



MEDUNIKA

СЕРВИСНАЯ
СОСТАВЛЯЮЩАЯ
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

РАЗВИТИЕ МАРКЕТИНГА В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

1950- 1965 - зарождение маркетинга (становление рынка частных медицинских услуг)

1965 – 1980 - активное использование инструментов PR

1980- 2000 - первые маркетинговые инструменты (стратегии, исследования) и появление программ лояльности для медицинского персонала

2000-2010 – развитие модели KPI для мотивации персонала

2010-2016 появление пациентоориентированного стандарта качества медицинской помощи - усиление роли пациента и его потребностей в процессе оказания медицинской услуги



**ПАЦИЕНТ – это КЛИЕНТ В «ОСОБОМ»
СОСТОЯНИИ**

КАЧЕСТВЕННОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Эффективность
медицинского
вмешательства
а

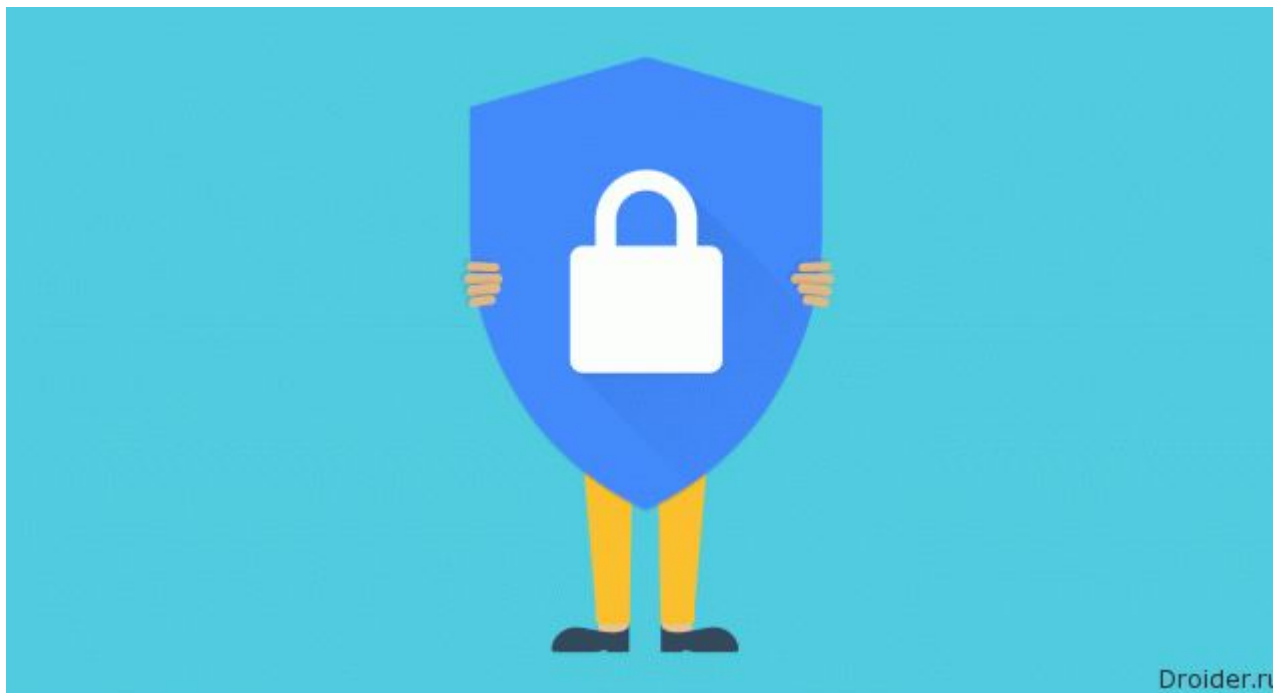
Комфортные условия
получения
медпомощи

Высокий уровень
сервиса

Создание чувства
защищенности



1. Этический – создание ощущения комфорта, надёжности и защищённости



АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ МЕД.
УСЛУГИ

2. Физический комфорт во время ожидания и получения медицинской услуги



АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ
МЕДУСЛУГИ

3. Физиологический комфорт от боли и стресса в ожидании неприятной процедуры



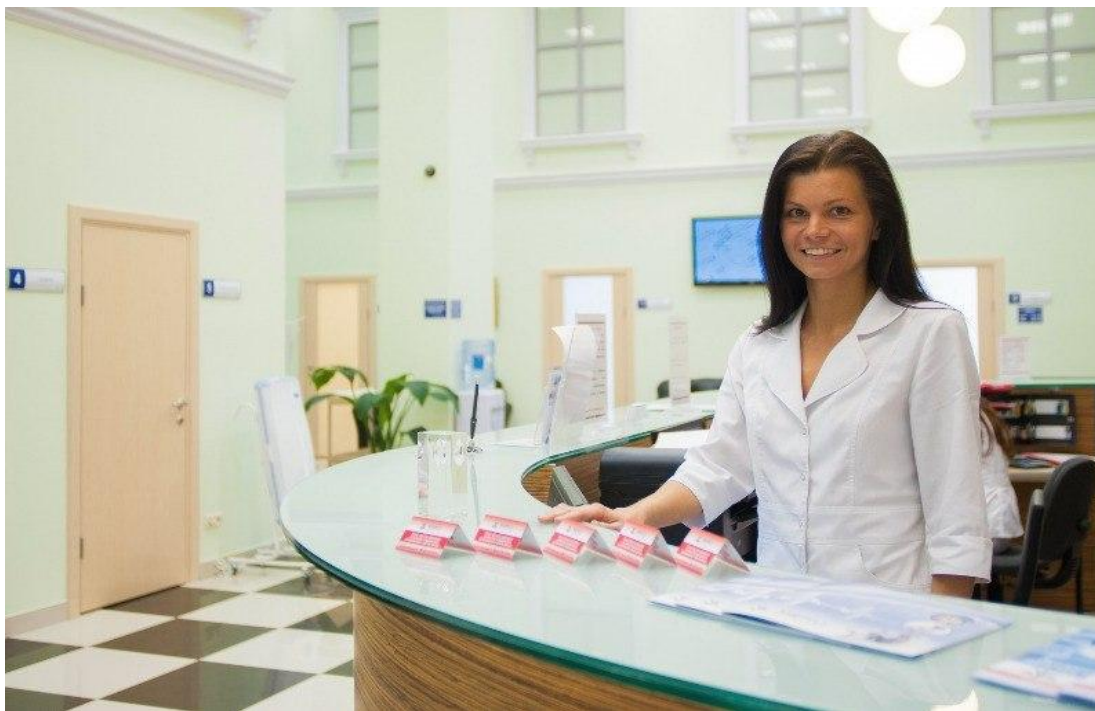
**АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ
МЕДУСЛУГИ**

4. Эстетический аспект - стильный дизайн, цветовые решения, растения, аквариум и т.д.



АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ МЕД.
УСЛУГИ

5. Психологический аспект – дружелюбность персонала



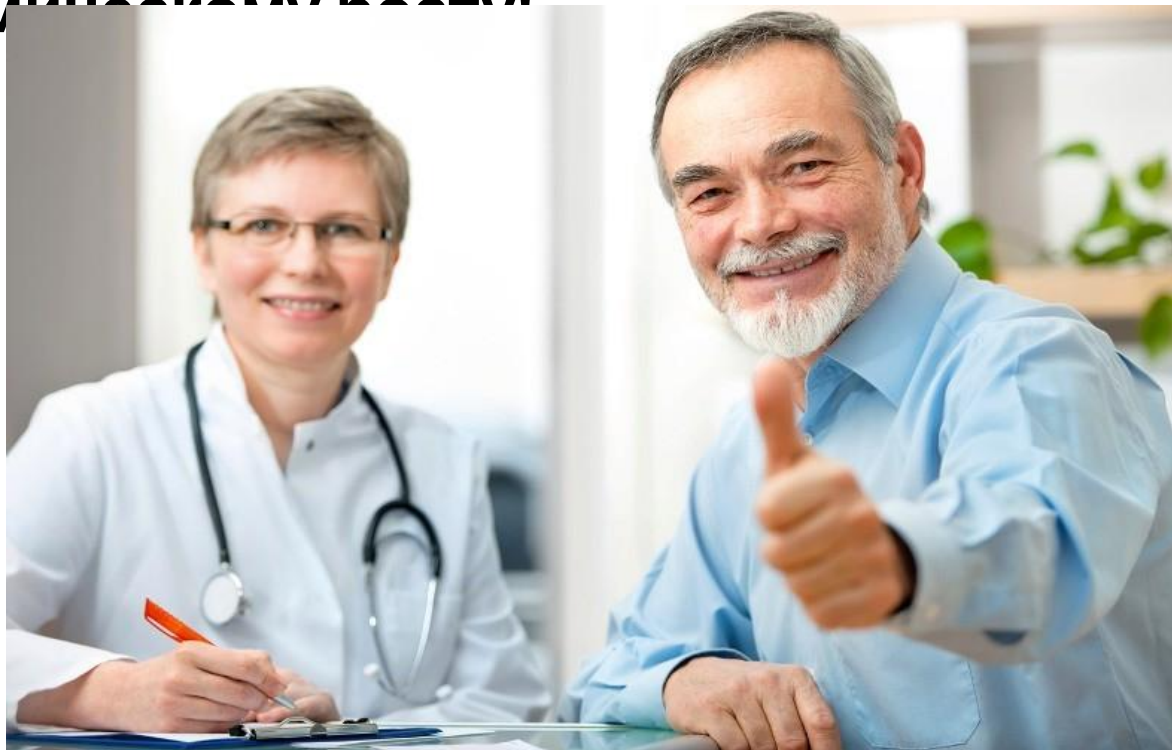
АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ МЕД.
УСЛУГИ

6. Бесплатные приятные мелочи



АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ МЕД.
УСЛУГИ

**Хороший сервис ведет к удовлетворенности пациента
и его лояльности к клинике, а значит – к
экономическому росту!**



РЕКОМЕНДАЦИИ:

- **Активное управление взаимоотношениями с пациентом**
- **Медицинские услуги более высокого качества**
- **Учет психологического восприятия пациентом мед.услуг**
- **Заимствование опыта индустрии гостеприимства**
- **Включение в обязанности персонала «эмоционального труда»**
- **Разработка четких внутренних правил общения с пациентами**

« 90% конфликтов и судебных тяжб по жалобам пациентов

можно избежать, если обучить сотрудников азам конфликтологии»

А. Саверский, президент «Лиги защитников пациентов»

МЫ ПОНИМАЕМ, ЧТО ВРЕМЕНИ У ВАС И ТАК В
ОБРЕЗ,



ПОЭТОМУ...

СЕРТИФИЦИРОВАННОЕ АГЕНТСТВО МЕДИЦИНСКОГО
МАРКЕТИНГА

- **Маркетинговый аудит (в т.ч. сервисная составляющая)**
- **Global Digital marketing**
- **Корпоративное обучение**
- **Бухгалтерское и юридическое сопровождение**
- **IT-аутсорсинг**

**НАПИШИТЕ НАМ ПРЯМО
СЕЙЧАС
medunica55@mail.ru**