المحاضرة رقم 1 : المحور الأول ماهية تسويق الخدمات الصحية

أولا: المؤسسات الصحية، ثانيا:اهمية تسويق الخدمات الصحية، وظائفه، المزيج التسويقي..الخ)

❖ مقدمة :

تسويق الخدمات الصحية هو عملية شاملة تتضمن تحليل السوق لمعرفة نقاط القوة و نقاط الضعف لمؤسسات الطبية و للمنافسين، ولمعرفة المزايا التنافسية التي ستعتمد عليها في عملية التسويق، وتحديد احتياجات المرضى، إلى جانب اختيار وسائل تواصل فعالة، وتقديم خدمات طبية عالية الجودة، لبناء علاقات قوية مع المرضى وتحقيق أهداف المؤسسة.

فهوعملية شاملة تتضمن تحليل السوق لمعرفة نقاط القوة و نقاط الضعف لمؤسستي الطبية و للمنافسين ، ولمعرفة المزايا التنافسية التي سنعتمد عليها في عملية التسويق ،وتحديد احتياجات المرضى ،إلى جانب اختيار وسائل تواصل فعالة ،وتقديم خدمات طبية عالية الجودة ،لبناء علاقات قوية مع المرضى وتحقيق أهداف المؤسسة.

❖ أهمية تسويق الخدمات الصحية

لأن التسويق بشكل عام هو حجر الزاوية لنجاح أي مشروع فإن تسويق الخدمات الصحية شديد الأهمية ،لنجاح المؤسسات التي تقدم خدمات صحية حيث تساعد في :

- **زيادة الوعي بالعلامة التجارية (Branding):** يُساعد تسويق الخدمات الصحية على نشر الوعي بخدمات المؤسسة الطبية وسمعتها ،فهو يعد خطوة تمهيدية لجذب المزيد من المرضى حيث لا يقوم أغلبنا بشراء منتج أو طلب خدمة إلا بعد معرفة العلامة التجارية و تقوية هذه المعرفة و تدعيمها برسم صورة ذهنية جيدة عن العلامة التجارية.
- **جذب المرضى المُستهدفين :**من خلال استهداف احتياجات المرضى المُستهدفين ،يُمكن للمؤسسة الطبية جذب المزيد من المرضى المحتملين و تعريفهم بالمؤسسة و خدماتها و ما تتميز به لتحويلهم إلى مرضى مُخلصين) سفراء.(ويمكنك الوصول بشكل أسرع إلى المرضى المستهدفين من خلال ادارة اعلانات جوجل وخدماتSEO.
- **تحسين صورة المؤسسة (Positioning):** يُساعد التسويق الفعال على تحسين صورة المؤسسة الطبية وسمعتها في السوق.
- **زيادة الولاء للمؤسسة (Loyalty):** حيث يساعد التواصل المستمر مع العملاء) المرضى ،(مع حسن الخدمة المقدّمة لهم على تحويلهم لسفراء للمؤسسة ،لأنهم يقومون بالترويج لها بين الأصدقاء و المعارف لثقتهم فيها ،ما يسمى بالـ (Word of mouth) والذي يعتبر من أهم مصادر العملاء على مستوى العالم.
- **زيادة الأرباح :**يُمكن أن يؤدي تسويق الخدمات الصحية إلى زيادة عدد المرضى ،مما يؤدي إلى تحقيق المستهدفات و رفع مستوى الإيرادات للمؤسسة .

❖ خطوات للنجاح في تسويق الخدمات الصحية:

تتنوع خطوات تسويق الخدمات الصحية وفقًا لطبيعة الخدمة و السوق المستهدف ،و طبيعة المنافسين ،و كثير من الأمور الأخرى ،إلا أنها تتمحور حول ما يسمى بالمزيج التسويقي وأهمها المنتج أو الخدمة و مكان تقديمها و كيفية الترويج لها و قبل كل ذلك العملاء المستهدفين ،ليتم التواصل معهم من خلال القنوات الأنسب لهم و بالطريقة الأكثر جذبًا لهم و من بين أهم الخطوات مايلي:

- **تحليل السوق:** هي الخطوة الأولى و الأهم و نقوم من خلالها بـــ:
  - دراسة سلوكيات المرضى واحتياجاتهم.
  - تحليل المنافسين وتحديد نقاط قوتهم وضعفهم.
  - تحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة الطبية.
  - تحديد الميزة أو المزايا التنافسية التي سنتميز بها.
- **تحديد احتياجات المرضى**: هذه الخطوة غاية في الأهمية و تغيرت كثيرًا في السنوات الأخيرة فلم يعد المريض يبحث فقط عن مستشفى أو طبيب لكن زاد سقف توقعاته ليطلب تقييمات للطبيب أو للمؤسسة الطبية الخاصة به، إضافة إلى إمكانية الحجز أون لاين و ربما زاد طلب العملاء ليسألوا عن إمكانية عمل كشوفات عن بعد (لبعض الخدمات الطبية التي قد لا تحتاج كشف سريري) و من ذلك:
  - فهم احتياجات المرضى ورغباتهم من خلال استطلاعات الرأي والتعليقات.
  - تخصيص الخدمات الطبية لتلبية احتياجات المرضى المُستهدفين.
- **تطوير استراتيجيات تواصل فعالة:** يعتبر التواصل المستمر مع العملاء (المرضى)، أحد أهم عناصر العملية التسويقية بشكل عام أو تسويق الخدمات الصحية بوجه خاص، لأنه يسمح برسم صورة ذهنية جيدة في ذهن العميل مع تدعيم و توثيق ولاء العميل للمؤسسة أو للعلامة التجارية و يتم ذلك عن طريق:

- استخدام قنوات التواصل المختلفة مثل: ادارة حسابات التواصل الاجتماعي والندوات، والعلاقات العامة و الإعلانات اذا كانت اعلانات سوشيال ميديا أو غيرها.
- تقديم محتوى توعوي حول الخدمات الطبية المُقدمة.
- عمل فيديوهات توعوية قصيرة.
- تصميم موقع إلكتروني متميز. يُعتبر الموقع الإلكتروني بوابة رئيسية للتفاعل مع العملاء ويمكنك الاستعانة بشركة رابح أفضل شركة تصميم مواقع وتسويق إلكتروني لتصميم موقعك الخاص.
- عمل لقاءات أو ندوات توعوية أونلاين.
- بناء علاقات قوية مع المرضى.

- **تقديم خدمات طبية عالية الجودة:** تتمثل في :
  - الحرص على تقديم خدمات طبية عالية الجودة تُلبي احتياجات المرضى و تعتبر عنصرًا هامًا في تسويق الخدمات الصحية.
  - ضمان رضا المرضى من خلال تقديم رعاية صحية مُتميزة و القياس المستمر لرضا العملاء من خلال الاستبيانات أو فريق الاتصال أو نماذج الشكاوى للوقوف على مستوى رضا العملاء (المرضى) و محاولة تحسينه بشكل مستمر.
- **قياس النتائج وتحسينها:**
  - قياس نتائج حملات التسويق بشكل دوري.
  - تحسين استراتيجيات التسويق بناءً على البيانات المُجمعة.

يعتبر كل ما سبق تناوله جزء من عملية تسويق الخدمات الطبية و هي عملية تنافسية مستمرة تستمر مع استمرار المؤسسة.

أولا: المؤسسات الصحية (المستشفيات)

❖ تعريف المؤسسة الصحية :

المؤسسة الصحية هي منظمة أو مرفق يقدم خدمات الرعاية الصحية للمرضى والمجتمع ،وتهدف إلى تشخيص وعلاج الأمراض والوقاية منها وتعزيز الصحة العامة .تعمل هذه المؤسسات وفق معايير ونظم محددة وتحت إشراف كوادر طبية متخصصة. فالمستشفى هي عبارة عن مؤسسة للرعاية الصحية توفر العلاج للمرضى من قبل طاقم طبي وتمريض متخصص ومعدات طبية .وأفضل أنواع المستشفيات المعروفة هو المستشفى العام، الذي يوجد به عادة قسم للطوارئ لمعالجة المشاكل الصحية العاجلة التي تتراوح بين ضحايا الحريق والحوادث إلى النوبة القلبية.

❖ أنواع المؤسسات الصحية:

➢ المستشفيات:

- المستشفيات العامة :تقدم مختلف التخصصات الطبية
- المستشفيات التخصصية :تركز على مجال طبي محدد مثل مستشفيات الأطفال أو القلب
- المستشفيات التعليمية :تجمع بين العلاج والتدريب الطبي

➢ مراكز الرعاية الأولية:

- العيادات العامة
- المراكز الصحية المجتمعية
- وحدات طب الأسرة

➢ العيادات التخصصية:

- عيادات الأسنان
- عيادات العيون
- عيادات الجلدية
- العيادات النفسية

➢ مراكز التأهيل:

- مراكز العلاج الطبيعي
- مراكز التأهيل النفسي
- مراكز تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة

➢ المراكز التشخيصية:

- مختبرات التحاليل الطبية
- مراكز الأشعة والتصوير الطبي
- مراكز التشخيص المتكامل

➢ مراكز الطوارئ والإسعاف:

- وحدات الإسعاف المتنقلة
- مراكز الطوارئ المستقلة
- محطات الإسعاف

➢ دور الرعاية الصحية المتخصصة:

- دور رعاية المسنين
- مراكز رعاية الأمومة والطفولة
- مراكز علاج الإدمان

وتختلف هذه المؤسسات من حيث :

- ✓ حجم الخدمات المقدمة
- ✓ نطاق التغطية الجغرافية
- ✓ مستوى التخصص

- ✓ نوع الملكية) حكومية ،خاصة ،أو غير ربحية(
- ✓ الفئات المستهدفة من المرضى

ثانيا : تعريف الخدمات الطبية و الصحية

❖ تعريف الخدمات الصحية :

الخدمات الصحية أوHealth services هي الرعاية التي يتلقاها؛ المرضى، والأسر، والمجتمعات، والسكان، من قبل؛ المهنيين الطبيين، وموظفي الرعاية الصحية، ومؤسسات الرعاية الصحية، وتشمل الخدمات الصحية كل من؛ الطوارئ، والخدمات الوقائية، والتأهيلية، والرعاية المنزلية، والخدمات طويلة الأجل، والرعاية الاستشفائية والتشخيصية وما إلى ذلك..

❖ أهداف الخدمات الصحية:

تهدف الخدمات الصحية بشكل أساسي إلى تمكين وصول جميع المرضى إلى رعاية صحية سهلة المنال وذات جودة عالية، وبالتالي تتطلب الخدمات الصحية الناجحة الخضوع إلى أنواع عديدة من الخدمات الصحية بالإضافة إلى توافر مقدمي الخدمة الفعالين.

مستويات الرعاية الصحية:

يوجد أربع مستويات تمر من خلالها مراحل الرعاية الصحية، وعادةً ما توصف هذه المستويات على أنها هيكل هرمي تترتب اعتمادًا على مدى تعقيد وشدة التحديات الصحية التي تتم معالجتها وطبيعة العلاقة بين المريض ومقدم الخدمة، وفيما يأتي مستويات الرعاية الصحية:

- **المستوى الأول:** هو المستوى المعني بتقديم الخدمات الصحية للناس بدلًا من التركيز على الأمراض نفسها، وهو المرحلة الأولى من الرعاية الصحية التي يتلقاها الناس عندما تكون لديهم مخاوف أو احتياجات طبية، كما أنه المستوى الذي يستخدمه الناس أكثر من غيره.
- **المستوى الثاني:** هو المستوى الذي يختص بتقديم الرعاية الصحية للمرضى الذين نقلوا من المستوى الأول للحصول على رعاية محددة ومتخصصة، وعادةً ما يقدم هذا المستوى من الرعاية في المستشفيات والعيادات، وبالتالي فإن المستوى الثاني يهتم بمعالجة الحالات الأكثر خطورة والتي تحتاج دعمًا من أخصائي.
- **المستوى الثالث:** هو المستوى الذي يقدم رعاية صحية عالية التخصص، والذي عادةً ما يقدم رعاية على مدى فترة طويلة من الزمن، حيث يضمن هذا المستوى حصول المريض على التشخيصات والإجراءات والعلاجات المتقدمة والمعقدة التي يقدمها المتخصصون الطبيون في أحدث الحالات.
- **المستوى الرابع** يعد مستوى الرعاية الرابع امتداداً للمستوى الثالث، حيث يقدم المستوى الرابع رعاية صحية أكثر تخصصًا، والتي عادةً ما تقدم في عدد محدود جدًا من المراكز الوطنية أو الدولية، حيث يشمل هذا المستوى الطب التجريبي وبعض أنواع الإجراءات التشخيصية أو الجراحية غير الشائعة. مرافق الخدمات الصحية لا تقتصر مرافق الخدمات الصحية على المستشفيات والعيادات وحسب، وإنما تشمل غيرها العديد من المرافق، وفيما يأتي بعض هذه المرافق:

- ✓ مراكز الجراحة المتنقلة وهو أحد المرافق الذي يقدم الإجراءات الجراحية خارج بيئة المستشفى بتكلفة أقل من المستشفيات مع تقليل مخاطر التعرض للعدوى.
- ✓ مراكز الولادة وهي المراكز المتخصصة في عمليات الولادة، حيث توفر هذه المرافق بيئة للولادة تشعر فيها الأم براحة أكبر، إلا أن هذه المرافق غير مجهزة سوى لحالات الولادة الطبيعية.
- ✓ بنوك الدم وهي المرافق التي يمكن من خلالها التبرع بالدم والصفائح الدموية، وتخزين وفرز هذا الدم لاستخدامه للمرضى الذين يحتاجون إليه.
- ✓ مراكز غسيل الكلى وهي المرافق التي تساعد مرضى الكلى من خلال عمليات غسيل الكلى المنتظمة، حيث إن هؤلاء المرضى يحتاجون إلى غسل كلى بمعدل ثلاث مرات في الأسبوع.