



گزارش شش ماه نخست ۱۴۰۰

پذیرش ۲۴

پذیرش ۲۴

پذیرش ۲۴ به عنوان پر مخاطب‌ترین درگاه سلامت کشور، از سال ۱۳۹۴ فعالیت رسمی خود را با نیروهایی بومی در شهر جهانی یزد آغاز کرد و اکنون به عنوان برترین استارت‌آپ حوزه سلامت کشور به انتخاب مرکز پایش تجارت الکترونیکی ایران در سال ۹۹، به دنبال فتح دروازه‌های جدید است.

ما در پذیرش ۲۴ با تحت پوشش قرار دادن هزاران پزشک، صدها مرکز درمانی و ارائه خدمات متنوع سلامت به میلیون‌ها ایرانی، تلاش می‌کنیم تا تجربه‌ای رویایی تا پایان درمان برای ایشان رقم بزنیم.

چشم‌انداز پذیرش ۲۴ استقرار پلتفرم جامع و هوشمند خدمات سلامتی با پوشش حداکثری برای تمام فارسی‌زبانان سراسر جهان و افزایش آگاهی‌های بهداشتی و سلامتی جامعه به همراه حفظ کرامت انسانی می‌باشد.

رویای ما، رویایی کردن درمان است. تحقق «تجربه رویایی درمان» در تمام لایه‌ها و مراحل سفر درمانی بیمار، هدف رشک برانگیز ماست. «تجربه رویایی درمان» شامل "سیستم هوشمند انتخاب بهترین پزشک بر اساس تجربه درمان و نظرات کاربران؛ ارائه نوبت حضوری برای بیمارستان‌ها، مراکز درمانی و مطب‌های پزشکان؛ ارائه نوبت مشاوره آنلاین با برترین پزشکان ایران؛ پرسش و پاسخ رایگان پزشکی و دسترسی به سوالات پرتکرار کاربران؛ دسترسی به بانک اطلاعات پزشکان؛ تسهیل دسترسی بیماران؛ بانک جامع مشخصات، عوارض احتمالی، اشکال و مقادیر مصرف داروها؛ ارائه محتوای سلامتی برای تسریع روند درمانی و پسادرمانی و همچنین پیگیری‌های ضروری پس از درمان" را شامل می‌شود.

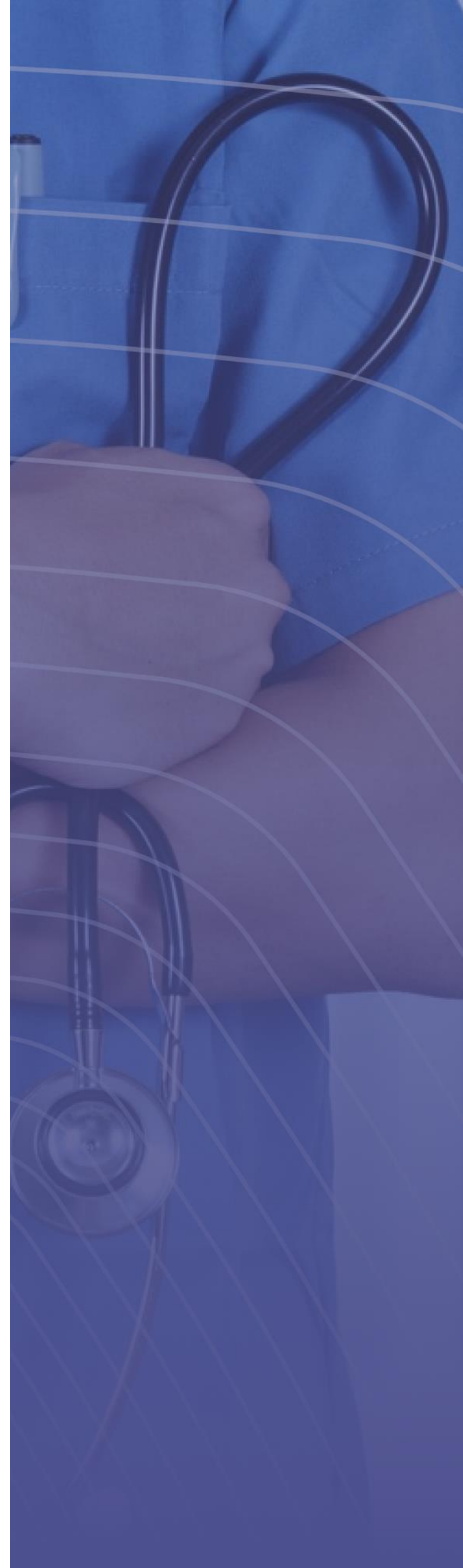
پذیرش ۲۴

ما می‌دانیم که «تجربه رویایی درمان» در گرو ایجاد تجربه موازی متناظری برای کادر درمان است. در این راستا «تجربه رویایی درمان» شامل "نرم افزار نوبت دهی پزشکان؛ بستر یکپارچه نوبت‌دهی بیمارستان‌ها، کلینیک‌ها و مراکز درمانی کشور؛ سیستم‌های مدیریت جامع و فراخوان مطب‌ها و مراکز درمانی؛ افزایش ورودی برای کاربران عضو؛ سامانه‌های جامع و یکپارچه نظرسنجی؛ پشتیبانی ۲۴/۷؛ مشاوره حرفه‌ای تامین‌کننده‌ها؛ نرم افزار همه‌جانبه و برخط نسخه نویسی هوشمند و تحلیل‌های چند سطحی جهت بهبودهای کیفی" می‌باشد.

هرچند که به گمان ما این تازه ابتدای مسیری دشوار است؛ اما اکنون، بیش و پیش از هر زمان دیگری «تجربه رویایی درمان» را در دسترس خویش می‌بینم. تلاش شبانه روزی همکارانی که به آن‌ها می‌بالیم ما را چنین به حصول این رویا نزدیک کرده است.

فهرست

| | |
|----|--|
| ۱ | مقدمه |
| ۲ | آمار کلی پذیرش ۲۴ |
| ۹ | مراکز درمانی، بیمارستانها و پزشکان مطبی پذیرش ۲۴ |
| ۱۴ | مشاوره آنلاین پذیرش ۲۴ |
| ۱۸ | اپلیکیشن پذیرش ۲۴ |
| ۲۱ | بلاگ پذیرش ۲۴ |
| ۲۴ | پشتیبانی پذیرش ۲۴ |
| ۲۸ | سرمایه انسانی پذیرش ۲۴ |



مقدمه:

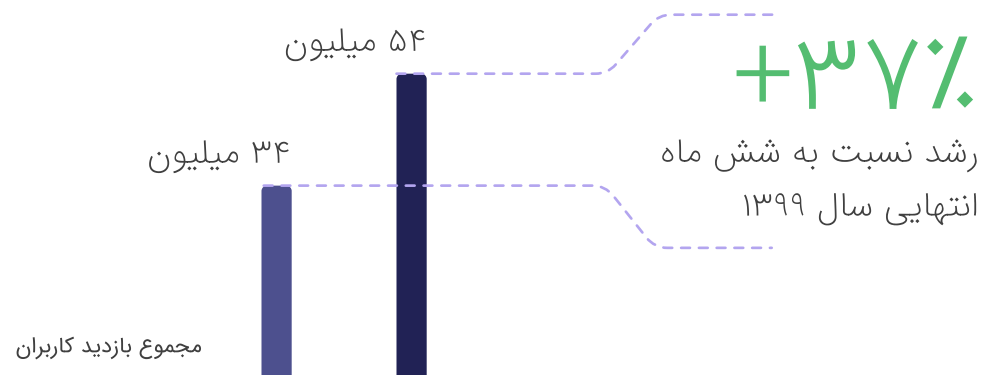
هدف اصلی ما از ابتدا تاکنون، آسان نمودن مراحل درمان و ایجاد فرصت‌های برابر و عادلانه در خدمات پزشکی در تصویر بزرگ‌تر «تجربه رویایی درمان» بوده است.

در این گزارش سعی شده است تا با نگاهی بر خدمات پذیرش ۲۴، تصویری از رشد و بهبود آنها ارائه شود. آنچه در ادامه خواهید خواند، عملکرد پذیرش ۲۴ در ۶ ماهه ابتدای سال ۱۴۰۰ است که بخشی از آن تحت تأثیر بحران کرونا در ایران تدوین شده است. با توجه به همه‌گیری ویروس کرونا، تأثیر خدمات پذیرش ۲۴ در پیک پنجم کرونا که از لحاظ تعداد مبتلایان و فوتی‌ها، بزرگ‌ترین پیک کرونای کشور بوده بررسی شده و رفتار مردم در این بحران نسبت به خدمات سلامت آنلاین کشور بازتاب داده شده است. همچنین وضعیت پذیرش ۲۴ در موارد دیگری همچون نصب اپلیکیشن، سرمایه انسانی، پشتیبانی از مشتریان و ... قابل مشاهده است.

[آمار کلی پذیرش ۲۴]

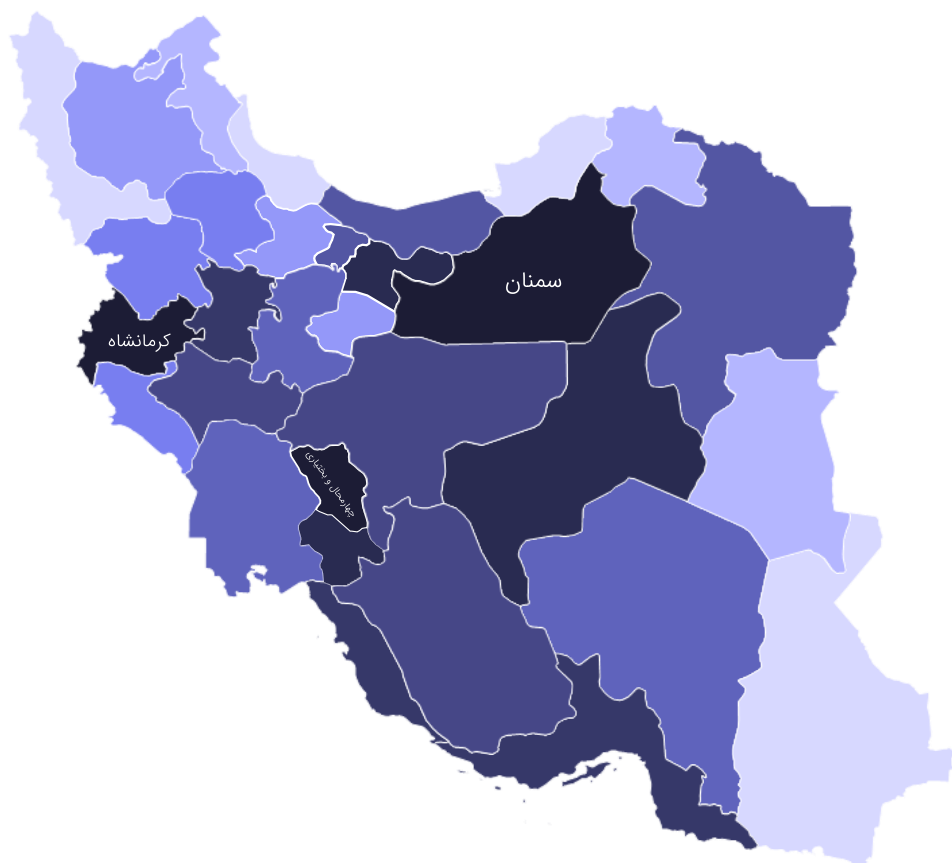
۵۴ میلیون

بازدید از سایت پذیرش ۲۴



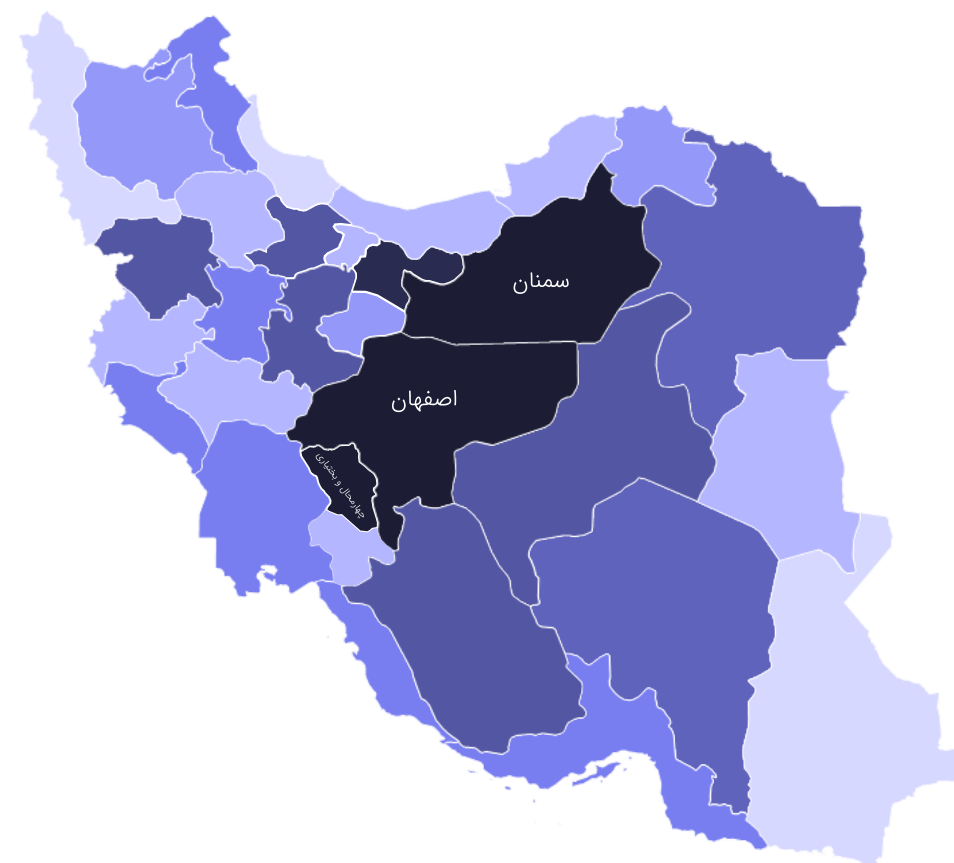
در شش ماه ابتدایی سال ۱۴۰۰، ۵۴ میلیون بازدید توسط کاربران از سایت پذیرش ۲۴ انجام شده است.

آنلاین ترین کاربران پذیرش ۲۴ با معیار دریافت
نوبت حضوری، نسبت به جمعیت هر استان




| کمترین | بیشترین |
|-------------------|--------------------|
| سیستان و بلوچستان | چهارمحال و بختیاری |
| گلستان | کرمانشاه |
| گیلان | سمنان |

آنلاین ترین کاربران پذیرش ۲۴ با معیار
بازدید، نسبت به جمعیت هر استان



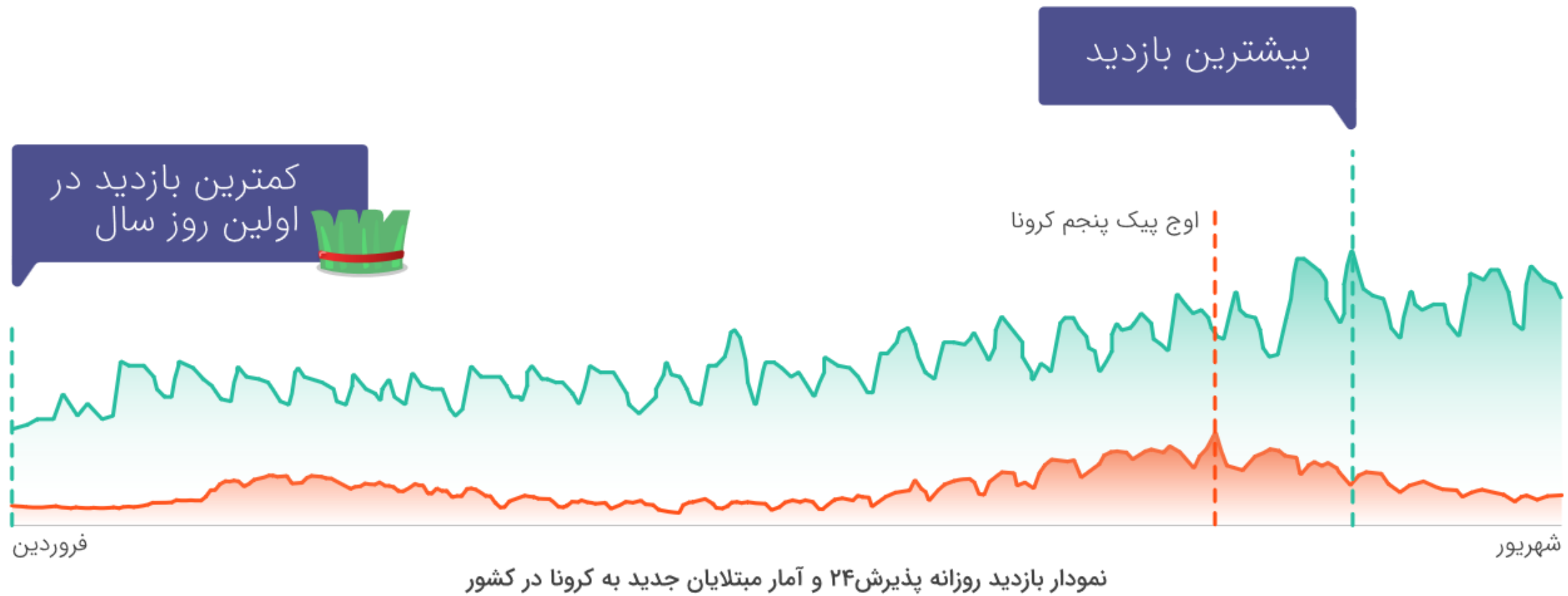
| کمترین | بیشترین |
|-------------------|--------------------|
| آذربایجان غربی | اصفهان |
| گیلان | سمنان |
| سیستان و بلوچستان | چهارمحال و بختیاری |

۸x
+۶۵۸,۰۰۰



شلوغ ترین روز پذیرش ۲۴ چه روزی بوده است؟

در ششمین روز از ششمین ماه سال، بیشترین بازدید از سایت را در ۶ ماه ابتدایی سال داشته ایم که به بیش از ۶۵۸ هزار بازدید رسید. این مقدار معادل ۸ برابر گنجایش رسمی استادیوم آزادی می باشد.



با توجه به مقایسه دو نمودار، رفتار کاربران نشان می‌دهد در زمان اوج پیک کرونا در کشور، ترجیح داده‌اند از خدمات سلامت الکترونیک مانند دریافت نوبت غیر حضوری، پرسش و پاسخ رایگان پزشکی و یا مشاوره آنلاین پزشکی استفاده کنند.

۳/۹۰۰/۰۰۰ نوبت

در شش ماه نخست سال بیش از ۳/۹ میلیون نوبت در پذیرش ۲۴ ثبت شد که افزایش ۲۹ درصدی را نسبت به شش ماه انتهایی ۱۳۹۹ را نشان می‌دهد. از ابتدا تاکنون نزدیک به ۱۱ میلیون نوبت در پذیرش ۲۴ ثبت شده است.

نوبت دهی و مشاوره آنلاین پزشکی بهترین بیمارستان ها و پزشکان



بیشترین عبارت‌های جستجو شده در پذیرش ۲۴

ارتوپد



زنان و زایمان



مزاج شناسی



رژیم سلامتی



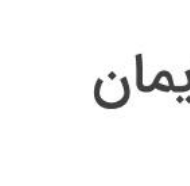
مشاوره دارویی



تفسیر آزمایش



دکتر آنلاین



لیست پزشکان

انتقال کرونا در مراکز درمانی **۳ برابر** امکان بدون حضور در مطب یا بیمارستان با پزشک دریافت مشاوره

مشاوره واکسن کرونا درباره واکسن ها، عملکرد و عوارض آن ها با پزشکان متخصص گفتگو کنید دریافت مشاوره

رژیم پذیرش ۲۴ ۳۰٪ تخفیف لاغری چاقی بارداری شیردهی میخوام رژیم بگیرم



۳/۵ میلیون

سه و نیم میلیون گوشی هوشمند یکتا اپلیکیشن پذیرش ۲۴ را یک بار باز کرده‌اند.

سه شش ماه نخست امسال، یک میلیون گوشی یکتا بوده است.

۱/۰۰۰/۰۰۰



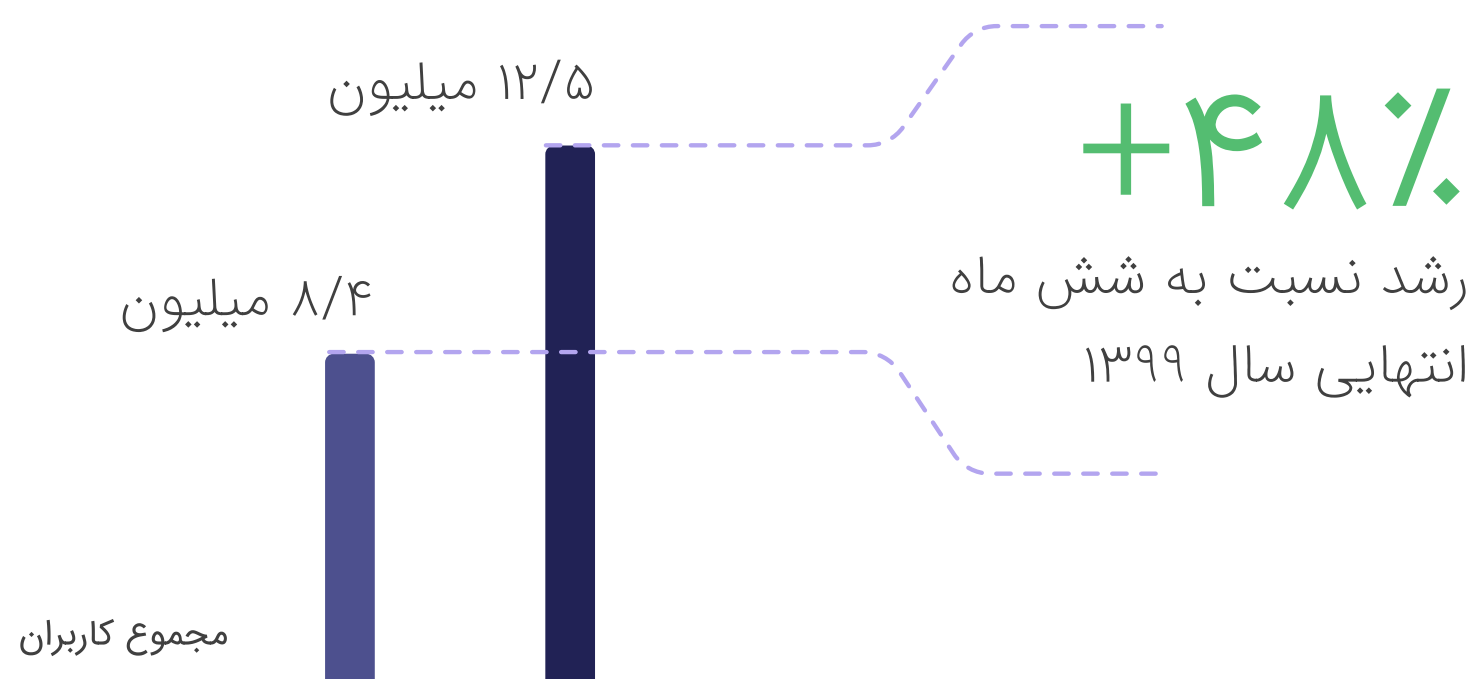
اپلیکیشن پذیرش ۲۴ به عنوان پرنسب ترین اپلیکیشن کشور در حوزه سلامت، رتبه نخست را کسب کرده است.

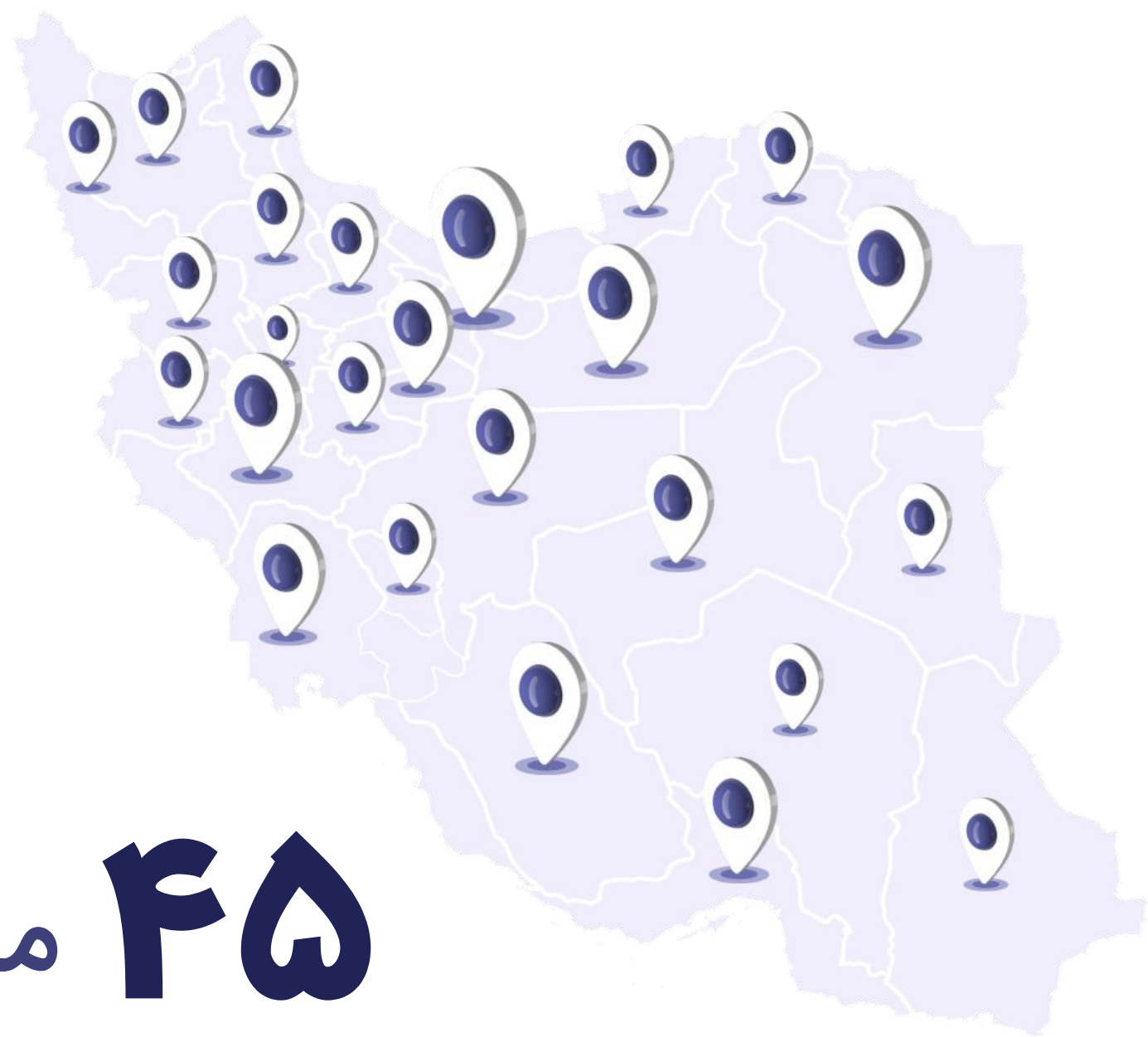


۱۲/۵

میلیون

کاربر در شش ماه نخست
سال به دنبال خدمات
سلامت پذیرش ۲۴ بوده‌اند.
این مقدار ۴۸ درصد رشد را
نسبت به شش ماه پایانی
سال ۱۳۹۹ نشان می‌دهد.





۴۵ میلیون نفر

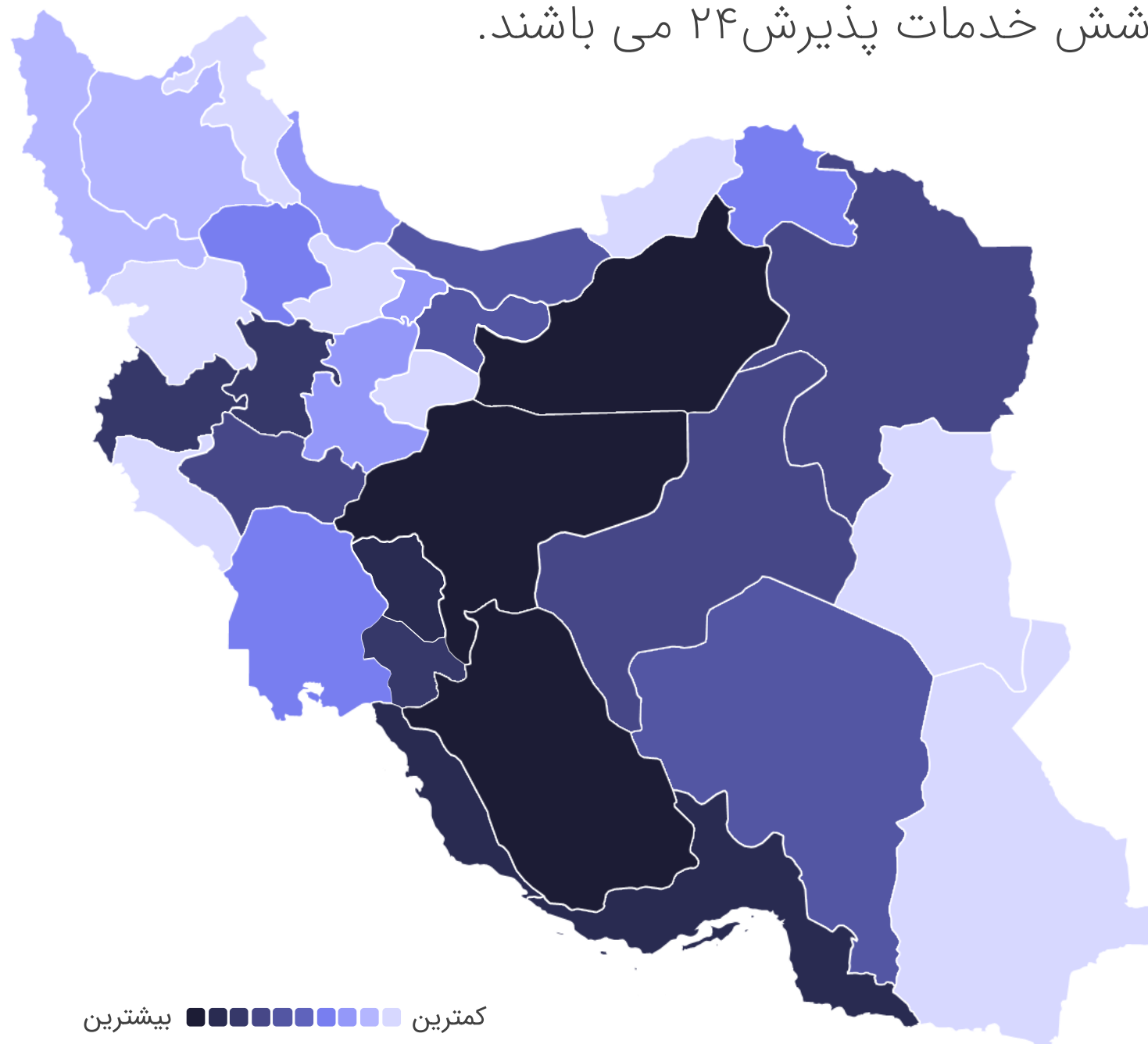
پذیرش ۲۴ در ۲۰ استان کشور حضور دارد و برای جمعیت این استان‌ها (۴۵ میلیون نفر)، خدمات نوبت‌دهی حضوری مطب پزشکان و مراکز درمانی را فراهم کرده است.

پذیرش ۲۴ هم اکنون بیشترین پوشش خدمات سلامتی را در ایران دارد، از محروم‌ترین مناطق کشور تا شهرهای بزرگ ایران شامل خدمات و پوشش پذیرش ۲۴ هستند. خدمات نوبت‌دهی حضوری پزشکان در ۲۰ استان و خدمات مشاوره آنلاین پذیرش ۲۴ در تمامی استان‌های کشور قابل دسترسی و در اختیار مردم عزیز ایران می‌باشد.

مراكز درماني،
بيمارستانها و پزشكان
مطبي پذيرش ۲۴

۴۰۰ مرکز درمانی

از ۱۰۵۰ مرکز درمانی در کل کشور، ۴۰۰ مرکز درمانی تحت پوشش خدمات پذیرش ۲۴ می باشند.



نقشه تعداد مراکز درمانی تحت پوشش پذیرش ۲۴ بر حسب جمعیت استان

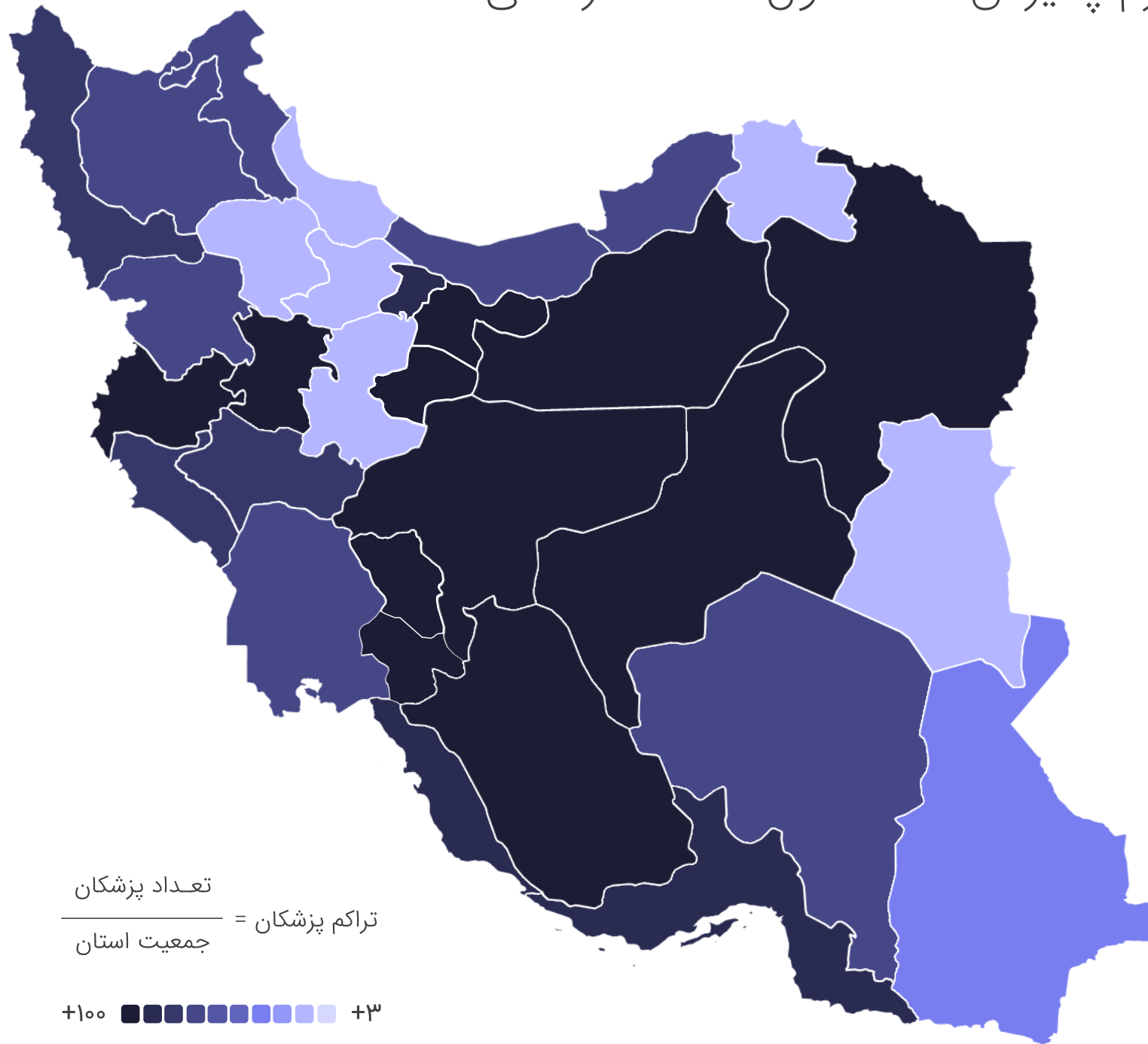
پذیرش ۲۴



مراکز درمانی ۱۴۰ شهر ایران هم اکنون تحت پوشش پذیرش ۲۴ هستند. این تعداد نسبت به شش ماه آخر سال گذشته، ۱۵ درصد افزایش داشته است.

۱۲/۰۰۰ پزشک

در پلتفرم پذیرش ۲۴ مشغول خدمات رسانی هستند



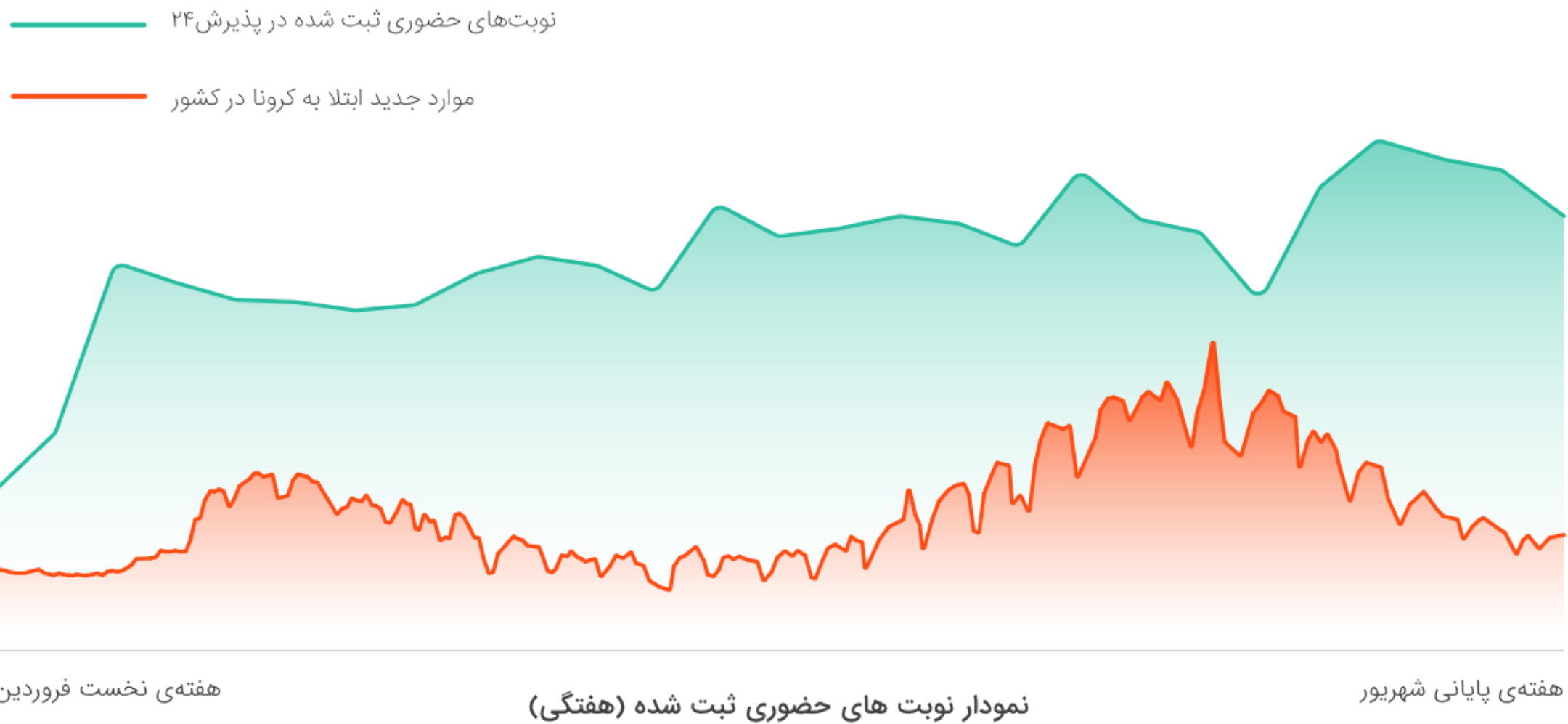
نقشه‌ی تراکم پزشکان پذیرش ۲۴ نسبت به جمعیت استان

پذیرش ۲۴



مطب های پزشکی ۱۱۲ شهر ایران هم اکنون تحت پوشش پذیرش ۲۴ هستند. این تعداد نسبت به ۶ ماه آخر سال گذشته، ۵۰ درصد افزایش داشته است.

وضعیت نوبت‌های حضوری

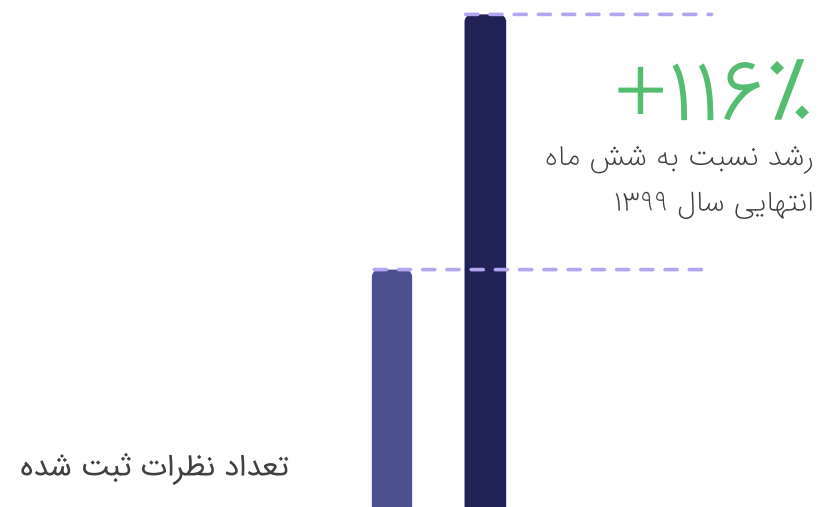


پر نوبت ترین تخصص در مراکز درمانی و مطب‌ها در شش ماه گذشته، تخصص زنان و زایمان بوده است.



بازخورد بیماران

۶۸۰/۰۰۰ نظر



در شش ماه نخست سال، ثبت نظر در پروفایل پزشکان با رشد ۱۱۶ درصدی نسبت به شش ماه پایانی سال گذشته به عدد ۶۸۰ هزار رسید. در میان کاربران، استان تهران رکورد دار تعداد ثبت نظرات می‌باشد.

مدت زمان انتظار بیماران در مطب پزشک



در شش ماه نخست امسال، متوسط انتظار کاربران در مطب پزشکان، بعد از گرفتن نوبت و مراجعه حضوری از ۷۸ دقیقه به ۵۳ دقیقه کاهش پیدا کرده است.



پزشکی با دارا بودن مجموع ۸۰۰ نظر رکورد دار تعداد نظرات در میان پزشکان پذیرش ۲۴ می‌باشد.

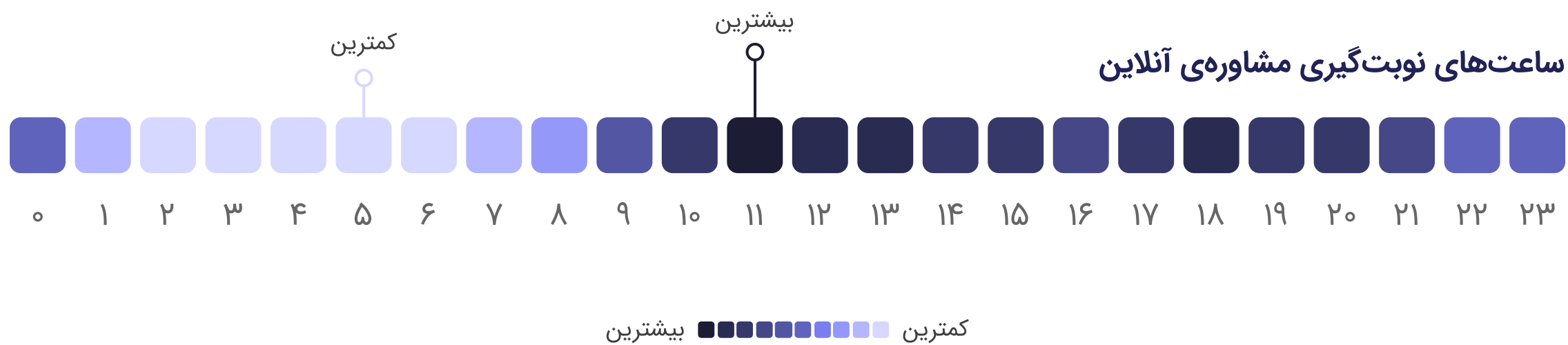
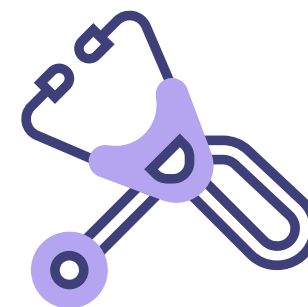


در میان کاربران، کاربران استان تهران بیشترین تعداد نظر را در پروفایل پزشکان به ثبت رسانده اند.

مشاوره آنلاين
پذيرش ۲۴

رشد ۵۲۹٪ نوبت‌های مشاوره آنلاین، نسبت به شش ماه انتهایی سال ۱۳۹۹

تاکنون بیش از ۱۲۰۰ پزشک برای خدمت مشاوره آنلاین با پذیرش ۲۴ همکاری داشته اند که از این تعداد با ۱۲ درصد پزشکان بعد از مدتی قطع همکاری شده است. ۹۰ درصد دلیل قطع همکاری با پزشکان، به دلیل امتیازات پایین و نظرات کاربران بوده است.



۲۸ خرداد

کم نوبت‌ترین روز

۲۱ مرداد

پر نوبت‌ترین روز
همزمان با پیک پنجم کرونا

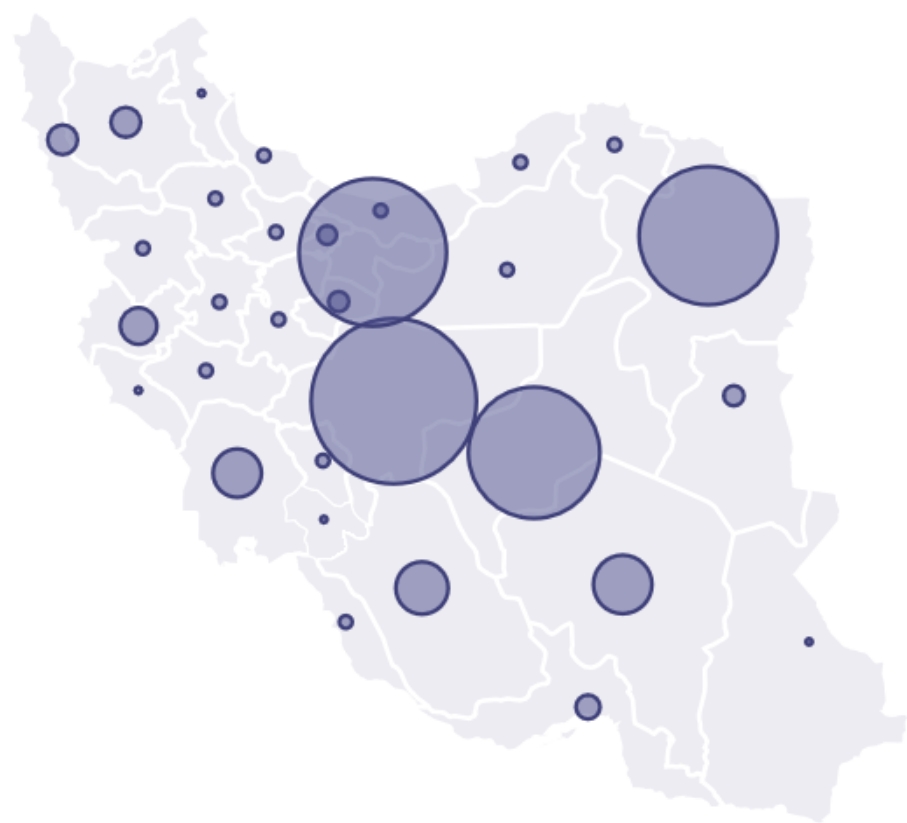
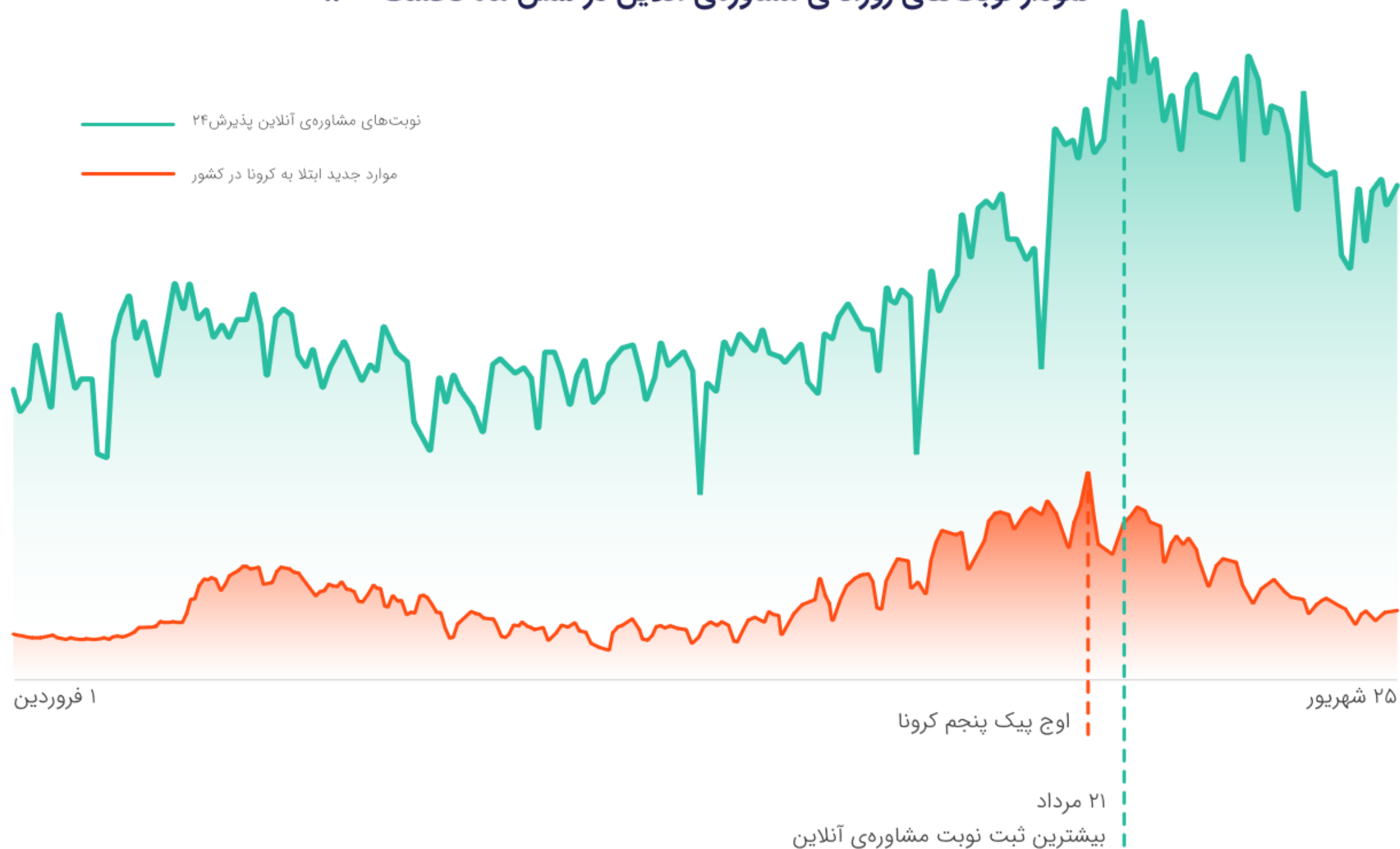
چهارشنبه

پر نوبت‌ترین روز هفته

پنجشنبه

کم نوبت‌ترین روز هفته

نمودار نوبت‌های روزانه‌ی مشاوره‌ی آنلاین در شش ماه نخست ۱۴۰۰



پراکندگی کاربران مشاوره‌ی آنلاین

اصفهان، تهران و خراسان رضوی

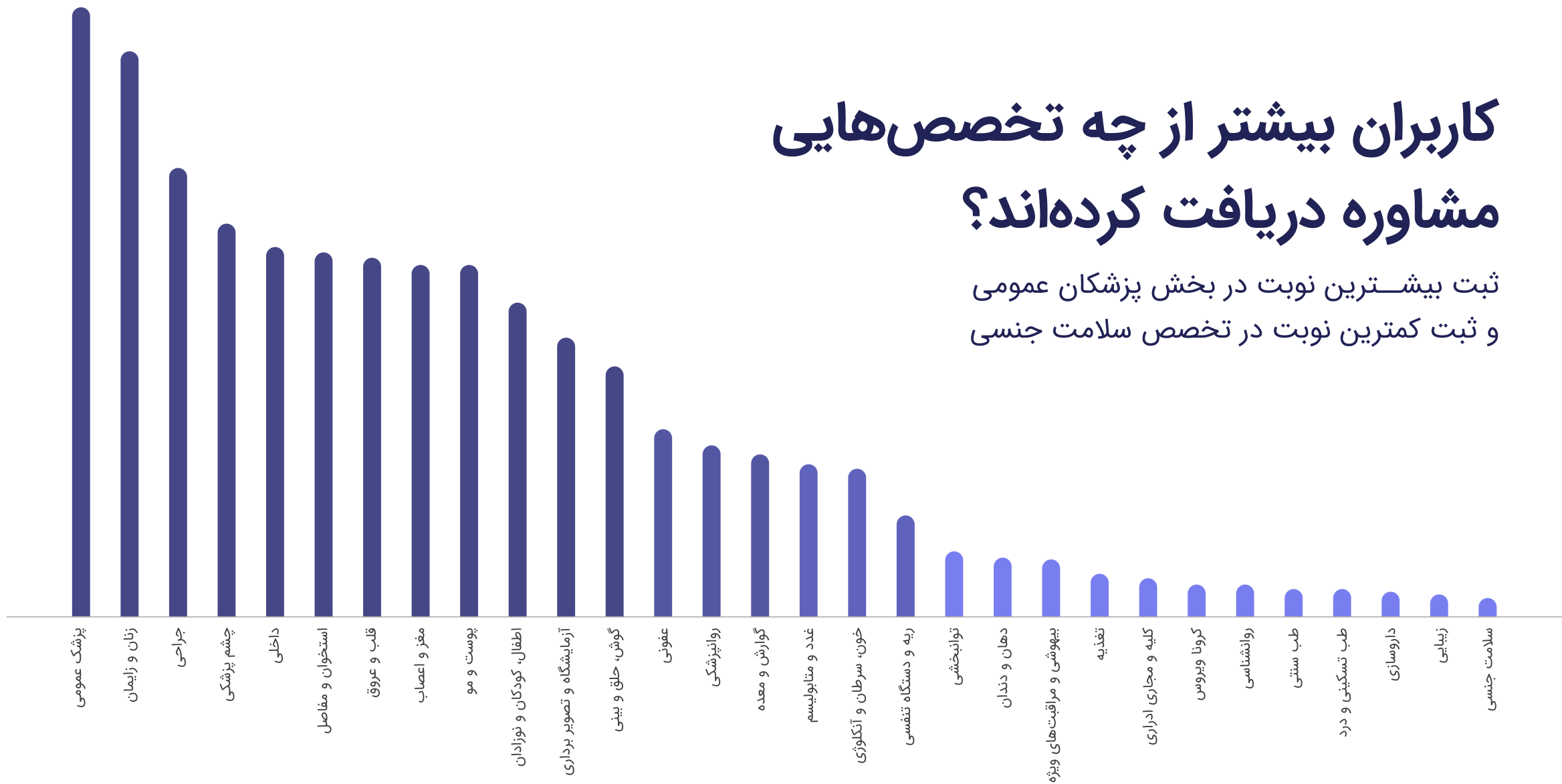
پیش‌تاز نوبت‌گیری مشاوره‌ی آنلاین بر حسب تعداد جمعیت بوده‌اند.

سیستان و بلوچستان، ایلام و لرستان

کمترین تعداد نوبت مشاوره‌ی آنلاین بر حسب تعداد جمعیت را ثبت کرده‌اند.

کاربران بیشتر از چه تخصص‌هایی مشاوره دریافت کرده‌اند؟

ثبت بیشترین نوبت در بخش پزشکان عمومی و ثبت کمترین نوبت در تخصص سلامت جنسی



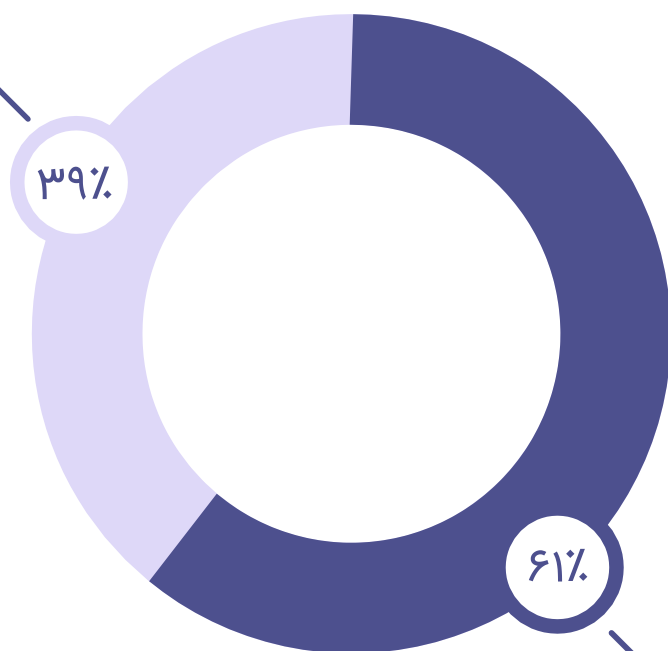
۳۶۹



نوبت مشاوره برای یک نفر!

کاربری با دریافت ۳۶۹ نوبت مشاوره در بخش مشاوره آنلاین پذیرش ۲۴، رکورد دار تعداد نوبت مشاوره آنلاین در پذیرش ۲۴ می باشد.

دریافت نوبت مشاوره از طریق اپلیکیشن

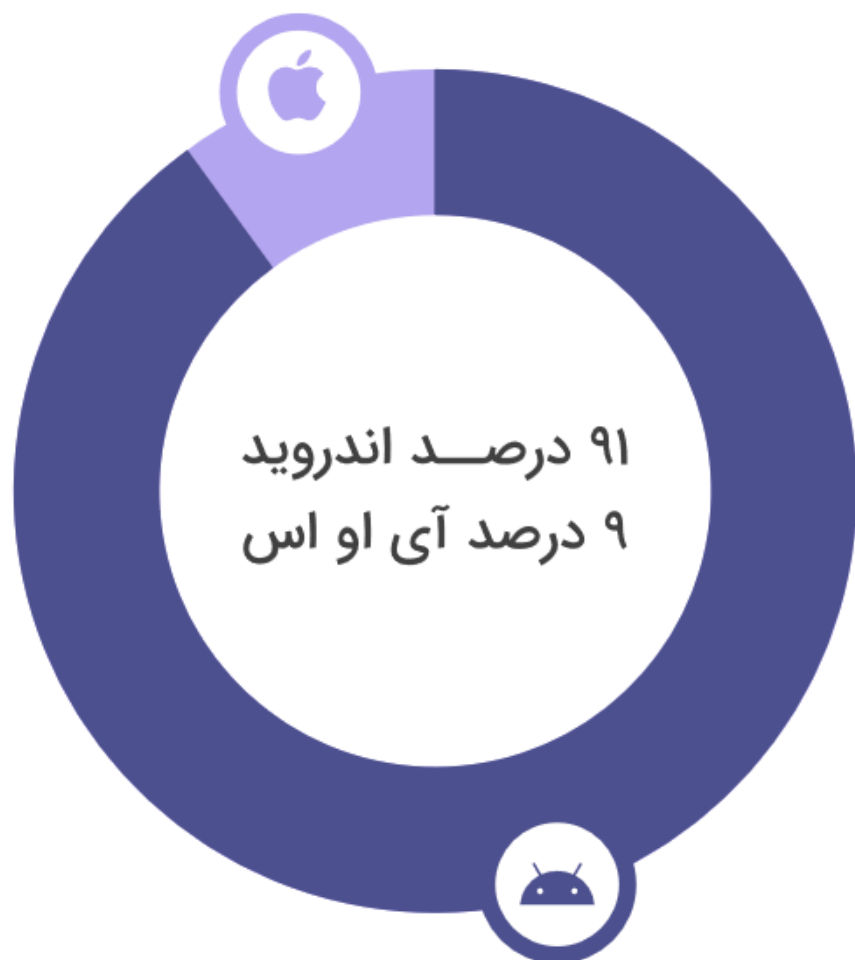


۹۰٪ مرورگر موبایل

۱۰٪ دسکتاپ

دریافت نوبت مشاوره از طریق مرورگر

[اپلیکیشن پذیرش ۲۴]



نزدیک به ۱/۰۰۰۰/۰۰۰۰ نصب فعال

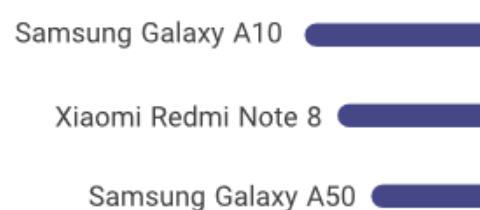
اپلیکیشن پذیرش ۲۴ با نزدیک به یک میلیون نصب فعال دارای رتبه‌ی نخست دانلود در میان اپلیکیشن‌های سلامت کشور می‌باشد.



فروردین شهریور

نمودار نصب فعال اپلیکیشن در شش ماه نخست ۱۴۰۰

دستگاه‌ها با بیشترین تعداد نصب در شش ماه گذشته



کاربران بیشتر از چه نسخه‌ای از اندروید استفاده می‌کنند؟



۳/۵ میلیون **+۱۳%**

موبایل هوشمند یکتا، یک بار اپلیکیشن پذیرش ۲۴ را باز کرده اند. سهم شش ماه نخست سال با رشد ۱۳ درصدی نسبت به شش ماه گذشته ۱ میلیون بار بوده است.

بیشترین جست و جوی کاربران در اپلیکیشن مربوط به پزشک کرونا می باشد. همچنین بیشترین استفاده ی کاربران از اپلیکیشن به منظور دریافت نوبت در بیمارستان ها بوده است.



[بلاگ پذیرش ۲۴]



۸۷/۰۰۰/۰۰۰



پذیرش ۲۴

بیش از ۸۷ میلیون حضور در نتایج صفحه اول گوگل

رشد نسبت به شش ماه پایانی سال ۱۳۹۹

۱۷۴ درصد

۴۱۸ مطلب

در شش ماه نخست سال مجموعاً ۴۱۸ مطلب در حوزه‌ی سلامتی و پزشکی در بلاگ پذیرش ۲۴ به انتشار رسیده است.

۶/۵ میلیون بازدید

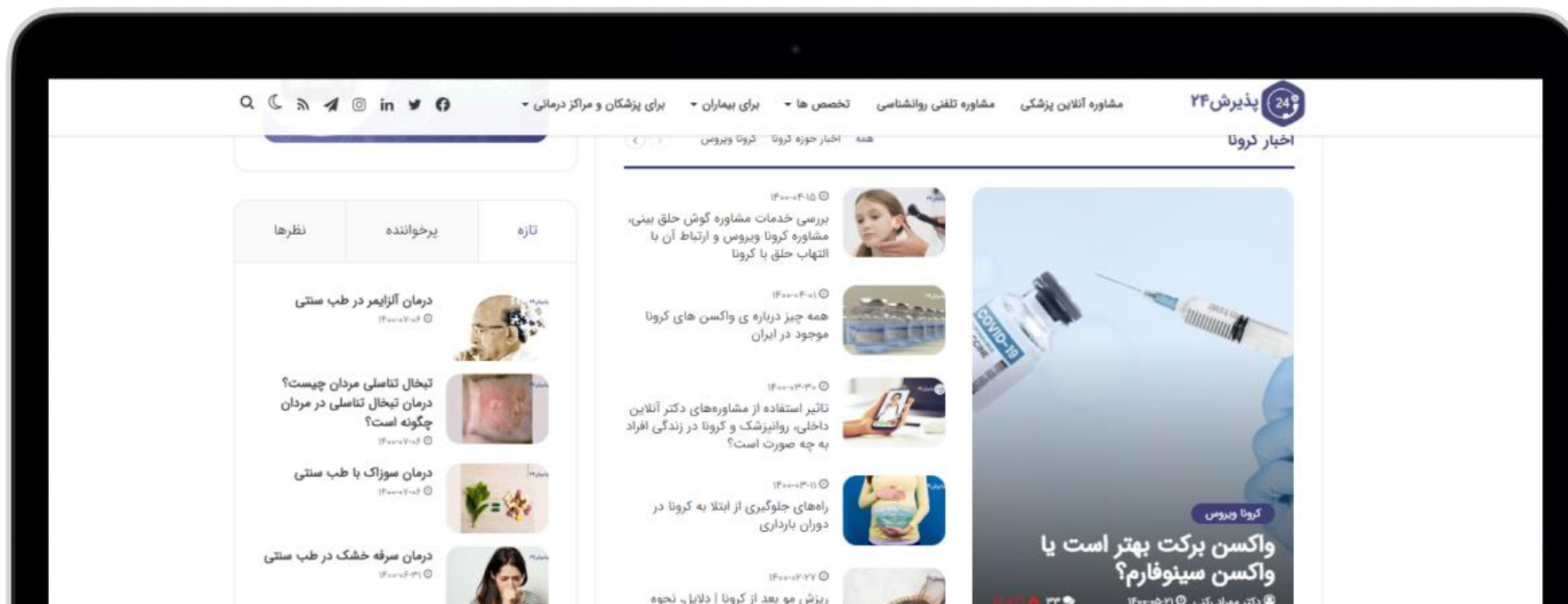
در شش ماه نخست سال، مطالب بلاگ پذیرش ۲۴ با رشد ۶۴۰ درصدی، نسبت به شش ماه گذشته مجموعاً ۶ و نیم میلیون بار توسط کاربران دیده شده‌اند.

۱۰۰+ پزشک

هم اکنون بیش از ۱۰۰ پزشک با بخش پرسش و پاسخ بلاگ پذیرش ۲۴ همکاری می‌کنند و به سوالات کاربران پاسخ می‌دهند.

۶/۳۰۰ نظر

کاربران در بلاگ پذیرش ۲۴ تاکنون بیش از ۶۳۰۰ نظر ثبت کرده‌اند که این مقدار نسبت به شش ماه آخر سال ۱۳۹۹ نزدیک به ۸۵ درصد رشد داشته است.



رشد ۷۳ درصدی کلیک محتوا در بلاگ پذیرش ۲۴ در ۶ ماه نخست



بیشترین بازدید روزانه از بلاگ و همزمانی با روزهای اوج پنجم کرونا



کاربران به صورت متوسط ۱۵ دقیقه به مطالعه‌ی مطالب بلاگ پرداختند.



محتوایی که در شش ماه اخیر بیشترین بازدید را در بلاگ پذیرش ۲۴ داشته است مربوط به کرونا و علائم آن بوده است.

پشتیبانی
پذیرش ۲۴

۵۰

شبانه‌روز پشتیبانی بی وقفه!

در شش ماه نخست امسال، تیم پشتیبانی پذیرش ۲۴، ۵۲۱ ساعت با کاربران و ۶۷۹ ساعت با پزشکان و مراکز درمانی گفتگو کرده اند که این رقم معادل ۵۰ شبانه‌روز پشتیبانی بی وقفه می باشد.

کاربران در ۶ ماه گذشته مجموعاً بیش از ۲۳ هزار تماس با مرکز پشتیبانی پذیرش ۲۴ برقرار کرده‌اند که این مقدار رشد ۳۴۷ درصدی را نسبت به شش ماه گذشته نشان می‌دهد.



۲۳/۰۰۰
تماس کاربران



۳۱/۰۰۰
دقیقه

کاربران بیش از ۳۱ هزار دقیقه معادل ۵۲۱ ساعت با همکاران بخش پشتیبانی گفت و گو داشته‌اند. میانگین طول این تماس‌ها ۱ دقیقه و ۲۰ ثانیه می‌باشد.

تماس های کل پشتیبانی پزشکان و مراکز درمانی در ۶ ماه گذشته بیش از ۱۸ هزار مورد بوده است. این مقدار نسبت به شش ماه گذشته رشد ۶۵ درصدی را نشان می‌دهد.



پزشکان و مراکز درمانی مجموعاً بیش از ۴۰ هزار دقیقه معادل ۶۷۹ ساعت با مرکز پشتیبانی در تماس بوده‌اند. میانگین طول این تماس‌ها ۲ دقیقه و ۱۲ ثانیه بوده است.

همکاران ما در بخش پشتیبانی در شش ماه نخست سال به بیش از ۳ هزار تیکت پاسخ داده‌اند که مجموعاً رشد ۱۷۶ درصدی را نسبت به شش ماه گذشته نشان می‌دهد.



میانگین انتظار کاربران برای پاسخگویی پشتیبانی در شش ماه گذشته معادل ۲ دقیقه و ۱۶ ثانیه بوده است.



۱:۰۸:۰۰
طولانی ترین تماس

طولانی ترین تماس ثبت شده در واحد پشتیبانی ۱ ساعت و ۸ دقیقه می باشد.



۷۳%
رضایت کاربران

رضایت کاربران پس از اتمام تماس به صورت میانگین ۷۳ درصد بوده است.

شلوغ ترین ساعت پشتیبانی



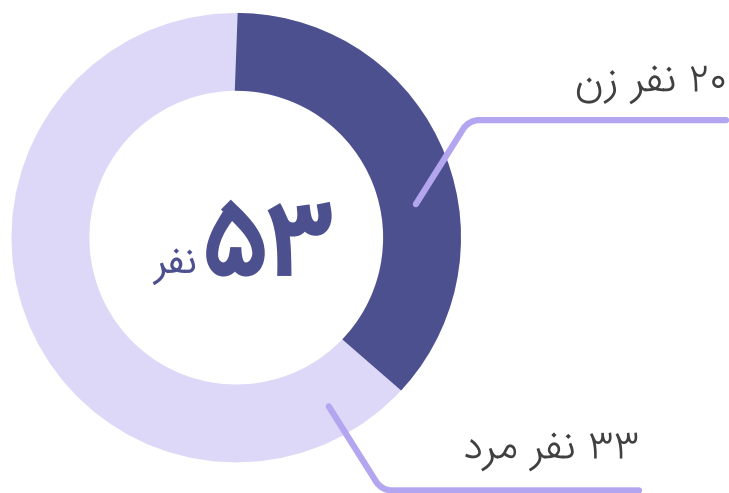
عمده مشکل بیماران در تماس با پشتیبانی آموزش سامانه و پلتفرم بوده است.

خلوت ترین ساعت پشتیبانی

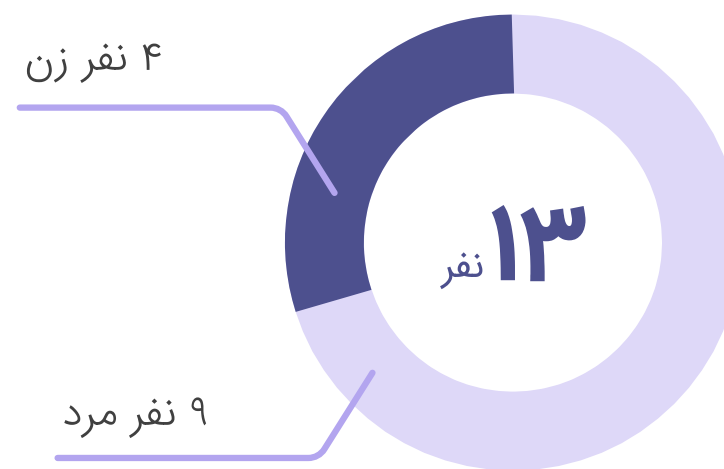


سرمایه انسانی
پذیرش ۲۴

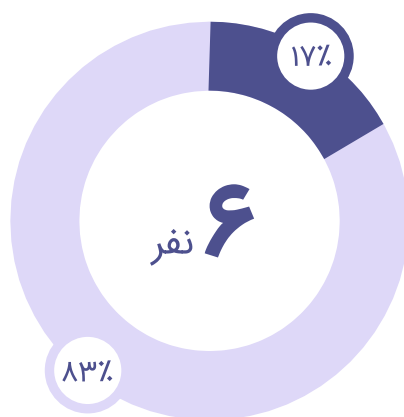
تعداد سرمایه انسانی حال حاضر در پذیرش ۲۴؛ ۵۳ نفر می باشد که به صورت حضوری و یا غیر حضوری مشغول به کار می باشند. این تعداد نسبت به شش ماه قبل از آن ۱۲ درصد افزایش داشته است.



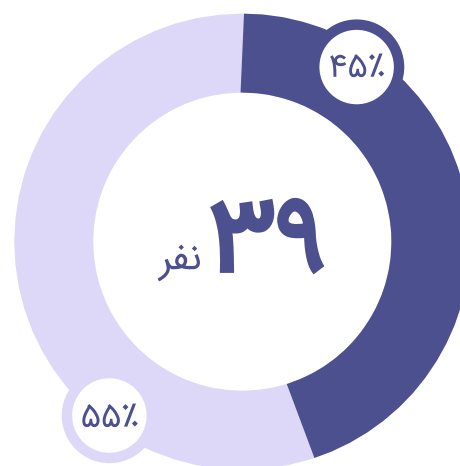
مجموع سرمایه انسانی



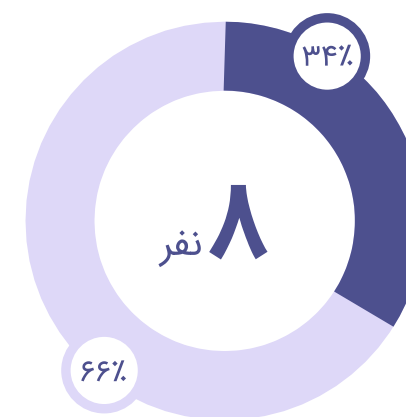
مجموع مدیران ارشد



کارشناسی ارشد



کارشناسی



دیپلم و فوق دیپلم

مرد زن

سه نفر از سرمایه های انسانی پذیرش ۲۴ هم اکنون دانش آموز هستند.



جوانترین سرمایه انسانی پذیرش ۲۴
موقعیت کاری: برنامه نویس

مسنترین سرمایه انسانی پذیرش ۲۴
موقعیت کاری: واحد نصب مراکز درمانی