

المحاضرة رقم 2 : المحور الأول المزيج التسويقي للخدمات الصحية

❖ تعريف المزيج التسويقي

المزيج التسويقي هو مجموعة من الأدوات والعناصر التسويقية المتكاملة والمتراصة التي تستخدمها المؤسسات الصحية للوصول إلى أهدافها التسويقية وتلبية احتياجات المرضى (المستهلكين) في السوق المستهدف. ويوجد العديد من التعاريف المهمة للمزيج التسويقي منها :

✓ **تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق: AMA**

ان الجمعية الامريكية للتسويق تعرف المزيج التسويقي على أنه مجموعة المتغيرات التي تتحكم بها المؤسسة لتؤثر على الطلب في السوق المستهدف.

✓ **تعريف فيليب كوتلر:**

حسب كوتلر فهو مجموعة من الأدوات التسويقية التي تستخدمها المؤسسة لتحقيق أهدافها التسويقية في السوق المستهدف.

✓ **من منظور الخدمات الصحية:**

مجموعة العناصر والأنشطة التسويقية المتكاملة التي تستخدمها المؤسسة الصحية لتقديم خدماتها للمرضى وتحقيق رضاهم.

❖ خصائص المزيج التسويقي:

يتميز المزيج التسويقي للخدمات الصحية بالعديد من الخصائص و التي يمكن تلخيصها في العناصر التالية:

✓ التكامل والترابط بين عناصره

✓ المرونة والقابلية للتعديل

✓ التأثير المتبادل بين مكوناته

✓ التوجه نحو احتياجات المستهلك

✓ القابلية للقياس والتقييم

✓ أهمية المزيج التسويقي للمؤسسات الصحية:

✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة

✓ زيادة رضا المرضى

✓ تحقيق الميزة التنافسية

✓ تحسين الكفاءة التشغيلية

✓ زيادة الحصص السوقية

✓ تعزيز السمعة والصورة الذهنية

❖ عناصر المزيج التسويقي للخدمات الصحية

تتمثل عناصر المزيج التسويقي للخدمات الصحية في سبعة عناصر أو كما يسمى ب (7Ps) ، وكل هذه العناصر تتكامل معاً لتقديم خدمة صحية متميزة تلبي احتياجات المرضى وتحقق أهداف المؤسسة الصحية. والتي سوف نتعرض لها بالكثير من التفصيل فيمايلي:

➤ **المنتج/الخدمة:(Product)**

يتمثل المنتج المقدم في القطاع الصحي عموماً في مجموعة من الخدمات و هي :

- ✓ الخدمات التشخيصية: تشمل التحاليل المخبرية، الأشعة بأنواعها، والفحوصات المتخصصة
- ✓ الخدمات العلاجية: تتضمن العمليات الجراحية، العلاج الطبيعي، والعلاج الدوائي
- ✓ الخدمات الوقائية: برامج التطعيم، الفحوصات الدورية، والتوعية الصحية
- ✓ الخدمات الاستشارية: استشارات الأطباء المتخصصين، الاستشارات النفسية والتغذوية
- ✓ خدمات الطوارئ: الرعاية العاجلة والإسعافات الأولية.

➤ **السعر:(Price)**

يقصد بالسعر هي كل الامور المتعلقة بالجانب المالي و المتمثلة في :

- ✓ تكلفة الخدمات الطبية
- ✓ سياسات التسعير المختلفة
- ✓ خيارات الدفع والتأمين الصحي
- ✓ العروض والخصومات

سياسات التخفيضات	أنظمة الدفع	استراتيجيات التسعير
خصومات للمرضى المنتظمين عروض الباقات الطبية برامج الرعاية المتكاملة	الدفع النقدي التأمين الصحي بأنواعه خطط الدفع الميسرة	التسعير حسب نوع الخدمة التسعير حسب الجودة التسعير حسب المنافسة

➤ **المكان/التوزيع:(Place)**

يقصد بالتوزيع هو المكان الذي يمكن فيه توفير الخدمة الصحية و الذي يتطلب مجموعة منالشرط الصارمة باعتبار المنشأة الصحية كيان يقدم خدمات حساسة تتعلق بحياة الافراد،ويتكون هذا العنصر من :

- ✓ موقع المنشأة الصحية
- ✓ سهولة الوصول
- ✓ توفر المواقع
- ✓ التوزيع الجغرافي للفروع (الخريطة الصحية).

قنوات تقديم الخدمة	تصميم المنشأة	الموقع الاستراتيجي
العيادات الخارجية الأقسام الداخلية الخدمات المنزلية الاستشارات عن بُعد	مساحات انتظار مريحة مواقف سيارات كافية تسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة	سهولة الوصول القرب من المناطق السكنية توفر المواصلات العامة

➤ **الترويج:(Promotion)**

- ✓ الحملات التوعوية
- ✓ التواصل مع المرضى
- ✓ الإعلان عن الخدمات
- ✓ برامج الولاء

التسويق المباشر	العلاقات العامة	الحملات التسويقية
الرسائل النصية البريد الإلكتروني تطبيقات الهاتف المحمول	المؤتمرات والندوات الطبية الفعاليات المجتمعية برامج المسؤولية الاجتماعية	الإعلانات التقليدية والرقمية المحتوى التوعوي وسائل التواصل الاجتماعي

➤ الأفراد:(People)

- الكادر الطبي المؤهل
- طاقم التمريض
- موظفي الاستقبال والخدمات
- مستوى التدريب والكفاءة

الطاقم الإداري	الكادر الطبي
التدريب على خدمة العملاء إدارة الشكاوى والمقترحات كفاءة التنظيم والإدارة	المؤهلات والخبرات التطوير المهني المستمر مهارات التواصل مع المرضى

➤ العمليات(Process) :

- إجراءات حجز المواعيد
- وقت الانتظار
- جودة الخدمة
- متابعة المرضى

ضمان الجودة:	إجراءات تقديم الخدمة	نظام المواعيد
معايير السلامة بروتوكولات العلاج نظام التغذية الراجعة	تسجيل المرضى فترات الانتظار متابعة الحالات	الحجز الإلكتروني إدارة قوائم الانتظار نظام التذكير بالمواعيد

➤ البيئة المادية:(Physical Evidence)

- ✓ تصميم المنشأة الصحية
- ✓ النظافة والتعقيم
- ✓ المعدات الطبية الحديثة
- ✓ المظهر المهني للعاملين

التجهيزات	البيئة الداخلية	المظهر الخارجي
لمعدات الطبية الحديثة أنظمة المعلومات وسائل الراحة للمرضى	الديكور والألوان الإضاءة والتهوية النظافة والتعقيم	تصميم المبنى اللافتات والإرشادات المساحات الخضراء