Lesson 5

PRODUCT

6EMHC2

Marketing in Healthcare

Peter Pažitný

Daniela Kandilaki

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

content

1. Product in Healthcare
2. Healthcare Services characteristics
3. Case study: MOJE AMBULANCE.CZ
4. Layers of product
5. Product mix

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Group WORK

What can be a product in healthcare?

Try to define by your own words.

Healthcare ProductS

- Multidimensional and complex.
- Includes:
  - physical products (eg medicines - pharmaceuticals)
  - services (diagnostic, therapeutic and nursing services)
  - people (doctors)
  - ideas (prevention, health protection)
  - organization (hospital, ambulance)
  - health insurance



Physical products

- Drugs
- Medical aids and appliances
- Medical material

Healthcare services



PEOPLE

Moderní oční klinika, kde se budou potkávat nejnovější přístroje a postupy s obětavou péčí lékařů a zdravotních sester. Taková byla představa MUDr. Pavla Stodůlky, Ph.D., který v roce 2003 založil první ze sítě klinik Gemini. Od té doby jsme na našich klinikách pomohli s oční vadou už tisícům lidí. Mezi nejsilnější okamžiky, na které rádi vzpomínáme, patří například úspěšné navrácení zraku po 53 letech slepoty nebo operace 106 leté pacientky, která dokazuje, že oční operace jsou dnes velmi šetrné a vhodné i pro osoby vyššího věku. Pojďte se s námi podívat na další **významné momenty** a úspěchy, na které jsme pyšní.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

IDEAS

loono

O nás | Prevence | Workshopy | Další aktivity | Podpořte nás | Kontakt | E-shop | en

Naše témata



Prevence rakoviny #prsakoule



Prevence infarktu a mrtvice

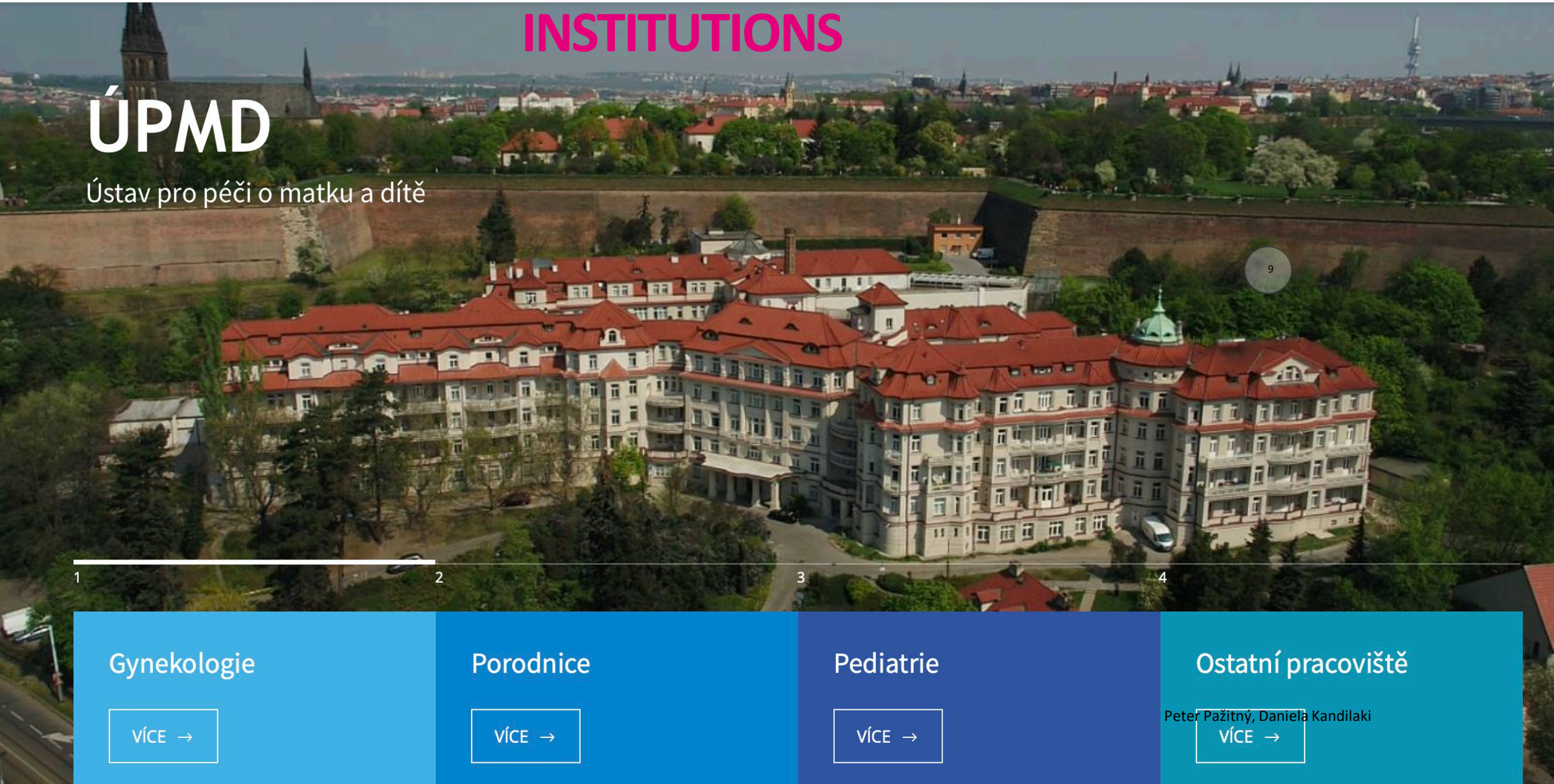


Reprodukční zdraví



Duševní zdraví

INSTITUTIONS

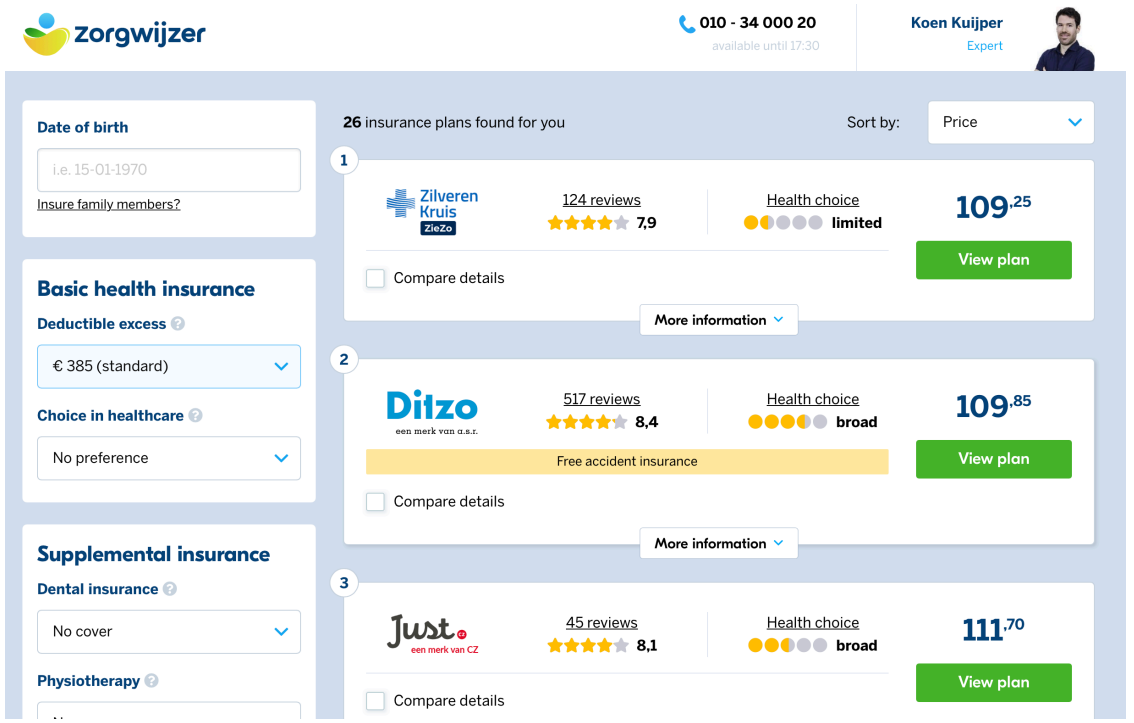


Peter Pažitný, Daniela Kandilaki

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

HEALTH INSURANCE





HEALTHCARE Service (5I)

- *Intangibility*
- *Inconsistency*
- *Inseparability*
- *Inventory*
- *Interaction*

HEALTHCARE services

- Services typically require greater quality control, credibility, and adaptability.
- In Healthcare, the differentiation of services can be based on:
  - Short waiting times for consultations/examination
  - Improved quality of services
  - Innovations
  - Good accessibility
  - Attitude of the doctors
  - Precise information/advice to patient
  - Empathic communication
  - Smooth administration

Očkování proti COVID-19 a rezervace vakcíny

2.3.2021

Aktuální informace: očkování proti onemocnění COVID-19 na pobočkách MOJE AMBULANCE



MOJE AMBULANCE nabízí

- 12 hodinová ordinační doba
- Standardní lékařská péče hrazena ze zdrav. pojištění
- Mobilní aplikace OnlineAmbulance
- 31 poboček v 19 městech po celé ČR

a další...

Více informací

OFFLINE - Zanechte zprávu

Kdo jsme

MOJE AMBULANCE je největším poskytovatelem primární péče v České republice.

Pracujeme v týmech s výhodou konsiliárního přístupu k léčbě.

Kvalitní péče, přívětivé prostředí, příjemný personál či moderní vybavení a výhodné umístění poboček. To jsou jen některé důvody, díky nimž se na nás obrací stále více klientů.

MOJE AMBULANCE je moderním lékařským zařízením, které poskytuje služby praktických lékařů pro dospělé napříč celou republikou. V současné době naleznete našich **31 poboček v 19 městech**. Staráme se již bezmála o **200 tisíc klientů**.

Společnost MOJE AMBULANCE byla založena roku 2007 a od té doby se neustále rozrůstá a rozšiřuje své služby. U nás na Vás čeká nejen **praktický lékař pro dospělé**, ale také **moderní vybavení ordinací**, **profesionální personál** a **přívětivé prostředí čekáren**.

Velký důraz klademe na prevenci a poskytujeme řadu dalších služeb navíc. To vše je zdarma, naše služby jsou hrazeny z Vašeho zdravotního pojištění.

MOJE AMBULANCE nabízí

- 12 hodinová ordinační doba
- Standardní lékařská péče hrazena ze zdrav. pojištění
- Mobilní aplikace OnlineAmbulance
- 31 poboček v 19 městech po celé ČR

a další...

Více informací

REGISTRUJTE SE ještě dnes

A využijte všech výhod sítě praktických lékařů MOJE AMBULANCE

OFFLINE - Zanechte zprávu

Našim klientům nabízíme:

- **12hodinová ordinační doba**, 5 dní v týdnu,
- **objednávkový systém** - žádné zbytečné čekání,
- **erudovaný personál** a **nejmodernější přístroje** (EKG, CRP, CoaguChek® XS na měření INR, StrepTest, Glukometr, Uricult, Oxymetr),
- **preventivní programy** a očkování,
- **standardní péče je hrazena ze zdravotního pojištění** - neplatíte nic navíc!,
- **on-line služby** - www.onlineambulance.cz



MOJE AMBULANCE nabízí

- 12 hodinová ordinační doba
- Standardní lékařská péče hrazena ze zdrav. pojištění
- Mobilní aplikace OnlineAmbulance
- 31 poboček v 19 městech po celé ČR

a další...

Více informací

REGISTRACE

REGISTRUJTE SE ještě dnes

A využijte všech výhod sítě praktických lékařů MOJE AMBULANCE

OFFLINE - Zanechte zprávu

moje@mbulance
praktický lékař pro dospělé

Hledat...

ZÁKAZNICKÁ PÉČE
+420 598 598 900
info@mojeambulance.cz

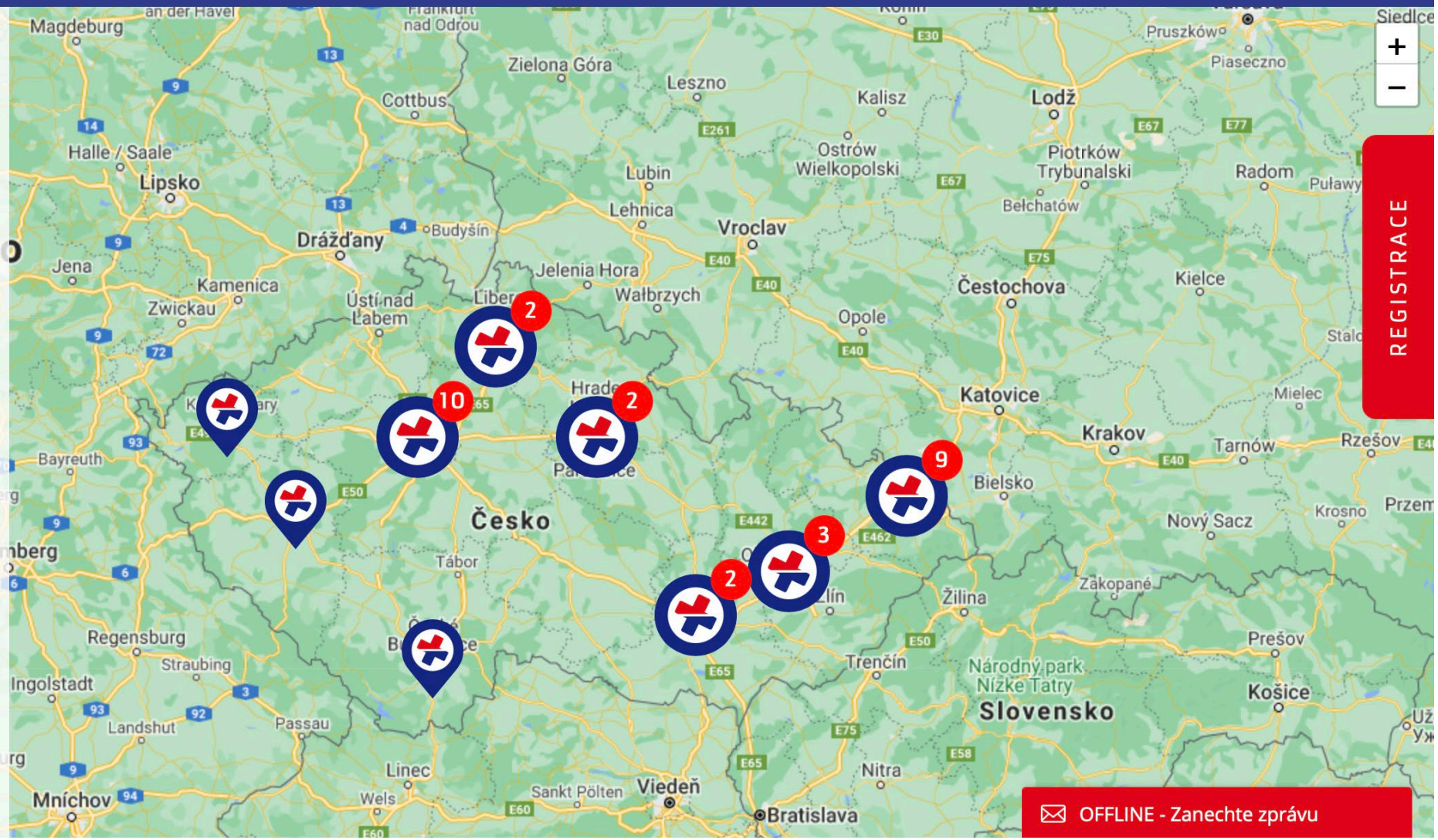
DOMŮ | O NÁS | POBOČKY | PRO KLIENTY | ODBORNÁ SEKCE | BLOG | KONTAKT | ONLINEAMBULANCE | COVID-19

VYHLEDAT POBOČKU

Zadejte PSČ

nebo

Vyberte město



REGISTRACE

OFFLINE - Zanechte zprávu

24/7/365 – nepřetržitá lékařská péče

Na základě spolupráce mají klienti **MOJE AMBULANCE** a zároveň pojištěnci **RBP, zdravotní pojišťovny** (213) celoročně k dispozici službu 24/7/365 týkající se návaznosti lékařské péče prostřednictvím lékaře na telefonu.

213 RBP zdravotní pojišťovna

moje@mbulance

O čem je služba 24/7/365?

Hlavním pilířem této služby je nepřetržitá lékařská péče v síti MOJE AMBULANCE. Znamená to, že naši lékaři jsou vám na pobočce k dispozici 12 hodin denně během pracovních dnů a po ukončení ordinační doby je k dispozici na telefonu zdravotní sestra a lékař. Jak sestra, tak i lékař mohou nahlížet do Vaší zdravotní karty a mohou tak s Vámi ihned řešit Vaše aktuální zdravotní potíže.

MOJE AMBULANCE
Praha - OC Hostivař

Praktický lékař v Praze 15 - Hostivaři

272 651 323

724 059 333 Jen pro registraci očkování COVID-19!

recepce-hostivar@mojeambulance.cz

PROVOZNÍ DOBA

pondělí	8:00	20:00
úterý	8:00	20:00
středa	7:30	20:00
čtvrtek	8:00	20:00
pátek	8:00	20:00

OBJEDNAT ON-LINE



Švehlova 1391/32
102 00 Praha 15 - Hostivař

Na mapě

MOJE AMBULANCE nabízí

- 12 hodinová ordinační doba
- Standardní lékařská péče hrazena ze zdrav. pojištění
- Mobilní aplikace OnlineAmbulance
- 31 poboček v 19 městech po celé ČR

a další...

Více informací

REGISTRACE

REGISTRUJTE SE ještě dnes

A využijte všech výhod sítě praktických lékařů MOJE AMBULANCE.

Online registrace

MOJE AMBULANCE.cz

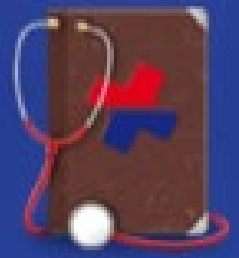


online@mbulance nabízí:



Online diagnostika

Nevíte co Vám je? Potřebujete diagnostikovat Váš zdravotní stav podle symptomů nebo poradit s léčbou?



Encyklopedie nemocí

Potřebujete informace o nějaké nemoci, jejich symptomech a způsobu léčby? Vyzkoušejte Encyklopedii nemocí.



Online kalkulačka zdraví

Bojíte se kardiovaskulárních onemocnění? Nevíte, zda patříte mezi ohrožené? Vypočtěte si míru Vašeho rizika.

MOJE AMBULANCE.cz



Online poradna

Napište svůj dotaz do online poradny a náš lékař Vám rád odpoví.



Online lékař

Popište svůj problém, odešlete jej našemu lékaři a ten Vám prostřednictvím e-mailu nebo telefonu odpoví.



Moje Ambulance

Chcete se objednat k lékaři na vyšetření nebo kvůli administrativě? Dostupný 12 hodin denně, 5 dní v týdnu!

Vyzkoušet zdarma
14 denní zkušební verze

Získat plnou verzi
neomezený přístup ke všem službám

moje@mbulance
praktický lékař pro dospělé

Hledat...

ZÁKAZNICKÁ PÉČE
+420 598 598 900
info@mojeambulance.cz

DOMŮ | O NÁS | POBOČKY | PRO KLIENTY | ODBORNÁ SEKCE | BLOG | KONTAKT | ONLINEAMBULANCE | COVID-19

REGISTRACE

MOJE AMBULANCE NABÍZÍ

12 hodinová
ordinační doba

Standardní lékařská péče
hrazena ze zdrav. pojištění

Mobilní aplikace
OnlineAmbulance

31 poboček
v 19 městech po celé ČR

Spolupracujeme se všemi
zdravotními pojišťovnami

Moderní přístrojové
vybavení ordinací

DOMÁCÍ PÉČE
Profesionální zdravotní péče ve vašich domovech

Návazná péče
Alergomed, OK
Rehabilitace

MOJE AMBULANCE

- 12 hours opening hours
- Strategically localized workplace (mainly business/commercial centers)
- Sophisticated ordering system
- No unnecessary waiting
- The patient is treated by a doctor who is on duty
- Extra services (online portal, prevention programs)
- More nurses (more competencies)
- Strong marketing

VS. GP

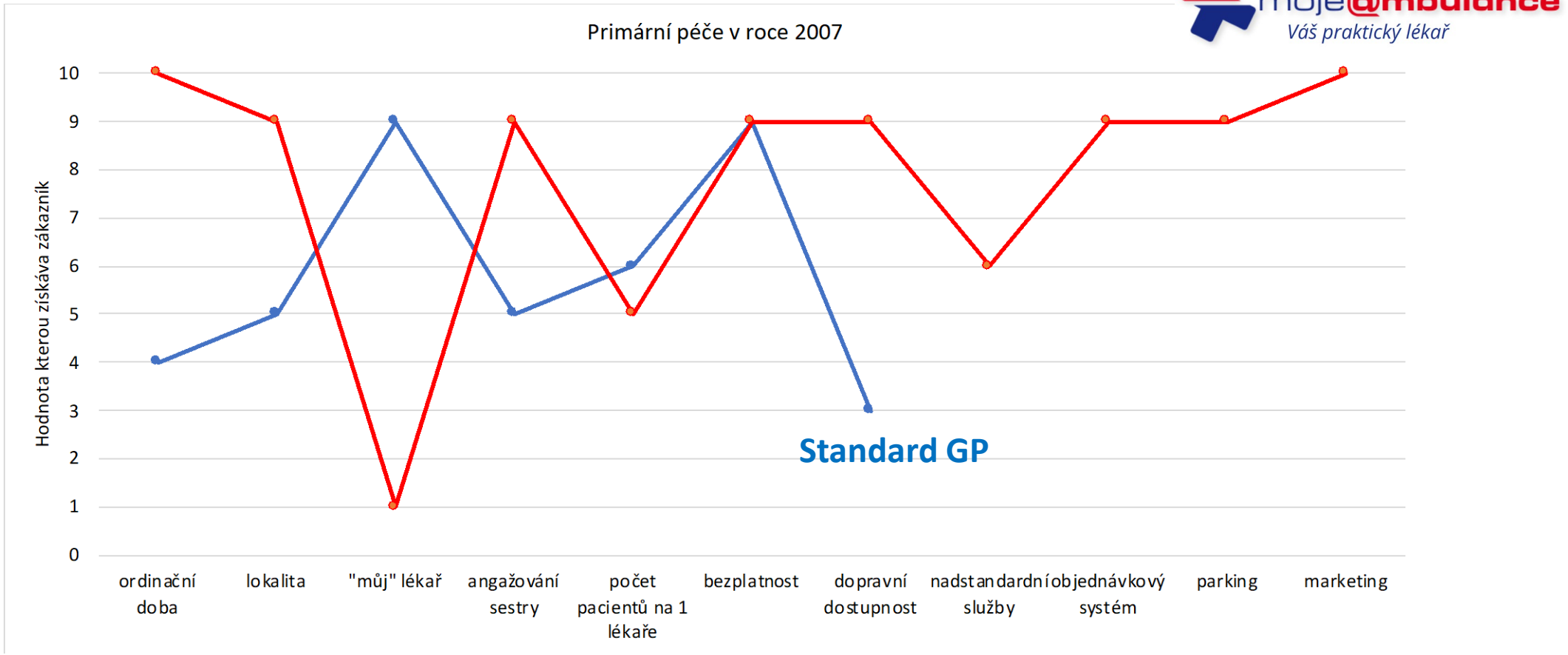
- 6-7 hour opening hours
- Location of the workplace varies considerably (village, health center)
- An online ordering system usually does not exist;
- The patient is treated by his/her doctor

- Extra services (non existent, or very limited)
- 1 nurse
- Marketing does not exist or is very weak

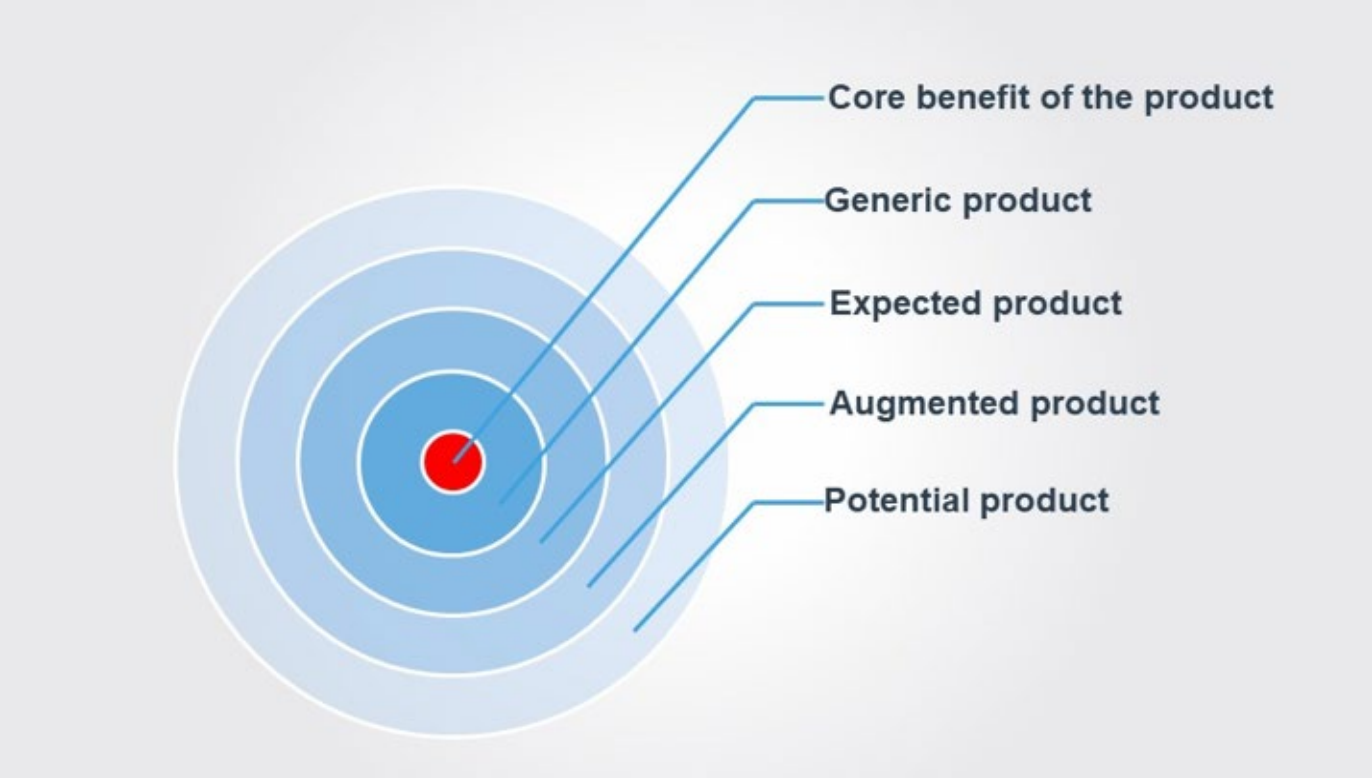
EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

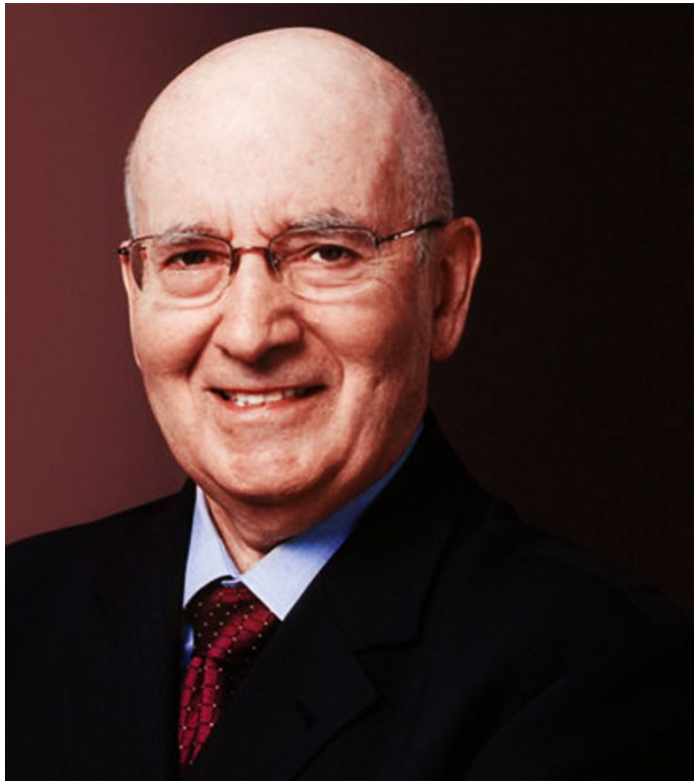
Strategic CANVAS: PrimARY CARE IN CZ (2007)

moje@mbulance
Váš praktický lékař



FIVE LAYERS OF PRODUCT





FIVE LAYERS of Product

1. Core Benefit – The core benefit is the fundamental need or wants that the customer satisfies when they buy the product.
2. Generic Product - The generic product is a basic version of the product made up of only those features necessary for it to function.
3. Expected Product - The expected product is the set of features that the customers expect when they buy the product.
4. Augmented Product - The augmented product refers to any product variations, extra features, or services that help differentiate the product from its competitors.
5. Potential Product - The potential product includes all augmentations and transformations the product might undergo in the future.

Product mix

- A set of all products and product lines that are offered to customers to meet their wishes and needs. The product mix is determined by the product mix width and length.
- The width of the product mix indicates how many product lines the organization offers to customers.
- The length of the product mix indicates the total number of individual products / items in the product mix.

Product mix

	The width of the product mix		
The length of the product mix	malézdr@ví praktický lékař pro děti a dorost	@lergomed alergologie a klinická imunologie	fajnlékárn@
	Pediatrics	Allergology	Pharmacy
	Diagnostics	Allergologic examinations	RX Drugs dispension
	Vaccination	Skin tests	OTC drugs
	Prevention	Spirometric tests	Dermocenter
	Consultataions	Immunologic tests	Nurce in pharmacy
	Chronic disease treatment	NIOX MINO	

sumMAry

- Product means everything that can be offered on the market to meet the needs of consumers; physical products, services, ideas …. health insurance
- Healthcare Services have 5 basic features (5I): Intangibility, Inconsistency, Inseparability, Inventory, Interaction
- The product can be divided into five layers: core benefit, generic product, the expected product, augmented product, potential product.
- Product mix is a set of all products and product lines that are offered to customers to satisfy their wishes and needs. The product mix is determined by the product mix width and length.

Thanks for your attention