

ПОЛОЖЕНИЕ
о маркетинговой политике
ГБУЗ «Больница скорой медицинской помощи» г. Петрозаводск

Раздел 1. Общие положения

Настоящее Положение определяет способы и методы ценообразования на услуги, оказываемые ГБУЗ «Больница скорой медицинской помощи» (далее - Учреждением), в соответствии с потребностями рынка и исходя из его конъюнктуры (сложившегося спроса и предложения).

Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

«Маркетинговая политика» - комплекс решений о взаимодействии ценовой политики Учреждения с методами прямого и (или) косвенного оказания услуг Учреждения.

«Платные медицинские и прочие услуги» - медицинские и прочие услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

«Маркетинг медицинских услуг» - это разработка предложений и реализация медицинских услуг, ориентированная на выявление специфических потребностей потребителей.

Основным видом деятельности Учреждения является оказание медицинских и прочих услуг.

Маркетинговая политика выполняет следующие функции:

1. Исследование рынка медицинских и прочих услуг;
2. Организация введения новых услуг;
3. Организация оказания медицинских и прочих услуг;
4. Завоевание доверия потребителей.

Цель маркетинговой политики - качественное оказание услуг потребителям на возмездной основе.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. удовлетворение потенциального спроса на медицинские и прочие услуги;
2. достижение высокого уровня репутации;
3. повышение уровня клиентоориентированности;
4. получение и увеличение дохода от оказания платных медицинских и прочих услуг.

Раздел 2. Анализ внешней и внутренней среды

Проведение анализа эффективности деятельности платных медицинских и прочих услуг ГБУЗ «БСМП», позволило выделить ключевые элементы внешней и внутренней среды.

Анализ внутренней среды

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Укомплектованность медицинскими работниками, с высоким уровнем квалификации, обладающими современными методами диагностики и лечения, ориентированными на потребителя;	1. Необходимость косметического ремонта в помещениях Учреждения; 2. Текучесть кадров; 3. Недостаточно высокий уровень корпоративной культуры.

2. Наличие медицинского оборудования в соответствии с порядками оказания медицинских и прочих услуг; 3. Наличие лицензий на оказание платных медицинских и прочих услуг; 4. Широкий спектр специалистов.	
Возможности	Угрозы
1. Возможность переподготовки и повышения квалификации специалистов.	1. Требование потребителя услуги ко времени ее предоставления; 2. Угроза потери потребителей, связанная с перебоем в расписании специалистов.

Анализ внешней среды

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Виды медицинских услуг: -миграционная комиссия; -конусно-лучевой компьютерный томограф; - проведение артроскопических операций с помощью новейшего оборудования; -лазерная облитерация вен нижних конечностей; -анестезиологическое пособие при диагностической эндоскопии; -предоставление платных услуг Станции скорой помощи; - комплексная услуга "Анти-клещ". 2. Наличие транспортной доступности.	1.Наличие организаций, нуждающихся в медицинских услугах; 2. Возрастающие требования законодательства к наличию медицинского сопровождения работников организации заказчика; 3. Развитие рынка новых медицинских услуг.
Возможности	Угрозы
1.Наличие организаций, нуждающихся в медицинских услугах; 2. Возрастающие требования законодательства к наличию медицинского сопровождения работников организации заказчика; 3. Развитие рынка новых медицинских и прочих услуг.	1. Жесткие требования государственных органов (Прокуратура, Росздравнадзор, Роспотребнадзор), контролирующих деятельность, медицинской организации; 2. Появление сильных конкурентов на рынке оказания медицинских услуг; 3. Повышение стоимости медицинских услуг, связанное с ростом цен на расходные материалы; 4. Снижение клиентской базы.

На основании проведенного анализа конкретизируем ключевые факторы:

- благодаря оснащению медицинским оборудованием, укомплектованности кадрами, наличию необходимых лицензий Учреждение способно не только качественно и профессионально оказывать платные медицинские и прочие услуги, но и расширить спектр медицинских и прочих услуг.

Раздел 3. Анализ рынков

В связи с требованием законодательства к обязанности работодателя осуществлять медицинское сопровождение своего персонала, возникает потребность в оказании медицинских и прочих услуг на платной основе. Наличие в Учреждении специалистов, материально-технической базы, соответствующих лицензий по видам деятельности позволяет оказывать платные медицинские и прочие услуги в полном объеме, как физическому лицу, так и юридическим лицам.

Потенциальными потребителями являются такие крупнейшие предприятия как: ООО "ПСК Строитель", ГБУЗ РК "Пряжинская центральная районная больница", ГБУЗ РК "Пудожская центральная районная больница", Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Республике Карелия, ГБУЗ РК «Городская поликлиника № 2», ГБУЗ "Олонецкая ЦРБ", ПАО СК "Росгосстрах", ГБУЗ «Госпиталь для ветеранов войн», страховые компании (работающие в системе добровольного медицинского страхования) и т.д.

Учреждение активно участвует в аукционах, запросах котировок, что позволяет осуществлять деятельность в близлежащих районах Республики Карелия.

Конкуренцию Учреждению составляют:

1. крупные республиканские, муниципальные медицинские учреждения, оказывающие аналогичные услуги, такие как: ГБУЗ РК "Республиканская больница им. В.А. Баранова"; ГБУЗ РК «Городская поликлиника № 1», ГБУЗ «Городская поликлиника № 2», ГБУЗ Городская поликлиника № 3, ГБУЗ РК «Городская поликлиника № 4» и т.д.;
2. частные медицинские центры: клиника «Онегомед», «Центр Узи», медицинский центр «Пара», медицинская клиника «Центр Здоровья» и т.д.

Консультативно-диагностическим центром Учреждения регулярно проводится анализ рынка платных медицинских и прочих услуг, потребителей и конкурентов, что позволяет оценить возможности Учреждения, выявить сильные и слабые стороны в организации и оказании платных медицинских и прочих услуг Учреждением, устранить имеющиеся недостатки.

Раздел 4 . Ценовая политика

Цены на платные медицинские услуги, оказываемые Учреждением, рассчитываются в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Республики Карелия от 12.03.2018г. № 400 «Об утверждении Порядка определения стоимости (цены) оказания платных услуг (выполнение работ), физическим и юридическим лицам государственными учреждениями Республики Карелия, в отношении которых Министерство здравоохранения Республики Карелия осуществляет функции и полномочия учредителя».

Платные медицинские услуги оказываются Учреждением по ценам в строгом соответствии с утвержденным прейскурантом.

Установление или пересмотр действующих цен на платные медицинские и прочие услуги осуществляется в соответствии с отраслевыми нормами, стандартами, методическими рекомендациями.

Основанием для рассмотрения вопроса об изменении цен на платные услуги является:

- изменение уровня цен на материальные ресурсы;
- изменение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Карелия размера оплаты труда работников здравоохранения;
- изменение налогообложения платных медицинских и прочих услуг;
- изменение в соответствии с законодательством порядка и стандарта оказания медицинской услуги.

Основаниями для снижения либо повышения цен на платные медицинские и прочие услуги, утвержденных действующим преискурантом, могут являться следующие причины:

- определение ГБУЗ «БСМП» в качестве поставщика в ходе проведения заказчиком конкурсной процедуры (аукционы, запросы котировок и прочее);
- согласование изменения цены услуг(и) в ходе обсуждения условий контракта с заказчиком;
- проведение маркетинговых мероприятий, рекламных акций, утвержденных приказом по Учреждению и направленных на повышение эффективности использования рекламного бюджета, увеличения объема продаж, продвижения на рынке медицинских и прочих услуг, оказываемых ГБУЗ «БСМП».

Раздел 5. Продвижение услуг на рынке

Согласно требованиям Федерального закона от 29 ноября 2010 г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановления РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» на официальном сайте учреждения в сети Интернет размещена информация следующего характера:

- наименование и фирменное наименование Учреждения;
- адрес места нахождения Учреждения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских и прочих услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Карелия;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские и прочие услуги.

Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

Учреждение предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

- копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию

свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских и прочих услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

Для продвижения медицинских услуг, используется комплексный подход, т.е. сочетание различных рекламных носителей:

1. телевидение (интервью с ведущими специалистами о внедрении новых технологий в учреждении);
 2. радио (рекламные ролики о профилактических осмотрах и миграционной комиссии);
 3. печатные СМИ (макет рекламы или статьи);
 4. печать полиграфической продукции (буклет, брошюра);
 5. наружная реклама (обновление баннеров);
 6. аудиореклама в местах наибольшей проходимости;
 7. продвижение в сети интернет:
- онлайн - консультации врачей, которые могут быть размещены на официальном сайте организации, либо на специализированном форуме, с упоминанием имени врача, его должности, научного звания и места работы;
 - размещение статей на сайте учреждения различной тематики (не только непосредственно относительно болезней, но и по профилактике или каких-то иных аспектах здорового образа жизни);
 - оптимизация сайта под поисковые системы (правильная подборка текстов под поисковые запросы);
 - создание групп в социальных сетях; работа с отзывами пациентов на сайте.

Раздел 6. Заключительные положения

Настоящее Положение утверждается приказом главного врача и вступает в силу с момента подписания. В данное Положение могут вноситься изменения и дополнения, которые утверждаются и вводятся в действие приказом по Учреждению.