



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**



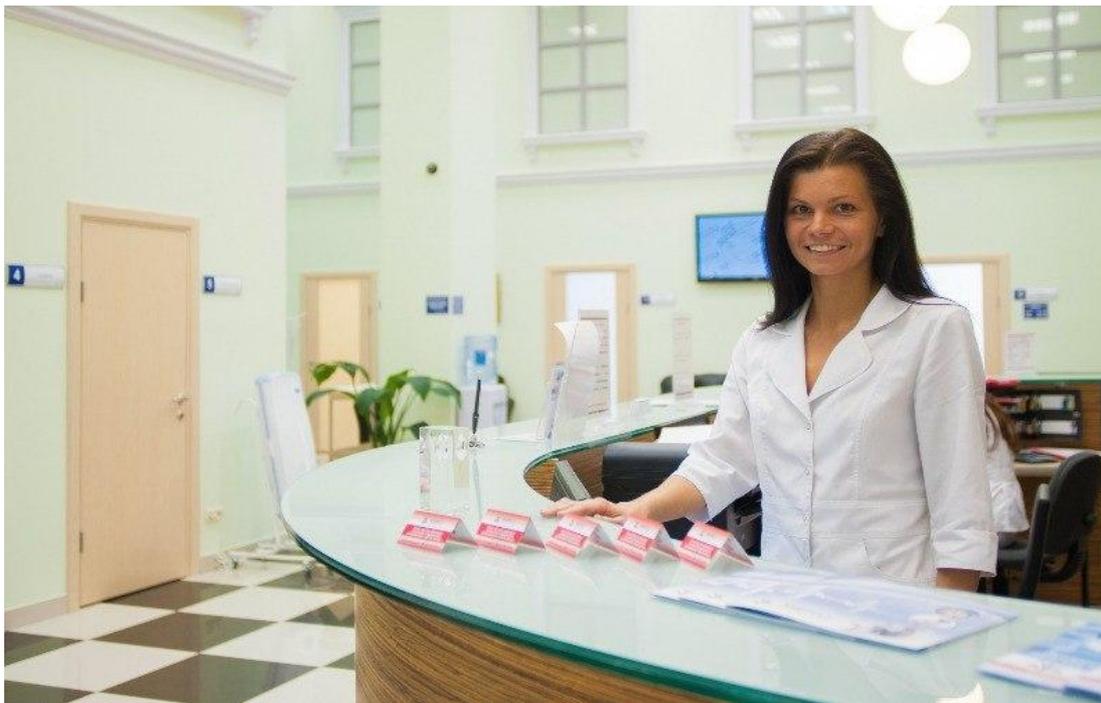
**АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ  
МЕДУСЛУГИ**

#### 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](mailto:medunica55@mail.ru)**