

Международная научно-практическая конференция
«Качество - стратегия 21 века»
19 апреля 2017 г.

Маркетинг и продажи медицинских услуг

Брузати Лука Г., д.э.н. (brusati@uniud.it)

профессор и заведующий кафедрой управления

Удинский Государственный Университет - г. Удине, Италия

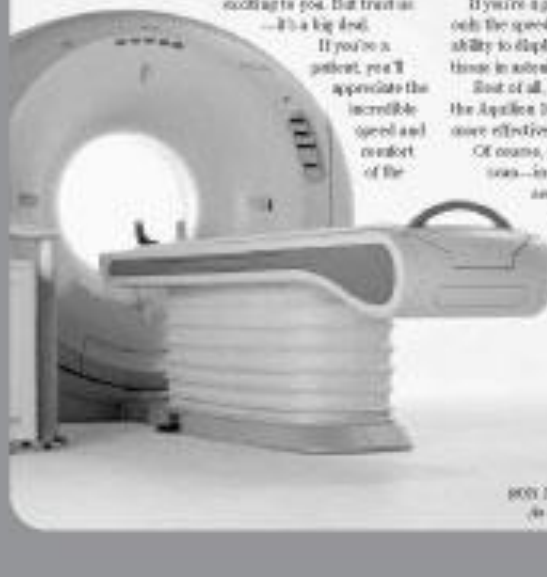
In layman's terms, our new 16-slice CT scanner is really, really cool.

Hennepin Memorial Hospital now offers patients and physicians one of the fastest and most advanced CT scanning systems in the world: the Aquilion 16 from Toshiba.

Okay, we realize that might not sound exciting to you. But trust us...it's a big deal. If you're a patient, you'll appreciate the incredible speed and comfort of the

Aquilion 16 ImageNav. This scanning scanner can rotate around your body and deliver a full chest scan in just 20 seconds. It's especially useful for trauma patients, young children and others who may not be able to hold their breath.

If you're a doc, the speed adds to the ability to detect tissue in subtle spots. Best of all, the Aquilion 16 scans are effective. Of course, you'll see...



What makes a leading heart program tick?

(Read between the lines.)

Deciding where to go for quality heart care can be a real test. While many cardiac programs look the same, only a close examination will reveal the best. Consider:

Physician Accessibility. The North Mississippi Medical Center Heart Institute in Tupelo gives you access to nationally recognized physicians whenever you need them, day or night.

Support. NMMC Heart Institute patients benefit from a comprehensive team that includes not only top cardiologists and surgeons but also cardiac nurses, technicians, therapists and others. Highly-skilled physician specialists such as radiologists, pulmonologists and nephrologists provide additional support when needed.

Experience. Experience leads to expertise. More patients and procedures add up to fewer complications and better outcomes. The NMMC Heart Institute is one of the most experienced programs in the region, performing more than 10,000 cardiology procedures and 900 heart surgeries each year.

Technology. Over the past 25 years, the NMMC Heart Institute has pioneered many diagnostic and treatment technologies. NMMC was the first in the state to provide advanced cardiac mapping capabilities and one of the first in the nation to offer cardiac resynchronization therapy for heart failure.

What makes a leading heart program?	NMMC
Physicians available 24 hours a day	✓
Network of supporting specialists	✓
More than 900 heart surgeries annually	✓
More than 10,000 cardiology procedures annually	✓
Technological innovation	✓

Few decisions are more important than choosing a heart program. Be sure to do your homework. To learn what makes the NMMC Heart Institute tick, call **1-800-THE-DESK** (1-800-843-3375).

All our best,

www.nmmc.net/heart_institute



Saving lives and healing hearts for 80 years

In the past eight decades, we've grown from a 12-bed hospital to a state-of-the-art facility ranked among the best in the U.S. for overall clinical excellence for the past four years. Today, we offer over 50 specialties and subspecialties such as interventional cardiology with the utmost care and compassion. We're here to make you feel like you again.



Helen Ellis Memorial Hospital Heart Center
hahc.org



**The lowest complication rate for
hip, knee & shoulder replacement
in Massachusetts**

JORDAN
HOSPITAL
www.jordanhospital.org

Source: 2006 Medicare Quality Study performed by The Delta Group—A National Leader in Health Care Quality Information

Что такое спрос?

- Спрос определяется количеством потенциальных потребителей данного медицинского продукта или услуги, умноженных на количество каждого из них.
- Два основных направления:
 - ✓ общий теоретический спрос
 - ✓ существующий спрос (в совокупности и для данной организации)
- Количественный + качественный анализ (➡ сегментация)

Определения (1)



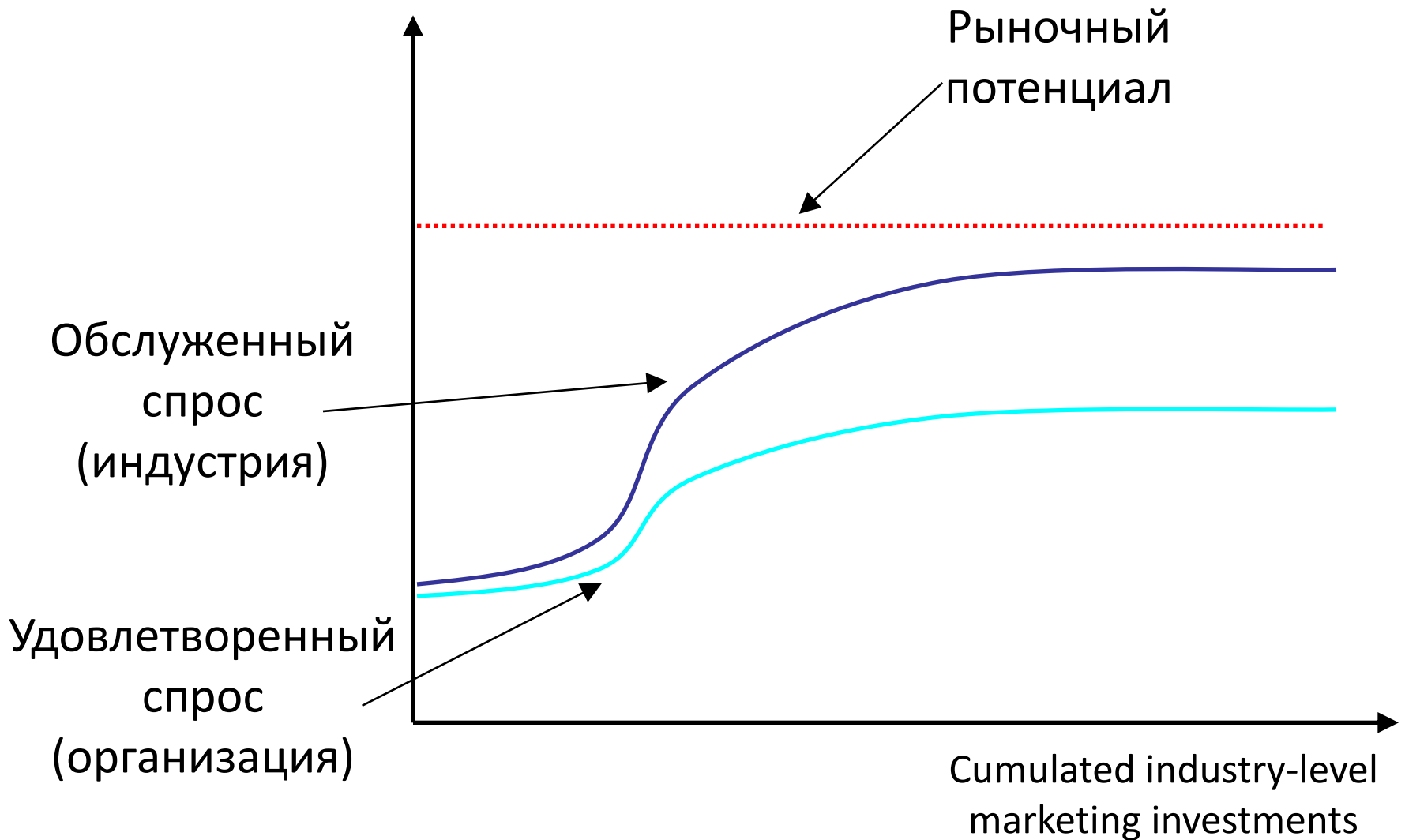
Определения (2)

- Общий теоретический спрос = общий спрос, который мог бы быть выражен данной целевой группой населения (\Rightarrow потенциальная потребность)
- Рыночный потенциал = общий спрос, который может быть выражен данной целевой группой населения (\Rightarrow актуальная потребность)
- Доступный спрос = часть рыночного потенциала, которая может быть выражена данной целевой группой населения, принимая во внимание готовность платить по счету

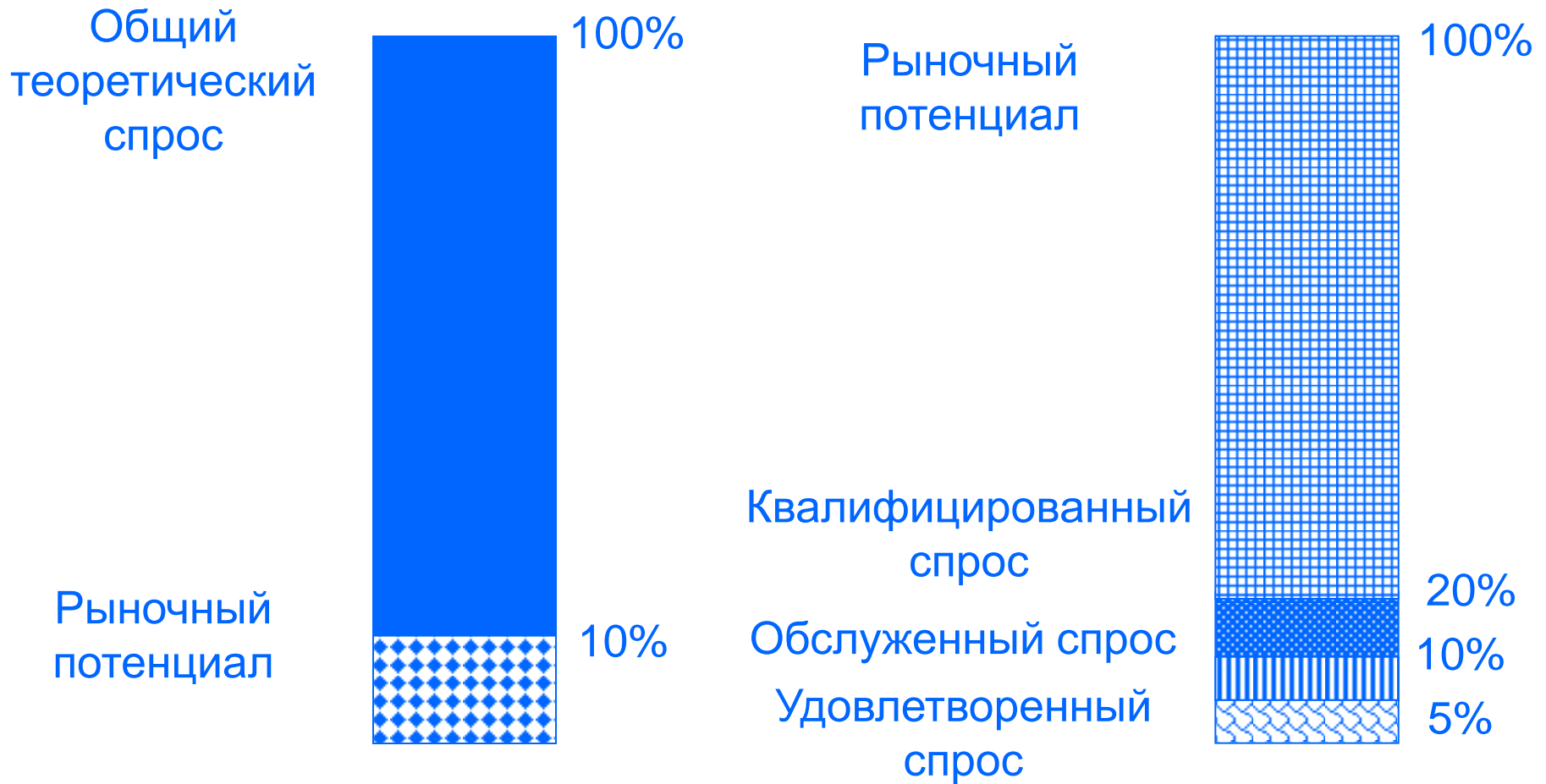
Определения (3)

- Квалифицированный доступный спрос = часть доступного спроса, которая может быть предоставлена отраслью, принимая во внимание предпочтения потребителей и текущие возможности поставок по счету (актуальная vs. предельная выгода)
- Обслуженный спрос = часть квалифицированного спроса, который в настоящее время поставляется отраслью, принимая во внимание нынешние модели дистрибьюции и продвижения поставщиками товаров и услуг
- Удовлетворенный спрос = часть обслуженного спроса, которая на самом деле была принята данной организацией

Обслуженный и удовлетворенный спрос



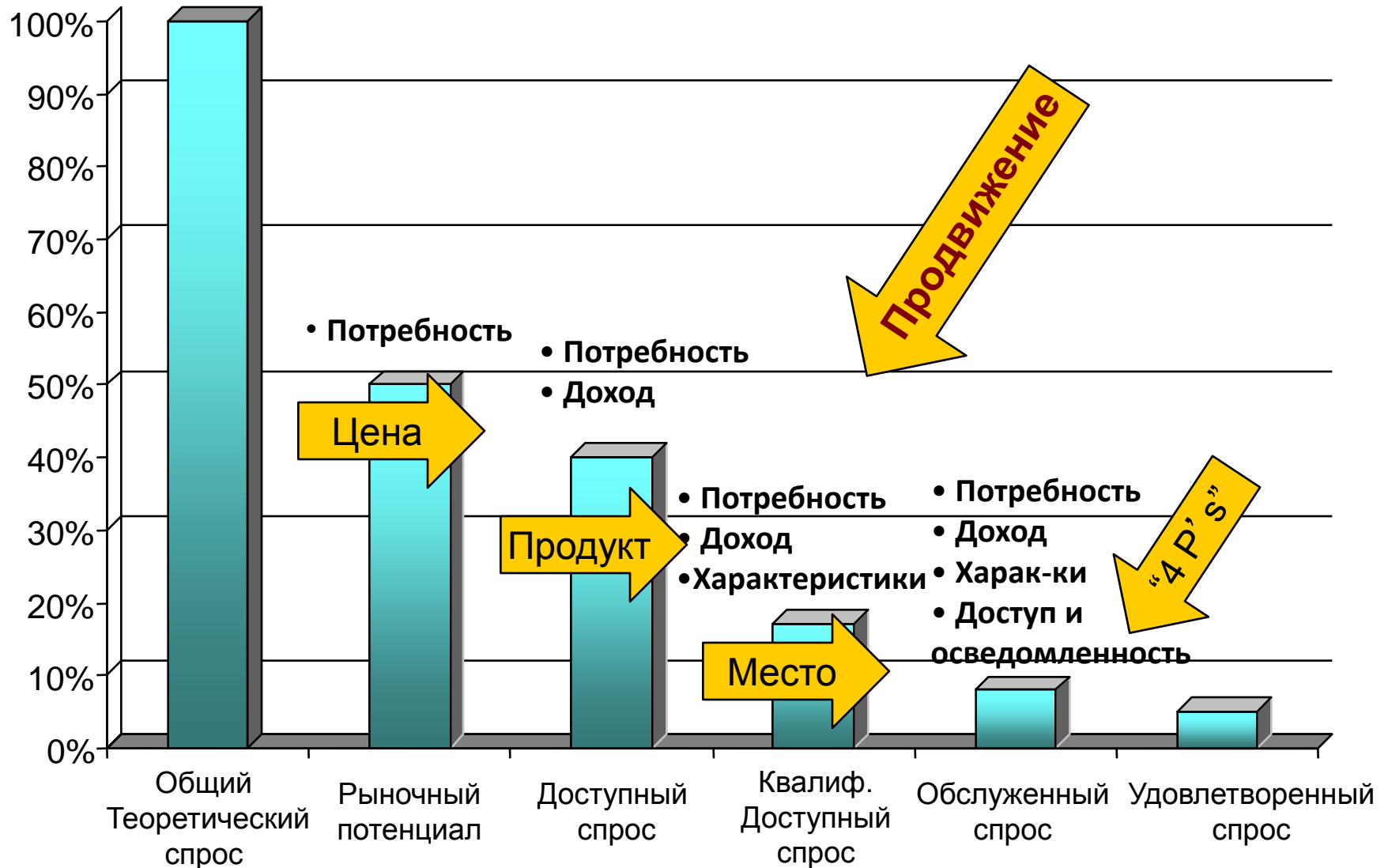
Анализ разрыва (1)

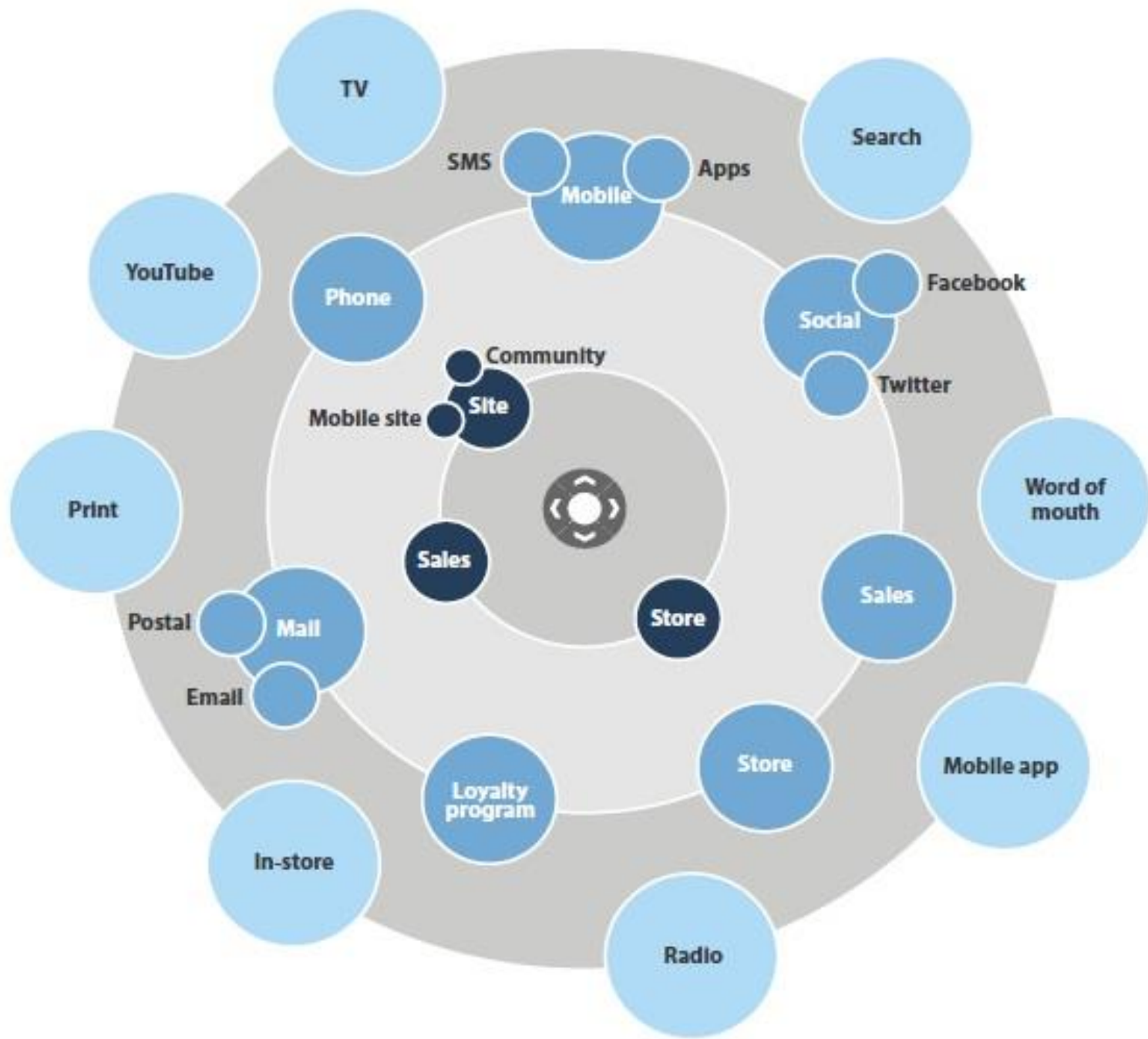


Анализ разрыва (2)

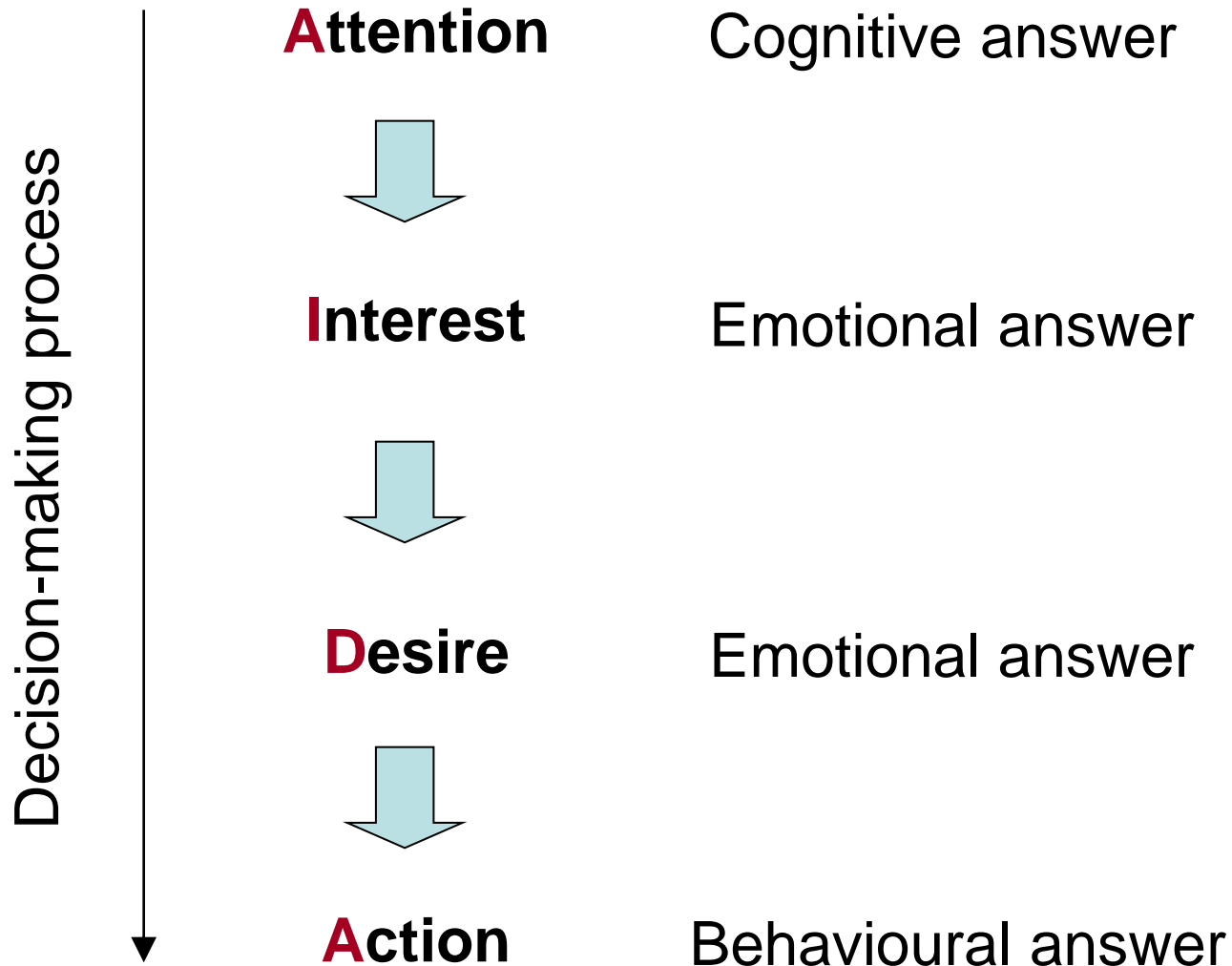
- Общий рыночный разрыв = рыночный потенциал – обслуженный (“первичный”) спрос
- Рыночный разрыв для данной организации = рыночный потенциал – удовлетворенный (“вторичный”) спрос
- Рыночный разрыв для данной организации может быть разбит на три основных компонента:
 - ✓ не-пользователи продукта или услуги (➡ почему?)
 - ✓ пользователи продукции или услуг конкурентов (➡ почему?)
 - ✓ “Легкие” пользователи: только иногда, или потребление небольших количеств в любое время (➡ почему?)

Пробелы спроса и маркетинг-микс

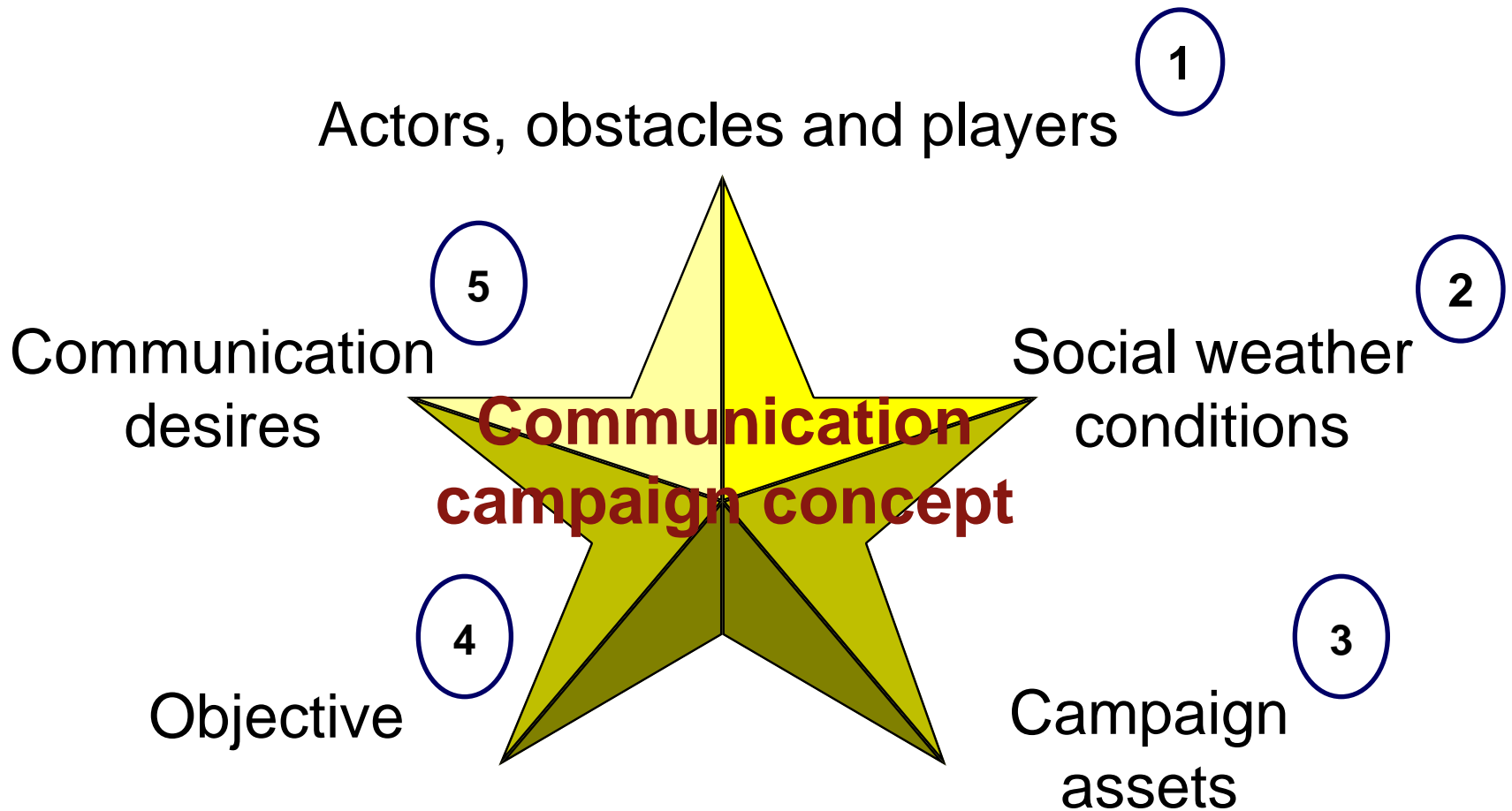




The AIDA model



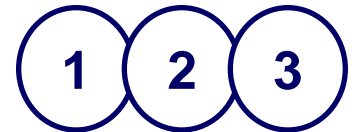
The campaign planning star (Rose 2005)



How effective communication works

- Development of

- ✓ comprehensive background analysis



- ✓ realistic (SMART) objectives

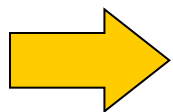
- ✓ strategy (partners and target audiences)



- ✓ suitable issue and message



- ✓ appropriate media mix



Communication is a tool, not a goal!

Спасибо за внимание!

Брузати Лука Г.