija bilan yakunlashingizga yordam berish va elaynerlar hamda rezinkalardan foydalanish bo'yicha ko'rsatmalarim yetishmasligi tufayli keraksiz kechikishlarning oldini olish uchun ko'rib chiqamiz.

BOSQICHLAR KUZATUVI

REFAYNMENT 1 (skanerlash + holatni ko'rish qabuli)

CC ni shu tashrifdagi fotosuratlar bilan solishtiring.

Muammoli tishlarni tushuntiring: rotatsiyalar, distalizatsiyalar... anatomik mo'ljallar bering va nega biror siljish yuz bermaganini batafsil ayting: bemor davolash natijasi o'z ishtirokiga bog'liqligini anglashi muhim.

Ushbu birinchi refaynment tugagach, davolashning 90% ida bo'lishimiz kerak, elaynerlarni taqish va ko'rsatmalarimga amal qilish bo'yicha dastlabki majburiyatingizga ishonaman.

Bu oqartirish shprislarini sizga oq tishlar rag'bat bo'ladi, degan ishonch bilan beraman — elaynerlar va rezinkalardan foydalanib, kelishganimizdek XX ni mustahkamlaysiz.

REFAYNMENT 2 (skanerlash + holatni ko'rish qabuli)

CC ni shu tashrifdagi fotosuratlar bilan solishtiring.

Muammoli tishlarni tushuntiring: rotatsiyalar, distalizatsiyalar... anatomik mo'ljallar bering va nega biror siljish yuz bermaganini batafsil ayting: bemor davolash natijasi o'z ishtirokiga bog'liqligini anglashi muhim.

Bu ikkinchi refaynmentda juda intizomli bo'lishingiz shart: vaqt o'tib odam charchashini bilaman, lekin shu o'zgarishlar bilan davolashingizni tugatishimiz kerak.

Oxirgi haftalarda elaynerlar/rezinkalarni taqishda biroz kamchilik bo'lgan bo'lishi mumkinligini tushunaman, ammo endi ularni doim taqishingiz juda muhim. Bugun bergan ko'rsatmalarimga amal qilishingizga ishonsam bo'ladimi?

Bu so'nggi oqartirish shprisleri/tish cho'tkasini sizga ushbu oxirgi bosqichda ko'rsatmalarimga qat'iy amal qilasiz, degan ishonch bilan beraman, shunda davolashni tugatamiz va boshqa elaynersiz tabassumingizdan zavqlanasiz.

DAVOLASH O'RTASIDAGI TUZATISHLAR

Foydalanish va parvarish majburiyati buzilib, nomuvofiqlik va keraksiz rejalashtirishlar yuzaga kelsa, bemorga moliyaviy jarima taklif qilishimiz kerak: u hamkorlik muhimligini eslatadi va dastlab ko'zda tutilmagan, bizning va jamoamiz vaqtidan iborat xarajatlarni qoplaydi.

MUHIM: maqsad — ular elaynerlarni taqishi, tuzatish uchun pul olish emas.

Tishlaringiz rejadagidek siljimayapti, demak foydalanish va parvarish majburiyatiga amal qilmayapsiz. Yodda tuting: keyingi safar shunday bo'lsa, xxx € to'lashingiz kerak bo'ladi.

Davolashingiz narxi qat'iy belgilangan, ya'ni davolash davomida hech qanday o'zgarmaydi, agar elaynerlardan to'g'ri foydalansangiz va ulardan foydalanmaslik yoki jamoa belgilagan qabullarga ikki oydan ortiq kelmaslik sababli davolash o'rtasida tuzatishlar (narxi 400€) talab qilinmasa.

O'z ichiga oladi:

- ClinCheck va tish harakatlarini rejalashtirish, shuningdek fotosuratlar, 3D skanerlash va lateral yoki panoramik rentgenogrammalar — ko'rinmas ortodontiya bo'yicha 6 nafargacha mutaxassis tomonidan.
- Elaynerlarni taqish, zarur tuzatishlar va kuzatuv qabullari.
- Uydan turib savollarni hal qilish uchun onlayn konsultatsiyalar.
- Yakuniy retensiya.
- Bir yil davomida retensiya kuzatuv qabullari (ko'pi bilan to'rtta qabul).

Davolash o'rtasidagi tuzatish uchun jarima mavjudligi ko'rsatilgan smeta shabloni. Bu yerda tafsilotlar ko'p, shuning uchun barcha shogirdlarimizga klinikani ishga tushirish uchun kerakli barcha hujjatlarni taqdim etamiz.

Retensiya

Retensiya har qanday ortodontik davolashning yana bir qismi. U boshqacha, chunki faol emas, passiv: bemor ideal okklyuziyadan zavqlanishi uchun ishimiz vaqt o'tishi bilan barqaror saqlanishini nazorat qilishimiz kerak.

Shu bois u davolashning qolgan faol qismidan farqli kechadi va nisbatan qisqa vaqt oladi, shuning uchun ijozatingiz bilan uni 5-bobda ko'rib chiqamiz.

BOB 4.

Xizmatlaringiz uchun qanday to'g'ri
haq olish kerak

Kasbiy faoliyatim va shaffof ortodontiya bilan munosabatimdagi eng “ta’sirli” lahzalardan biri AQShning Shimoliy Karolina shtatida, butun dunyodan Invisalign ma’ruzachilari yig’ilishida yuz berdi.

Avstraliyalik bir ‘speaker’ ni eslayman:

“Breket tizimi beradigan shuncha muammolardan charchagandim, ustiga-ustak undan elaynerlardan kamroq haq olardim, shuning uchun breket tizimini elaynerlar bilan bir xil narxda olishga qaror qildim”

Qaytgach, men ham shunday qilishga qaror qildim... estetik breketlar bilan. Asosan, chunki ularni doim yomon ko’rganman: ularda breket tizimining ham, estetik ortodontiyaning ham barcha yomon tomonlari bor. Cheklangan mexanika, sinishlar... shunda o’zimga savol berdim: nega ularni elaynerlar narxida olmaymiz?

Jamoam darhol boshini changalladi: “Javi, agar shunday qilsak, estetik ortodontiya xohlagan barcha bemorlar u avvalgidan qimmatligini sezib, boshqa klinikalarga ketib qolishadi”.

Bu sodir bo’ladimi-yo’qmi, bilmasdim, lekin buni sinab ko’rishga arziydi, deb bilardim. Eng yomoni — bir-ikki oy estetik breketlar bilan birorta ham davolash boshlanmasligi edi. Agar shunday bo’lib, muammo tug’dirsam, avvalgi narx strategiyasiga qaytish kifoya edi.

Axir, doim aytganimdek, narxlarimiz avtosalon narxlaridek reklama bannerida “e’lon qilinmaydi” va bemor qaysi biriga yaxshiroq javob berishini “sinash” uchun har doim kichik o’zgarishlar qilishimiz mumkin.

Shunday qilib, narxlarni oshirishga kirishdim.

Narxlar qanday oshiriladi, deysizmi?

Jamoa bilan yig’ilib, ularga ssenariy berib, bemorga nima deyishlarini tushuntirib va oxir-oqibat aytayotgan gaplari mantiqli ekaniga ishonch hosil qilgunlaricha qayta-qayta takrorlatib.

Keyin klinikani boshqarish dasturidagi smeta shablonini o’zgartirish bir daqiqalik ish. Lekin muhimi, bu har doim jamoa bilan yig’ilishdan keyin bo’lishi kerak. Yig’ilish oxirida ular ishonmagandek ko’rinsa, ularni boshqa kuni yana yig’ib, takrorlaysiz. Muhim: butun jamoani.

Shunday qilib, ularga “ssenariy” berdim:

“Metall breketlar narxi X€. Estetik breketlar va elaynerlar narxi 2X€. Ha, g’alati tuyulishini bilamiz: avval elaynerlar 3X turardi, lekin biz shahrimizda bu sohada eng tajribali klinikalardan birimiz, shuning uchun Invisalign bizga arzonroq narx qo’llaydi va ular keramik breketlar bilan bir xil turadi”.

Va hammamiz, mutlaqo hammamiz buni yodlab oldik. Hammamiz buni o'zlashtirgach, klinikani boshqarish dasturida o'zgartirdim va qo'llashni boshladik.

Nima bo'ldi?

Juda oddiy: bemorlarga eshitganlari yoqdi. Ular ikki turga bo'lindi: metall breket taqqanlar va elaynerlar taqqanlar. Tabiiyki, "elaynerlar bilan bir xil narxda" hech kim noqulayroq va kamroq estetik bo'lgan keramik breketlarni tanlamadi.

Keyin nima bo'ldi?

Elaynerlar ancha o'sdi va 80% breket va 20% elaynerli klinikadan 50% elayner va 50% breketli klinikaga o'tdim.

Elaynerlarning o'sishi ajoyib edi, lekin... bunday nisbatda klinikani tashkil qilish qiyinroq edi. Shunda o'yladim: "metall breketlar bilan ham shunday qilamiz".

Jamoam buni birinchi safardagidan yaxshiroq kayfiyatda qabul qildi deb o'ylamang, bu safar javoblari taxminan: "aqlidan ozibsiz, bemorlar breket qo'yish uchun boshqa klinikaga ketib qolishadi".

Keyin nima bo'ldi?

Xuddi shu: yig'ilish, *rolli o'yinlar*. Yana *rolli o'yinlar*. Yana nutq. Takror, takror, takror. Jamoani o'qitish va yana o'qitish.

Keyin esa klinika dasturida sozlash, metall breketlar narxini oshirish va... mo'jiza! 80% elaynerlar va 20% breketlar. Qulay, samarali va daromadli klinika.

YOMON KABAR: ha, elaynerli klinika hozirgi breketli klinikangizdan daromadliroq va samaraliroq, faqat siz buni ko'rmaysiz, chunki jamoam kabi fikrlaysiz.

Ko'p shifokorlar menga aytadi: albatta, bemorlarim elayner taqishi uchun narxni tushirishim kerak va mening "marjam" breketlardagidan kam.

Hali hech biriga aytmaganman, lekin bir kun aytaman: **buning sababi ular juda uzoqni ko'rmaydi.**

Elaynerlar narxini belgilash ushbu formula bilan oson:

	Breketlar bilan davolash	Elaynerlar bilan davolash
Umumiy narx	X	$A + (X - Y)$
Material narxi	3	A
Qo'shilgan marja	X - Y	

Elaynerlar narxi — Invisalign bergan chegirmangizga ko'ra bitta davolash tannarxiga qo'shilgan marjani qo'shishdan hosil bo'ladi.

Oddiy, to'g'rimi?

Har ikkisida bir xil savdo marjasini kafolatlab, shunchalik oddiy hal qilinadigan masalada boshini qotiradigan shifokorlar borligi meni hali ham hayron qoldiradi.

Endi, men “daromadliroq” dedim... bu qayerdan keladi? Bu davolangan bemorlar sonining o'sishidan keladi: u A o'zgaruvchini kamaytiradi, siz esa elaynerli davolashning umumiy narxini vaqt davomida barqaror saqlay olasiz. Shunda marjangiz oshadi, garchi mijoz uchun narx o'zgarmasa ham.

Lekin Javi, “samaraliroq” ham dedingiz

Ha, to'g'ri, samaradorlik bo'yicha ikki javobim bor. Birinchisi, nisbatan nomoddiy: klinikada faqat bitta texnika bilan ishlashning qulayligi va ergonomikasi (o'sha 80-20).

Ikkinchisi — vaqt. Bu o'zgaruvchini jadvalga qo'shsam, bemorning klinikada o'tkazadigan vaqti ikkala texnikada o'xshash ekanini ko'raman. Biroq... elaynerlar bilan ishlaganda, jamoamni yetarlicha o'qitsam, topshirsa bo'ladigan vazifalar ko'proq. Bu har bir bemorga kamroq vaqt sarflashimga imkon beradi: amaliy vazifalarning bir qismini past malakali boshqa xodim bajaradi. Qisqasi, mehnat ixtisoslashuvi kuchayadi.

	Breketlar bilan davolash	Elaynerlar bilan davolash
Umumiy narx	X	$A + (X - Y)$
Material narxi	3	A
Qo'shilgan marja	X - Y	
Bemorning klinikadagi soatlari	Z	Z

ClinCheck rejalashtirishga breket tizimidan ko'ra ko'proq vaqt sarflayman, deysiz. Lekin bu texnikaning muammosi emas: demak, breket tizimini rejalashtirishga kam vaqt ajratgansiz va ko'proq yillar davomida to'plangan tajriba beradigan nazoratli "improvizatsiya" ga tayangansiz.



MUHIM XULOSALAR

- Nima o'ylayotganingizni bilaman. Bu bobda buni tilga olishni ham istamadim, chunki mavzu takrorlanaverib zeriktirib yuborgan. Bemorlaringiz A+(X-Y) ni to'lamaydi, deb o'ylaysiz. Ishoning, to'lamasa, buning faqat ikki sababi bo'lishi mumkin:

- Kasbiy jihatdan o'rtamiyonasiz.
- Birdan to'rtinchi bobgacha yozganlarimning hammasini qilmayapsiz.

Agar birinchisini qabul qilish qiyin bo'lsa va ikkinchisi deb o'ylashni afzal ko'rsangiz... "chunki bu sizga bog'liq emas, boshqaga ishlaysiz va klinikada narsalarni o'zgartirishga qo'yishmaydi".

Unday bo'lsa, shubhasiz, kasbiy jihatdan o'rtamiyonasiz, chunki yaxshi mutaxassisda bemorlariga kerakli narsani o'zgartirish uchun imkoniyat... yoki hozirgi ish joyida o'zgarish chindan imkonsiz bo'lsa, bemorlarini eng yaxshi tarzda davolay oladigan boshqa ish joyiga ketish uchun matonat bor.

Aks holda, yaxshi mutaxassis iste'dodini behuda sovurgan bo'lardi.

BOB 5.

Tavsiyalarni qanday soʻrash kerak

Bir necha sahifa oldin retensiya ortodontik davolashning yana bir bosqichi ekanini va uni shu bobda ko'rib chiqishimizni aytgandim. Shunday.

Shuningdek, an'anaviy ravishda klinikani "rivojlantirish" uchun eng yaxshi ishlagan narsa "og'izdan-og'izga" bo'lgani ham haqiqat. Inson sayyoramizda yashar ekan, bu shunday qoladi.

Aslida, klinikangizda 1-4-boblardagi hamma narsani joriy qilsangiz, jamoangiz bilan chindan ishlab, unga soatlab vaqt ajratsangiz, 10 yildan keyin qayerda bo'lmang, klinikangiz elaynerli ortodontiyada mutlaq yetakchi bo'lishiga kafolat beraman. Hiyla yo'q: faqat diqqat va mehnat.

Bu bob va keyingisi klinikangizda keyingi 12 oyda 100 ta yangi Invisalign bemorini jalb qilishga qaratilgan. Agar sizni qiziqtirmasa, o'qishni davom ettirmang.

Aytgancha, kitob sizga yoqqani aniq, shunday ekan, Amazon'da unga sharh qoldirib, menga yaxshilik qila olasizmi? Sizga eng ko'p nima yoqqanini yozing.

Bundan juda minnatdor bo'lardim, uni ko'rib "sotib olaman" deb o'ylaydigan hamkasblar ham. Men esa ko'proq kitob sotaman va sizga yordam beradigan boshqa kitoblar yozaman.

Oxirgisini aytmayman deb o'ylaganmidingiz? Nega endi? Har kuni qiladigan ishimni, ajoyib jamoa bilan ishlashni, boyituvchi tajribalardan zavqlanishni, boshqa shifokorlar yordamim uchun minnatdorlik bildirishini yaxshi ko'raman... lekin kimdir xizmatlarimni sotib olishi anglatadigan e'tirof ham menga yoqadi.

Aslida, bu bobdagi qalin harf bilan yozilgan yagona satr shu va har safar kimdir bu kitobni o'qiganda menga minglab yevro keltiradi. Uni boshqalarga tavsiya qilishadi. Boshqalar sotib olishadi. Keyin esa mening kursimga yozilishadi.

Faqat bitta satrni qalin harfda yozgani uchun minglab yevro.

Faqat u qalin harfda bo'lishi muhim. Qalin bo'lmasa, foydasi yo'q. Chunki unda bu men uchun muhim ekani aniq bo'lmay qoladi.

YOMON KABAR: kitobni o'qiganlarning hammasi ham Amazon'da menga ijobiy sharh yozmaydi.

Ha, buni bilardim. Bunday deb o'ylash uchun juda sodda bo'lish kerak. Yozmaganlar, ehtimol, meni g'alati odam deb o'ylaydi (ularni ayblamayman) va boshqa hech kim yozmaydi deb hisoblaydi. Lekin ular adashadi.

Chunki men sharhni uni yozmaydiganlarni o'ylab so'ramayman. Uni yozadiganlarni o'ylab so'rayman. Ular bu kitobning eng katta himoyachilari: hayotini o'zgartiradigan narsalarni o'qiganlar. Kongresslarda meni ko'rib: "2017-yilda (yoki boshqa yili) sizning ma'ruzangizni eshitganimdan beri klinikam butunlay boshqacha" deydiganlar.

Buning nomi o'zingizga ishonish. Aytayotgan gapingizga. Qilayotgan ishingizga. Va dunyoga ishonch bilan aytish: **HOY, BILAMAN BU YAXSHI NARSA, KO'PROQ ODAM UNI SEVISHIGA YORDAM BERING.**

YOMON XABAR: ko'pchiligingiz buni qila olmaysiz. Va tavsiyalarning asosiy dvigatelini boy berasiz: ularni so'rashni.

Hammasi oddiy: bemorlaringizning ko'pchiligi sizni tavsiya qiladi. Bu aniq. Agar ulardan so'rashsa, siz haqingizda yaxshi gapirishadi.

Ishonchim komil, sizdan kitob haqida so'rashsa, yaxshi gaplarni aytasiz. Lekin men buni sizdan so'ramasalar ham aytishingizni istayman. Shuning uchun so'rayapman.

Bemorlaringiz bilan ham shunday qila olasiz deb o'ylaysizmi?

María, ortodontiya davolashini tugatdingiz, ko'rib turibman, xursandsiz va boshidagi hamda oxiridagi farqni sezayapsiz. Bundan tashqari, bilganingizdek, belgilangan muddatda tugatdik.

Google'da tajribangiz haqida sharh yozsangiz, bizga juda katta yordam bo'ladi: shunda klinikamizga ko'proq bemor keladi va biz yanada yaxshilanishda davom etamiz. Shu yaxshilikni qilib bera olasizmi?

Bu gapni ikki xil aytish mumkin. Siz o'qiganingizdek yoki qalin harf bilan. Qarang, qanday o'zgaradi:

María, ortodontiya davolashini tugatdingiz, ko'rib turibman, xursandsiz va boshidagi hamda oxiridagi farqni sezayapsiz. Bundan tashqari, bilganingizdek, belgilangan muddatda tugatdik.

Google'da tajribangiz haqida sharh yozsangiz, bizga juda katta yordam bo'ladi: shunda klinikamizga ko'proq bemor keladi va biz yanada yaxshilanishda davom etamiz. Shu yaxshilikni qilib bera olasizmi?

Matn bir xil, lekin ishtiyoq bilan aytilgan. Agar gapdan bitta soʻzni tushirib qoldirsangiz yoki uni ishtiyoqsiz aytsangiz, ish bermaydi.

Bu administratorga aytiladigan odatiy gap: “retensiya tashrifi uchun toʻlashganda ayt”. U esa qalin harfsiz, yarmini tashlab ketib aytadi, chunki unga baribir: “sharh yozishni unutmang”. Bemor esa ketadi va yozmaydi. Chunki bu muhimligini tushunmaydi. Chunki biz qabulxona jamoasiga bu muhimligini tushuntirmaganmiz.



MUHIM XULOSALAR

- Klinikangizga bemorlarning asosiy manbai o'z bemorlaringizning tavsiyalari ekanini eslaysizmi?

Ularni ko'paytirishning eng oddiy marketing usuli – sizni tavsiya qilishlarini so'rash.

Balki unutib qo'yishar, lekin sharh so'rash boshqa ko'plab bemorlarda ishonch uyg'otadi. Esda tuting, ular buni mamnuniyat va g'urur bilan qilishadi, lekin faqat qalin harf bilan so'rasangiz.

- Agar siz men aytganlarning yarmini qilmaydiganlardan bo'lsangiz, tavsiya so'rashni avtomatlashtirishingiz mumkin.

Bu menga unchalik yoqmaydi, lekin bu ham natija beradi. Oddiy: bemor davolashni tugatganda, unga WhatsApp yuborasiz (qabulxona jamoasidan kimdir nusxalab joylaydi):



María, ortodontiya davolashini tugatdingiz, ko'rib turibman, xursandsiz va boshidagi hamda oxiridagi farqni sezayapsiz. Bundan tashqari, bilganingizdek, belgilangan muddatda tugatdik.



Google'da tajribangiz haqida sharh yozsangiz, bizga juda katta yordam bo'ladi: shunda klinikamizga ko'proq bemor keladi va biz yanada yaxshilanishda davom etamiz. Shu yaxshilikni qilib bera olasizmi? Shu yerni bosing:

[havola](#)

E'tibor bering. Minglab yevro. Faqat qalin harfli bitta qator uchun, WhatsApp'da.

BOB 6.

Ko'proq ortodontiya bemorlarini jalb qiling

Agar bu satrlarni o'qiyotgan bo'lsangiz va oldingi bobni o'qigan bo'lsangiz, demak klinikangizda ko'proq elaynerlar bemorlari bo'lishini istaysiz.

Tabriklayman, bu o'sish istagi deyiladi. Shuningdek, o'zingizga nisbatan halollik ham deyiladi.

Agar biror mutaxassis sizga “menga ko'proq mijoz kerak emas” desa va uning yoshi 99 dan kam bo'lsa, aslida u ularni xohlaydi, ammo buni aytish noto'g'ri deb o'ylaydi, deb gumon qilgan ma'qul.

Nima bo'lganda ham, bilasizki, bir necha yil oldin klinikamizga bemor jalb qilishning faqat bitta usuli bor edi – analog usul. Shundan boshlaymiz.

● **Analog usul**

U insoniy munosabatlarga asoslanadi.

O'z bemorlarimiz bilan munosabatlar.

Klinikaga yillar davomida kelib, parodont davolash, plombalar qildiradigan... va ba'zan "tishlarni oqartirish yaxshimi?" deb so'rab, javobiga "yomon emas, lekin tishlaringiz yaxshi-ku" degan gapni eshitadigan bemorlar.

Bunday bemorlarni ortodontiya bo'yicha birinchi tashrifga yo'naltirishimiz kerak. Bu oddiy:

Juan, keling, tishlaringizni yorug'lik bilan skanerlaymiz*, holatini va qanday o'zgarishi mumkinligini ko'ramiz. Bor-yo'g'i bir-ikki daqiqa vaqt oladi.

Skanerlash tugagach, iTero ko'rsatgan tish holati o'zgarishi simulyatsiyasini unga ko'rsatamiz va aytamiz:

Juan, prikusingiz yaxshilanishi mumkin, hech ortodontiya qildirishni o'ylab ko'rganmisiz?

Menga ishonib, agar siz yoki klinikangizdan kimdir har kuni boshqa muolajaga kelgan 3–4 bemor bilan shunday qilsangiz, masalan, keyingi bemor qabulni bekor qilib vaqt qolganda, siz bilan Invisalign taqadigan minglab bemorlarning hayotini, shuningdek o'z hayotingizni ham o'zgartirasiz.

Boshqa mutaxassislar bilan munosabatlar

Har kuni shunday bo'ladi: "buni ishonchli logopediningiz/LOR shifokoringiz/stomatologingiz ko'rishi kerak". Va bemorni mavjud bo'lmagan mutaxassisga yo'naltiramiz.

Bu bizda bemorning mutaxassis tanlashiga "ta'sir qilmadik" degan tuyg'u qoldiradi... lekin aslida bu bemor uchun muammo: ko'pincha uning ishonchli logopedi yo'q yoki biz aytgan muammo uchun qaysi parodontologni yaxshi deb bilishimizni aytishimizni afzal ko'rardi, chunki rostini aytganda, uning tanlash uchun mezonini yo'q.

Bunday bemorlarga kimga borishlari kerakligi haqida aniq ko'rsatma berishimiz, borish-bormaslik erkinligini esa o'zlariga qoldirishimiz kerak:

Juan, parodont muammongiz uchun Murciadagi doktor Lozanoga borib davolanishingizni tavsiya qilaman, biz odatda birga ishlaymiz va u parodontitingizni yaxshi davolaydi.

Albatta, bundan oldin doktor Lozanoga qo'ng'iroq qilib, unga mening bemorlarim borishini tushuntirishim kerak:

Doktor Lozano, men Mayor ko'chasidagi ortodontman, sizga bemorlarimni til interpozitsiyasi kabi odatlarini baholab, davolashingiz uchun yubora boshlashimni aytish uchun qo'ng'iroq qilyapman, davolash tugagach, pochta hisobot yuborib bera olasizmi?

Boshqa hech narsa deyishimiz shart emas. Bir nechta bemor yo'naltirganimizdan keyin, hatto undan oldin ham, odatda ishonch o'zaro bo'ladi va u mutaxassis bizga ortodontiyaga muhtoj bemorlarni yo'naltira boshlaydi.

Bu bemorlaringiz sonini oshirishdan tashqari, davolashlaringiz sifatini ham oshiradi, chunki yo'naltirishlar sifatliroq bo'ladi va siz bilan boshqa mutaxassislar o'rtasida muvofiqlik kuchayadi.

Jamiyatimiz bilan munosabatlar

Bu o'z jamoamizdan kimdir, yaqin mutaxassis, novvoy yoki sport zali murabbiyi bo'lishi mumkin.

Ko'rinmas ortodontiya taqib, undan juda mamnun bemorlarimiz tobora ko'paymoqda. Ortodontiya taqadigan biror tanishingiz bormi? Shu haftaning o'zida unga klinikamizni tavsiya qila olasizmi? Juda minnatdor bo'lardim, bu bizning o'sishimizga yordam beradi.

● Raqamli usul

U inson psixologiyasiga asoslanadi.

Veb-saytingiz psixologiyasi

Veb-saytingizda bir nechta bo'lim bor: binolar, jamoa, davolash turlari, xayolingizga kelgan yana biri va aloqa bo'limi. Omadingiz bo'lsa, u chiroyli va hatto telefonda ham yaxshi ko'rinadi.

Saytingizning muammosi shundaki, unda juda ko'p ma'lumot, juda ko'p tugma bor... chunki u SUZISH uchun yaratilgan. Dengizda suzganda esa cho'milish uchun to'xtaysiz, oftobda toblanasiz, portga kirasiz... va ba'zan manzilga hech yetib bormaysiz.

Siz esa bemor kreslongizga QO'NISHINI istaysiz.

Landing sahifa psixologiyasi

Marketing mutaxassisleri sizga “landing page”lar haqida gapiradi. Bu bemorlaringiz “qo’nadigan” sahifalar bo’lib, ularda faqat bitta ish qilish mumkin: sahifa bo’ylab bir necha bor takrorlanadigan tugmani bosish.

Landing sahifalarda menyu yo’q, sizda davolanish afzalliklari, davolangan bemorlar sharhlari va bemor qo’ng’iroq qilishingiz uchun ma’lumotlarini qoldiradigan kichik formadan boshqa ko’p ma’lumot ham yo’q.

Bemor ismi va telefonini qoldirgach, yuqorida belgilagan qo’ng’iroq ssenariysiga shu qatorlarni qo’shishingiz kifoya, bunda biz “muammodan bexabar” odamdand boshlayotganimizni hisobga oling...

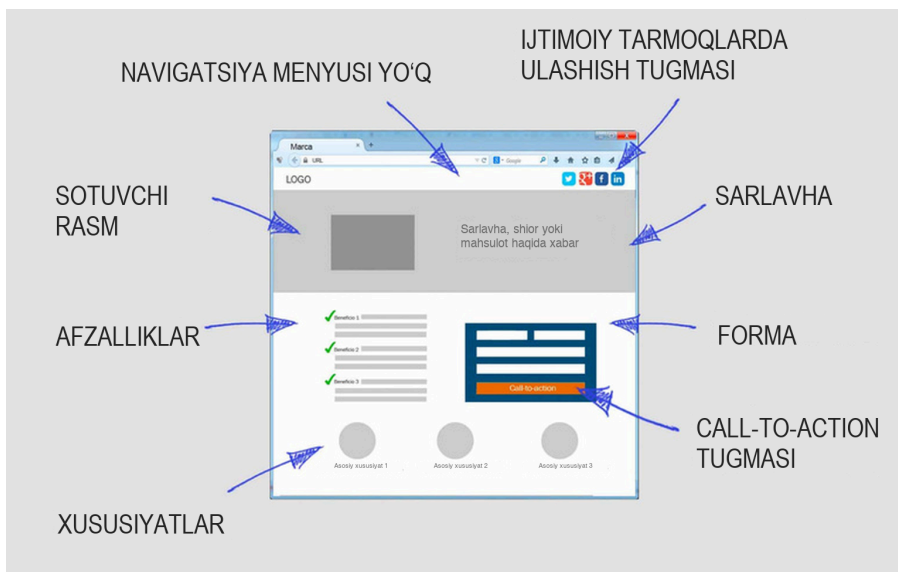
SALOM, **ism**!

Men **ism**, Invisalign haqida ma’lumot berish uchun klinikadan qo’ng’iroq qilyapman.

Odatda klinika nomini aytishadi, lekin biz bog’langan bemor “boshqa narsani o’ylayotgan” bo’lsa, “invisalign” kalit so’zini ishlatish bizni ancha tez tanishiga yordam beradi: bu eng yaxshisi. Shu yerda tanishlari va javob berishlari uchun “pauza” qilishimiz kerak... so’ng odatiy ssenariy bilan davom etamiz (telefon orqali muloqot bobiga qayting).

Ko’rib turganingizdek, hozirgi saytingizni saqlab qolish juda o’rinli, chunki u ko’plab bemorlar internetda qidirganda qaraydigan “vitrina”.

Lekin harakatga o’tish strategiyasini izlasak, uni landing sahifaga asoslashimiz kerak, u bizga to’g’ridan-to’g’ri o’sha qabullarni belgilashga yordam beradi.



Landing sahifalar puxta o'ylangan va juda sinchkov tuzilishga ega bo'lishi kerak: buni qilishni bilmasangiz, Common Sense Aligners jamoamiz sizga yordam bera oladi.

Boshqa tomondan, bu qo'ng'iroqlar yana quyidagicha bo'lishi kerakligini hisobga olish muhim:

- Iloji boricha uzoq
- Buning uchun ularni savollarga asoslashimiz kerak
- Ehtimoliy e'tirozlarni boshqarishga qaratilgan
- O'lchanadigan: nechtasi qabulga yozilib, unga kelishini tushunish uchun

Ijtimoiy tarmoqlar yoki Google'dagi kampaniyalar orqali hosil qiladigan "trafik"ingiz (aytardimki, buni agentlikka topshirsangiz bo'ladi, reklamaga oyiga 1000€ sarmoyadan boshlab, natijalarni ko'rgach oshirishingiz mumkin) saytingizga emas, o'sha landing sahifaga tushishi muhim. Bu o'yin qoidalarini o'zgartirishini va jadvalingizda vaqt qancha bo'lsa, shuncha birinchi tashrif olishga yordam berishini ko'rasiz.



MUHIM XULOSALAR

- Yo'q, ko'proq bemorga ega bo'lish uchun marketingga millionlab sarmoya kerak emas.

Faqat strategiya, landing sahifangizda nimani aytmoqchi ekaningizni bir necha soat o'ylash (buni hech bir agentlik ayta olmaydi) va qo'ng'iroqlar kelishi, ularga javob berish va bemorni kresloga o'tqazish uchun ozgina sabr kerak.

-Katta pul oladigan agentlik ham kerak emas.

Agar ozgina qiziqsangiz, landing sahifani ClickFunnels kabi biror vosita yordamida o'zingiz yaratishni tavsiya qilardim: qanchalik oddiyligini ko'rasiz.

-Bular yirik tarmoqlar ishlatadigan "hiylalar".

Hiyladan ko'ra, men buni insoniy mantiq der edim. Bu bizning sohamiz emas va ba'zan e'tibordan chetda qoladi, lekin oldindan aytay, bu ClinCheck qilishdan osonroq.

Xotima

Agar shu yergacha yetib kelgan bo'lsangiz, menga ishonganingiz uchun sizdan katta minnatdorman: vaqt hammaga tobora qadrli bo'lib bormoqda va bilamanki, shunday qilgan bo'lsangiz, demak nimadir o'rgandingiz.

Bu matn ko'rinmas ortodontiya bo'yicha katta ta'lim dasturi bilan birga ishlab chiqilgan, u sizga bu maqsadlarga qanday erishish haqida amaliy tarzda dunyoqarashingizni kengaytirishga yordam berishi kerak.

Lekin eng muhimi har doim siz, nimaga erishmoqchi ekaningiz haqidagi tasavvuringiz va jamoangiz hamda bemorlaringizga ajratadigan **vaqtingiz** bo'ladi. Ishoning, menda hech narsa birinchi urinishda chiqmaydi. Lekin har doim o'ylayman: agar kimdir biror narsaga erisha olsa... *nega men ham bunga erisha olmayman?*

Shunday ekan, aniq biling: ishonamanki, ushbu kitobni o'qib, undagilarni amalda qo'llab va siz uchun tayyorlagan ta'limimizda qatnashib, kelgusi 12 oyda 100 ta yangi elaynerlar bemoriga erisha olasiz.

Chunki men turli klinikalarda, shaharlarda, turli jamoalar va o'zgaruvchan sharoitlarda bunga erisha olgan bo'lsam... *nega siz erisha olmaysiz?*

Sizga eng yaxshi tilaklar,

Javi

PS. Sizdan ikkinchi marta Amazon'da, Google'da... qayerda xohlasangiz, **sharh** so'ramasam, men bo'lmay qolardim.

Yoqqan bo'lsa, o'sishimizga yordam beradigan sharh qoldiring. Sharhingizda elektron pochtangizni qoldirsangiz, sizga yozaman va klinikangizda eng qiyin bo'lgan narsani joriy qilishga yordam beraman. **Ishoning**: kasbiy faoliyatingiz, klinikangiz va bemorlaringiz uchun orzu qilgan hamma narsa siz o'ylagandan osonroq.

Muallif haqida

Javier Lozano Zafra Invisalign texnikasi bo'yicha xalqaro yetakchi mutaxassislardan biri, Amazon'da sotuvlar bo'yicha birinchi o'rindagi "Aligners Techniques in Orthodontics" (Wiley, 2021) kitobining hammuallifi.

Bundan tashqari, u butun dunyo shifokorlariga ham klinik, ham bemorlarga xizmatni yaxshilash bo'yicha yuzlab konferensiya, kurs, seminar va treninglar o'tkazib, ularning ko'pchiligining ko'rinmas ortodontiya va ortodontiya xizmatlarini ko'rsatishga bo'lgan qarashini o'zgartirgan.

So'nggi o'n yil davomida u Ispaniyadagi birinchi ko'rinmas ortodontiya klinikalari tarmog'i – ENLÍNEA rahbari bo'lgan; tarmoq bemor va mutaxassis o'rtasidagi axloqiy va mas'uliyatli modelga asoslangan va elaynerlar natijalarini yetkazishning eksklyuziv usullari bilan kuchaytirilgan.

Shuningdek, u **SHINOI LABS** asoschisi – PAP-S texnologiyasiga asoslangan tish oqartirish formulasi bo'lib, bemorlarga to'g'ridan-to'g'ri yondashuvni butun dunyodagi stomatologiya klinikalarida qo'llash bilan uyg'unlashtirib, tish oqartirish toifasini rivojlantirmoqda.

Bugun Javier Common Sense Aligners platformasi orqali butun dunyo shifokorlariga ta'lim beradi va Ispaniyaning Murcia shahrida ko'rinmas ortodontiya bo'yicha xususiy amaliyot olib boradi.