



Департамент здравоохранения Тюменской области
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Тюменской области
«ОБЛАСТНАЯ БОЛЬНИЦА №19»

(г. Тюмень)

ПРИКАЗ

31 мая 2016 г.

№ 355

**«Об утверждении Положения о маркетинговой политике
ГБУЗ ТО «Областная больница № 19»**

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и статьей 40 Налогового кодекса Российской Федерации, а также в целях развития платных медицинских услуг в ГБУЗ ТО «Областная больница №19»,

приказываю:

1. Утвердить Положение о маркетинговой политике ГБУЗ ТО «Областная больница № 19» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Программисту опубликовать Положение о маркетинговой политике ГБУЗ ТО «Областная больница № 19» на сайте учреждения www.ob19.ru.
3. Секретарю руководителя обеспечить ознакомление с настоящим приказом заместителей главного врача, начальников отделов, заведующих филиалами.
4. Настоящий приказ вступает в силу с 01.06.2016 года.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.Н. Патрикеев

ПОЛОЖЕНИЕ
о маркетинговой политике
ГБУЗ ТО «Областная больница №19»

Раздел 1. Общие положения

Настоящее Положение определяет способы и методы ценообразования на услуги, оказываемые ГБУЗ ТО «Областная больница №19» (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 услуги» – медицинские 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 услуг.

Маркетинговая политика выполняет следующие функции:

1. Исследование рынка медицинских товаров и услуг;
2. Организация введения новых услуг;
3. Организация оказания медицинских 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 услуги;
2. получение и увеличение дохода от оказания платных медицинских услуг;
3. достижение высокого уровня репутации;
4. повышение уровня клиентоориентированности.

Раздел 2. Анализ внешней и внутренней среды

Проведение анализа эффективности деятельности платных медицинских услуг Учреждения позволило выделить ключевые элементы внешней и внутренней среды, которые нашли свое отражение в SWOT-анализе.

SWOT-анализ внутренней среды

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>1. Укомплектованность медицинскими работниками, с высоким уровнем квалификации, обладающие современными методами диагностики и лечения, ориентированные на потребителя;</p> <p>2. Наличие медицинского оборудования в соответствии с порядками оказания медицинских услуг;</p> <p>3. Наличие лицензий на оказание платных медицинских услуг;</p> <p>4. Широкий спектр специалистов.</p>	<p>1. Необходимость косметического ремонта помещений.</p> <p>2. Высокий износ, низкий уровень оснащения компьютерной техникой;</p> <p>3. Текучесть кадров;</p> <p>4. Недостаточно высокий уровень корпоративной культуры;</p>
Возможности	Угрозы
<p>1. Возможность обеспечить медицинских работников жильем в качестве социального найма;</p> <p>2. Возможность переподготовки и повышения квалификации специалистов.</p>	<p>1. Требование потребителя услуги ко времени ее предоставления;</p> <p>2. Угроза потери потребителей, связанная с перебоем в расписании специалистов.</p>

SWOT-анализ внешней среды

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>1. Единственное учреждение в Тюменском районе, оказывающее медицинские услуги (предрейсовые и послерейсовые медицинские осмотры).</p> <p>2. Гибкость цен на платные медицинские услуги;</p> <p>3. Активное взаимодействие с Администрацией Тюменского района по поводу привлечения к сотрудничеству организаций, расположенных в Тюменском районе;</p> <p>4. Наличие транспортной доступности;</p> <p>5. Наличие медицинских мобильных комплексов, передвижных флюорографа и маммографа, что позволяет оказывать услугу на выезде.</p>	<p>1. Неудовлетворительный уровень работы над имиджем Учреждения;</p> <p>2. Недостаточная информационная направленность;</p> <p>3. Низкая доля охвата рынка оказания медицинских услуг</p>
Возможности	Угрозы
<p>1. Наличие организаций, нуждающихся в медицинских услугах;</p> <p>2. Возрастающие требования законодательства к наличию медицинского сопровождения работников организации заказчика;</p> <p>3. Развитие рынка новых медицинских услуг.</p>	<p>1. Жесткие требования государственных органов (Прокуратура, Росздравнадзор), контролирующих деятельность медицинской организации.</p> <p>2. Появление сильных конкурентов на рынке оказания медицинских услуг;</p> <p>3. Повышение стоимости медицинских услуг, связанное с ростом цен на расходные материалы;</p> <p>4. Снижение клиентской базы.</p>

На основании проведенного SWOT-анализа конкретизируем ключевые факторы:

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

Раздел 3. Анализ рынков

В связи с требованием законодательства к обязанности работодателя осуществлять медицинское сопровождение своего персонала, возникает

потребность в оказании медицинских услуг на платной основе. Наличие в Учреждении специалистов, материально-технической базы, соответствующих лицензий по видам деятельности позволяет оказывать платные медицинские услуги в полном объеме, как физическому лицу, так и юридическим лицам.

Учреждение сотрудничает с социальной сферой (детские сады, общеобразовательные учреждения, детские дома), заводами, предприятиями АПК Тюменского района и г. Тюмени.

Потенциальными потребителями являются такие крупнейшие предприятия как ОАО «Птицефабрика «Боровская», ОАО «Тюменский бройлер», ООО «Винзилинский завод керамзитового гравия», ООО «ТюменьСтальМост» и иные предприятия промышленности, сельского хозяйства, социальной сферы.

Учреждение активно участвует в аукционах, запросах котировок, что не исключает осуществление деятельности в близлежащих районах Тюменской области.

Конкуренцию Учреждения составляют крупные федеральные, областные, муниципальные медицинские учреждения, оказывающие аналогичные медицинские услуги, такие как: ГБОУ ВПО «Тюменский государственный медицинский университет», ГБУЗ ТО «Областная клиническая больница №1», ММАУ «Городская поликлиника №5» и другие.

Проведение флюорографии на выезде при помощи передвижного флюорографа имеет конкурента по оказанию медицинской услуги в лице ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер».

Отсутствует конкуренция в Тюменском районе по следующим платным медицинским услугам: проведение маммографии на выезде при помощи передвижного маммографа, предрейсовые медицинские освидетельствования водителей, послерейсовые медицинские освидетельствования водителей.

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

Раздел 4. Ценовая политика

Цены на платные медицинские услуги, оказываемые Учреждением, рассчитываются в соответствии с Порядком определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными учреждениями Тюменской, утвержденным приказом Департамента здравоохранения Тюменской области от 19.12.2013 №823ос.

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

Установление или пересмотр действующих цен на платные медицинские 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 Тюменской области размера оплаты труда работников здравоохранения;
- изменение налогообложения платных медицинских услуг;
- изменение в соответствии с законодательством порядка и стандарта оказания медицинской услуги.

Основанием для понижения цен на платные медицинские услуги является:

- участие в закупочных процедурах. Учреждение имеет право понижать цены действующего прейскуранта на услуги по результатам закупочных процедур (аукционы, запросы котировок и прочие);
- установление скидок по согласованию сторон (с юридическими лицами);
- участие в проведении диспансеризации взрослого населения. Учреждение имеет право при осуществлении медицинских осмотров снизить стоимость дублируемых медицинских услуг, проводимых в рамках диспансеризации.

Учреждение вправе устанавливать льготы отдельным категориям

граждан (инвалиды 1 и 2 группы, участники боевых действий, ветераны войн, лица, принимаемые участие в ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС, лица, достигшие пенсионного возраста, малообеспеченные семьи, многодетные семьи) согласно преискуранту, при предъявлении подтверждающего документа.

Учреждение безвозмездно оказывает медицинские услуги работникам, занятым по основному месту работы.

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» в Учреждении имеется официальный сайт в сети Интернет, где 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 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 программой и территориальной программой;
- 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 услуг;

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

Исполнитель 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 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.

Значительную помощь в поиске потребителей платных медицинских услуг оказывает Администрация Тюменского района, в лице главы Администрации, которые информируют представителей различных сфер деятельности о возможном оказании платных медицинских услуг Учреждением в их интересах.

Раздел 6. Заключительные положения

Настоящее Положение утверждается главным врачом и вступает в силу с момента подписания.

В данное Положение могут вноситься изменения и дополнения, которые утверждаются главным врачом и вводятся в действие приказом Учреждения.