

ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МАРКЕТИНГУ В СФЕРІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

ШУМКОВА О.В.

к.е.н., доцент кафедри маркетингу та логістики

Сумський національний аграрний університет

м. Суми, Україна

ЖУКОВА М.О.

магістрант з маркетингу

Сумський національний аграрний університет

м. Суми, Україна

Ринок, на якому працюють заклади охорони здоров'я України станом на зараз, перебуває під чіткою увагою з боку споживачів медичних послуг, тобто пацієнтів, які потребують медичної допомоги. Вони потребують якісної медичної допомоги за розумну ціну. Також заклади охорони здоров'я знаходяться під впливом конкурентних перетворень, у зв'язку з переходом на фінансування у межах укладених договорів з Національною Службою Здоров'я України. Таким чином, для подальшого розвитку і якісної конкурентної боротьби закладу охорони здоров'я на ринку медичних послуг, необхідно використовувати маркетингові інструменти та активно розвивати напрямок власної маркетингової діяльності.

Маркетинг у сфері охорони здоров'я можна розглядати як систему певних методів, заходів і принципів, які базуються на системному вивченні запитів споживачів медичних послуг (пацієнтів) та формуванні цілеспрямованої пропозиції всіма учасниками ринку медичних послуг для задоволення потреб існуючих та потенційних споживачів.

Маркетингова діяльність у сфері охорони здоров'я не можлива без ефективної системи комунікацій між закладом охорони здоров'я та існуючими і потенційними споживачами медичних послуг.

Комунікації можна розглядати з різних точок зору, але якщо мова іде про комунікаційні процеси в сфері охорони здоров'я, то доцільним є застосування саме соціальних комунікацій.[2, с.180]

Комунікації у сфері охорони здоров'я можуть мати різні форми, серед яких слід зазначити:

- масові комунікації;
- мультимедійні комунікації;
- інтерактивні комунікації;
- міжособистісне спілкування;
- засоби масової інформації;
- директ-мейлінг.

Комунікаційні процеси у сфері охорони здоров'я неможливі без забезпечення відповідної інформації.

У відповідності до Постанови Кабінету Міністрів України «Про деякі питання електронної системи охорони здоров'я» від 25 квітня 2018 року № 411, медична інформація – це інформація про стан здоров'я пацієнта, його діагноз, відомості, одержані під час медичного обстеження, зокрема відповідні медичні документи, що стосуються здоров'я пацієнта.[3]

Медична інформація може бути розділена на наступні категорії:

- якісна - ознаки, діагнози та висновки;
- кількісна - різні показники, градація параметрів та числові значення певних показників;
- адресна – специфічні коди та ідентифікатори.

Для систематизації та групування всієї медичної інформації, заклади охорони здоров'я впроваджують у свою діяльність медичні інформаційні системи.

У відповідності до Постанови Кабінету Міністрів України «Про деякі питання електронної системи охорони здоров'я» від 25 квітня 2018 року № 411, електронна медична інформаційна система – це інформаційно-телекомунікаційна система, яка дає змогу автоматизувати роботу суб'єктів господарювання у сфері охорони здоров'я, створювати, переглядати, обмінюватися інформацією в електронній формі, зокрема з центральною базою даних (у разі підключення).[3]

Для підключення до центральної бази даних електронна медична інформаційна система повинна відповідати технічним вимогам, які визначаються адміністратором та затверджуються Національною службою здоров'я України.

Поряд із поняттям електронної медичної інформаційної системи, існує поняття «медична інформаційна система (МІС)».

Медична інформаційна система призначена для оптимізації всіх лікувально-діагностичних заходів та процесів, забезпечення інформаційної підтримки роботи медичного та немедичного персоналу, підтримки процесу бізнес-планування та оптимізації всіх виробничих процесів закладу охорони здоров'я та загальної інформаційної підтримки оцінки ефективності таких заходів.

Медична інформаційна система дає можливість вводити в оптимальній формі, зберігати та аналізувати не тільки основні дані про споживача медичної послуги, зазвичай використовувані лише в реєстратурі, а й усю медичну документацію, таку як скарги, анамнез життя і захворювання, дані об'єктивного обстеження, функціональної та лабораторної діагностики, антропометрії, а також дані про лікарські призначення та їх виконання впродовж перебування у закладі охорони здоров'я. Також дана система забезпечує ефективну комунікацію між споживачами медичних послуг, медичним персоналом в одному та різних закладах охорони здоров'я та державним регулятором.

Медична інформаційна система забезпечує покращення діяльності закладів охорони здоров'я за такими напрямками роботи з медичною і немедичною інформацією:

- оптимізація процесів роботи з інформацією;
- систематизація необхідної інформації;
- об'єднання необхідної інформації та звітності;
- доступність до інформації. [1]

Медичні інформаційні системи містять у собі декілька специфічних компонентів, які допомагають спростити діяльність закладів охорони здоров'я (рис. 1).

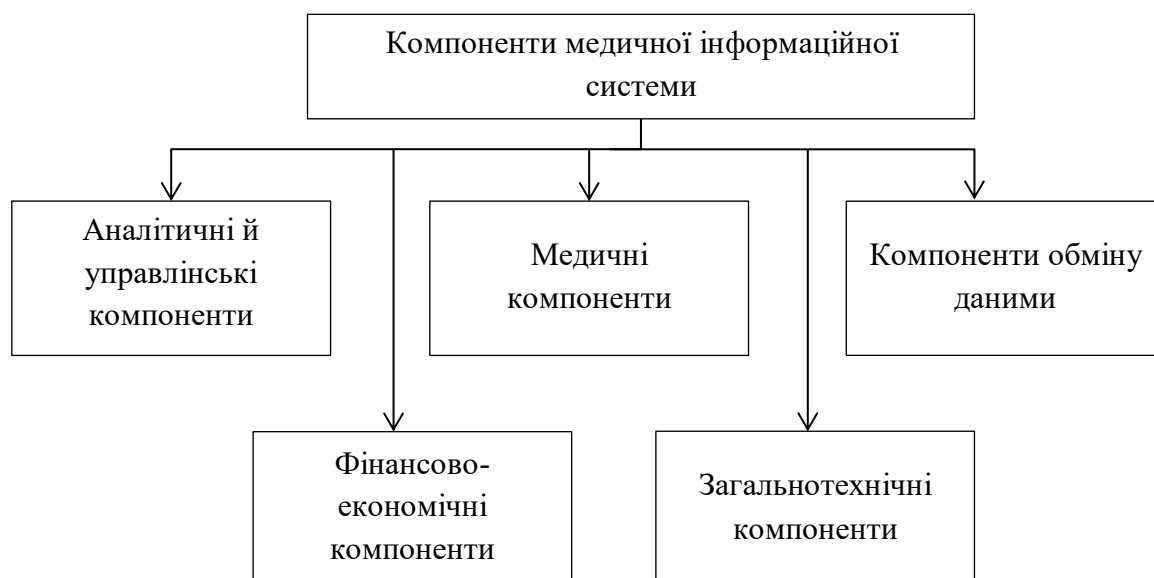


Рисунок 1 – Основні складові компоненти медичної інформаційної системи

Таким чином, інформаційно-комунікаційне забезпечення маркетингової діяльності закладів, які працюють у сфері охорони здоров'я спрямоване не тільки на стимулювання збуту, збільшення кількості споживачів медичних послуг та підтримки добрих взаємин з існуючими споживачами, а й набувають соціального значення, оскільки призводять до поліпшення здоров'я населення та ефективного їх інформування та підвищення медичної грамотності.

Література:

1. Медичні інформаційні системи: як вибрати свою. URL: <https://imed.co.ua/management/medichni-informacijni-sistemi-yak-vibrati-svoyu> (дата звернення: 07.04.2021).
2. Полковниченко С. О. Маркетингове забезпечення сфери медичних послуг. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. № 4 (20). С. 176-186.
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про деякі питання електронної системи охорони здоров'я» від 25 квітня 2018 року № 411. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/411-2018-п#Text> (дата звернення 14.04.2021).