Кафедра политики и организации здравоохранения

Специальность 7М10126-менеджмент в здравоохранении

МАРКЕТИНГ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ · ТЕМА 6

Медицинская услуга и комплекс маркетинга 7Р

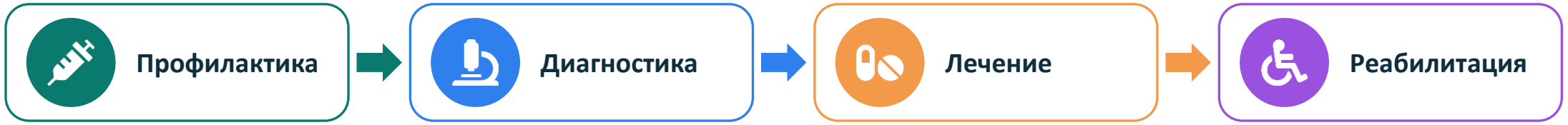
Лектор: д.м.н.,профессор Капанова Гульнара Жамбаевна

План лекции

1. Медицинская услуга как продукт
2. Ассортимент и жизненный цикл
3. Классический комплекс 4P
4. Расширение до 7P
5. Люди, процесс, окружение
6. Качество медицинской помощи

КЛЮЧЕВОЕ ПОНЯТИЕ

Медицинская услуга



Действие или комплекс действий, направленных на профилактику, диагностику, лечение и реабилитацию, которые выполняются в интересах пациента.

Три уровня услуги

Ядро

Результат: здоровье и уверенность



Реальное исполнение

Врач, методы, оборудование



Дополнение

Сервис, гарантия, наблюдение



Классификация услуг

Профилактические	Вакцинация, осмотры
Диагностические	Анализы, визуализация
Лечебные	Терапия, хирургия
Реабилитационные	Восстановление функций
Сервисные	Запись, сопровождение

Ассортимент

Широта

Сколько направлений



Глубина

Сколько вариантов в направлении



Длина

Общее число услуг



Согласованность

Связь услуг между собой



Жизненный цикл услуги

1

Внедрение

Малый спрос, нужна информация



2

Рост

Спрос растёт



3

Зрелость

Конкуренция усиливается



4

Спад

Нужно обновление или отказ



Классические 4P

Product
Услуга и её качество



Price
Цена и условия оплаты



Place
Где и как доступна услуга



Promotion
Как о ней узнают



Расширение до 7P

People

Врачи и персонал



Process

Процессы обслуживания



Physical evidence

Окружение и материальные признаки



Врач — это и продукт, и канал коммуникации, и главный носитель бренда.



People: управление персоналом

Компетенции	Квалификация и опыт
Коммуникации	Умение объяснять и слушать
Мотивация	Вовлечённость команды
Стандарты	Единые правила обслуживания
Обучение	Постоянное развитие

Process: путь без очередей

1

Запись

Простая и быстрая



2

Приём

Вовремя и без суеты



3

Диагностика

Чёткий маршрут



4

Лечение

Понятный план



5

Наблюдение

Контроль после визита



Physical evidence

Внешний вид

Опрятные помещения



Навигация

Понятные указатели



Безопасность

Чистота и санитарные нормы



Документы

Понятные формы и памятки



Технический и функциональный аспект качества

Технический

- Что получает пациент
- Диагноз, результат лечения
- Оценивают специалисты



Диагноз



Результат



Специалисты

VS

Функциональный

- Как это происходит
- Отношение, коммуникация, сервис
- Оценивают пациенты



Отношение



Общение



Сервис

Модель Донабедиана

Структура

Кадры, оборудование, организация



Процесс

Как оказывается помощь



Результат

Состояние здоровья и удовлетворённость



Контроль качества

Показатель	Метод	Периодичность
Удовлетворённость	Анкета после визита	Ежемесячно
Время ожидания	Данные регистратуры	Еженедельно
Повторные обращения	Анализ базы	Ежеквартально
Жалобы	Журнал обращений	Постоянно



Удовлетворённость

Анкета после визита



Время ожидания

Данные регистратуры



Повторные обращения

Анализ базы



Жалобы

Журнал обращений

Выводы

- ✓ Услуга имеет ядро, реальное исполнение и дополнения
- ✓ Комплекс 7P расширяет 4P элементами людей, процессов и окружения
- ✓ Врач и сервис — ключевые факторы доверия
- ✓ Качество измеряют по структуре, процессу и результату

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое медицинская услуга?
2. Какие уровни услуги вы знаете?
3. Чем 7P отличается от 4P?
4. Почему важен элемент People?
5. Что включает модель Донабедиана?







Литература: Kotler P., Keller K. Marketing Management; Kotler P., Shalowitz J., Stevens R. Strategic Marketing for Health Care Organizations; Lovelock C., Wirtz J. Services Marketing; нормативные акты РК в действующей редакции.