
Wyniki badania „tajemniczy klient” na rynku turystyki medycznej w Krakowie

Mariusz Arent

Instytut Badań i Rozwoju Turystyki Medycznej
Fundacja Promocji Turystyki Medycznej



Badanie tajemniczy klient - założenia

Badanie realizowane było metodą **mystery client** w ramach aktualizacji bazy podmiotów medycznych z Krakowa w 2019 na zlecenie Urzędu Miejskiego w Krakowie.

Głównym celem badawczym było wstępne rozpoznanie jakości obsługi pacjenta zagranicznego przez wybrane placówki medyczne z Krakowa.

Dodatkowym celem badawczym było wskazanie tematów do dalszych pogłębionych badań lub szkoleń w przyszłości.

Ze względu na **pilotażowy** charakter badań nie założono żadnych dokładnych parametrów, które miały być zbadane.

Badanie tajemniczy klient - metodologia

Badanie „Tajemniczy Klient” (mystery shopping) daje możliwość dostarczenia danych poprzez prowadzenie zarówno:

- **obserwacji biernej** – Tajemniczy Klient obserwuje, jak obsługiwani są inni,
- **obserwacji uczestniczącej** – Tajemniczy Klient sam jest klientem.

Wizyta kontrolowana (audyt) to sytuacja, w której audytor / Tajemniczy Klient występuje jako potencjalny klient (o sprecyzowanej charakterystyce), który stara się kupić, uzyskać informacje na temat określonego produktu lub usługi.

Specjalnie przeszkoleni audytorzy jako „klienci” przeprowadzają zgodnie z wcześniej ustalonym scenariuszem wizytę w wyznaczonym punkcie, a następnie, zaraz po zakończeniu, notują wyniki w odpowiednio do tego przygotowanym kwestionariuszu.

Badanie tajemniczy klient – założenia 1

- Sprawdzającymi byli obcokrajowcy, którzy mieli dowiedzieć się o możliwościach skorzystania z usługi w danej placówce bez potrzeby posługiwania się jęz. polskim.
- 20 podmiotów medycznych z Krakowa.
- Sprawdzane były podmioty, które deklarują, że obsługują pacjentów zagranicznych, bądź posiadają stronę tłumaczoną na język obcy, czyli można było przyjąć założenie, że są otwarte także na pacjentów niemówiących w jęz. polskim.

Badanie tajemniczy klient – założenia 2

Część pierwsza – email w celu ustalenia:

- dostępności zabiegu,
- ceny zabiegu,
- kontaktu z opiekunem,

Część druga – telefon w celu ustalenia:

- sprawdzenia umiejętności językowych,
- umiejętności przekazywania informacji,
- dodatkowych informacji.

Część trzecia – wizyta w placówce medycznej,

Badanie tajemniczy klient – generalny wniosek

Duża rozbieżność w umiejętności obsługi pacjenta zagranicznego

Efekty badań tajemniczego klienta wykazują różnicę pomiędzy klinikami, które mają realne doświadczenie w obsłudze pacjentów zagranicznych co potwierdza się łącznie zarówno w profesjonalnej odpowiedzi e-mailowej jak i rozmowie telefonicznej, a tymi, które takiego doświadczenia nie mają.

Podmioty doświadczone (albo bardzo dobrze przygotowane) otrzymały najwyższą ocenę zarówno pod względem umiejętności językowych, jakości udzielanych informacji, zrozumienia pytań, a także z umiejętności personalnych w zakresie tego jak obchodzić się z pacjentem, jak prowadzić z nim rozmowę. Żaden z elementów komunikacji nie sprawiał im problemu.

Ze względu na ograniczony i pilotażowy charakter przeprowadzonych badań, nie można na ich podstawie wyciągać generalnych wniosków co do jakości obsługi pacjentów zagranicznych w Krakowie.

Badanie tajemniczy klient - obserwacje

Na poziomie odpowiedzi e-mailowej parę klinik nie odpowiedziało w ogóle na zapytanie.

Niektóre mimo wszystko spróbowały odpowiedzieć. Jednakże pomimo posiadania strony tłumaczonej na dany język obcy odpowiadały po angielsku, prosiły o emaila w jęz. polskim.

Poważną barierą jest dla pacjentów mówiących nie po polsku jest **centrala telefoniczna** tylko w jęz. polskim.

(Osoba badana, która zadzwoniła na taki numer i potem miała wybrać odpowiedni numer wewnętrzny zrezygnowała z dalszych działań, bo myślała, że dodzwoniła się do jakiegoś pośrednika, który poleca usługi innych).

Dzień dobry,

Prosimy o maila w języku polskim.

Pozdrawiamy

Rozmowa telefoniczna - komplikacje

Zdarzały się kliniki, które bardzo dobrze odpowiadały na e-maile, ale bardzo słabo wypadały w rozmowie telefonicznej ze względu na

- **bardzo słaby angielski osoby na recepcji**. Osoba na recepcji zamiast odpowiadać na pytania przytakiwała co sugerowało, że może i rozumiała obcy język, ale nie potrafiła się nim posługiwać
- co prawda był sympatyczny personel na recepcji, ale **brakuje lekarza, który mówi po angielsku** i byłby w stanie wytłumaczyć szczegółowe pytania dotyczące zabiegu,
- profesjonalną rozmowę na recepcji, ale **brakuje lekarza, który przeprowadza dany zabieg i komunikuje się w jęz. angielskim**,
- długie czekania na osobę, która rozmawiała w klinice w jęz. ang, a potem jak już udało się z nią skontaktować to okazała się, **że rozmowa była nieprzyjemna**,

Szanowny

Dziękujemy za kontakt.

Zapraszamy na wizytę do dr. w, tel. lub może Pan zapisać się online na

Z poważaniem

Czego najczęściej brakowało?

Ze względu na ograniczony i pilotażowy charakter przeprowadzonych badań, nie można na ich podstawie wyciągnąć precyzyjnych wniosków co do jakości obsługi pacjentów zagranicznych w Krakowie.

Na podstawie przeprowadzonych badań można wykazać następujące elementy zakłócające komunikację z pacjentem zagranicznym:

- brak odpowiedzi na emaile, nieodebrane telefony,
- kontakt zwrotny po paru dniach, (rekord: 50 dni)
- brak specjalnych kanałów komunikacji (komunikatory internetowe),
- brak należytego przygotowania osób na recepcji (językowego, czasowego),
- brak zdecydowania w wyjściu na rynki zagraniczne,
- niefrasobliwa obsługa emaila (załączanie historii korespondencji).

Ty widziałaś tego emaila. Myślisz, że to prawdziwy pacjent, czy jakiś fejk?



**International
Patient
Care
POLAND**

Serdecznie dziękuję za uwagę!

Mariusz Arent
arent@ibirtm.pl
