

# 10. Distribuce / místo

6MMVZ1

Marketing ve zdravotnictví

**doc. Ing. Peter Pažitný, MSc., PhD.**

**Ing. Daniela Kandilaki, Ph.D.**



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

**MŠMT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



# Obsah

1. Distribuce / Místo
2. Případová studie Dr. MAX
3. Případová studie MEDIPOINT
4. Distribuční kanály
5. Intenzita distribuce
6. Vertikální marketingové systémy



# 1. Distribuce / místo ve zdravotnictví

## Diskuze

Jako můžeme vymezit distribuci a místo ve zdravotnictví?

Co je jejich obsahem a významem?

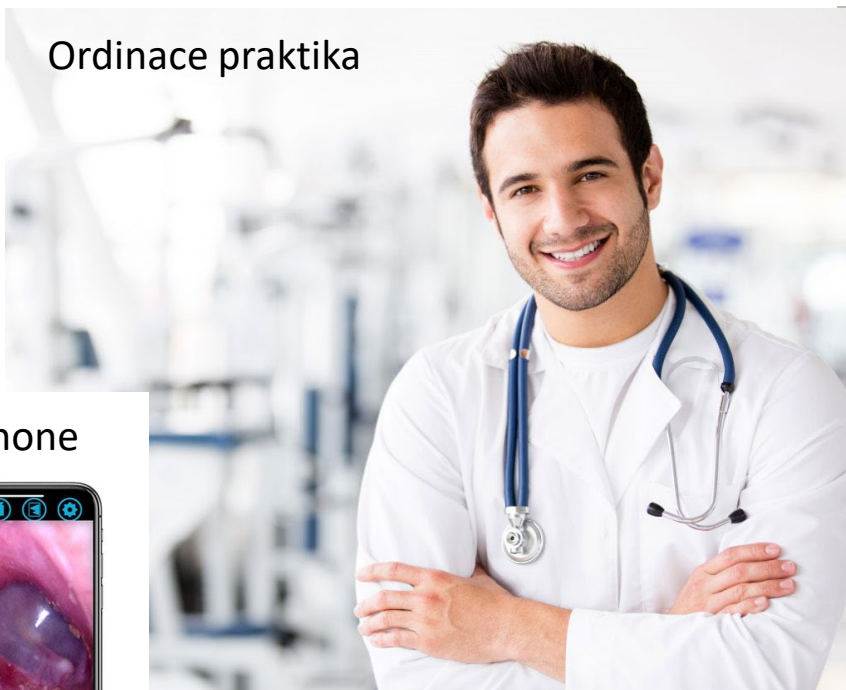
Máte 1-2 minuty na promyšlení odpovědi.

Následně budeme diskutovat



# Distribuce / Místo

Ordinace praktika



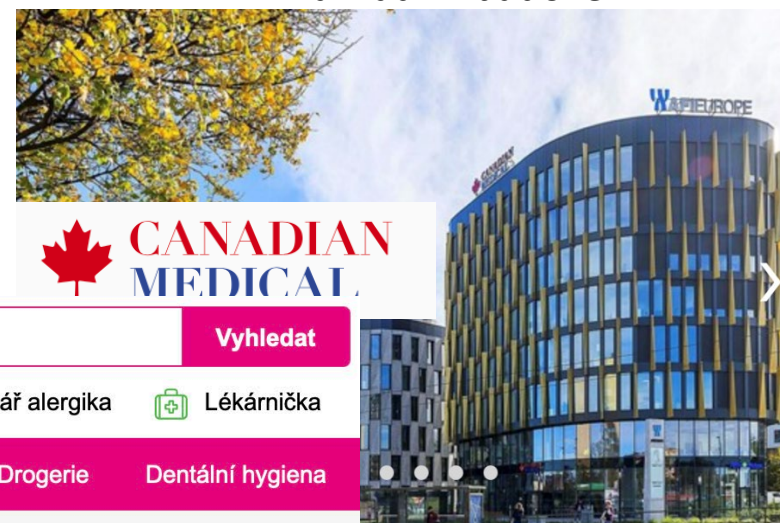
Telekonzultace iPad



Otoscope iPhone



Klinika v adm. budove



Online lékárna



Akce a slevy



Kalendář alergika



Lékárnička

Volně prodejné léky

Doplňky stravy

Matka a dítě

Kosmetika

Drogerie

Dentální hygiena

# DISTRIBUCE / Místo

Element místa v marketingovém mixu, který souvisí s distribucí, přestože je považován za relativně nevýznamný nebo méně potřebný prvek, může být tím aspektem, který dnes v éře covidu nejvíce ovlivňuje marketingová rozhodnutí.

Distribuce představuje skutečnost, jak a kde je produkt nebo služba zpřístupněna spotřebiteli

**ISCARE** 800 203 233

Klinické a výzkumné centrum pro střevní záněty (IBD)

Poskytovaná léčba \* Využití nových metod \* Vzdělávací program \* Náš tým \* Poradna \* Ceník

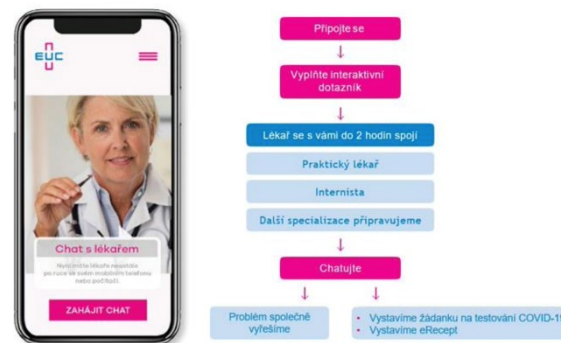
### Virtuální klinika

Pro IBD pacienty našeho Klinického a výzkumného centra pro střevní záněty jsme si připravili virtuální kliniku, která vám usnadní a urychlí přístup k informacím, k vašemu lékaři a pomůže při akutních situacích, kdy potřebujete rychlou radu.

Na jednom místě můžete požádat o:

- E-recept
- E-žádanku k doplňujícímu vyšetření
- Objednání k endoskopickému či sonografickému výkonu
- Objednání do ordinace ošetřujícího lékaře
- Zaslání výsledků pro praktického nebo odborného lékaře
- Požádat o radu lékaře
- Požádat o radu IBD sestry, stomické sestry, nutričního terapeuta
- Spojit se s lékařem prostřednictvím videokonference
- Akutní konzultace s lékařem

Virtuální klinika vystavuje elektronický recept do SMS či e-mailu, e-Neschopenku, e-Žadanku na testování přítomnosti nemoci COVID-19.





# DOSTUPNOST

- Distribuce zahrnuje všechny činnosti, které zajišťují dostupnost zboží cílovým zákazníkům.
- Distribuční kanály se neomezuji pouze na distribuci fyzických produktů, ale také na služby.
- Poskytovatelé služeb řeší otázku, jak zpřístupnit své služby svým zákazníkům.
- Hlavním kritériem pro distribuci zdravotnických služeb je dostupnost.
- Nedílnou součástí distribuce zdravotní péče je místo zdravotnického zařízení.
- Jeho kultura, atmosféra, hygienické podmínky, celkové prostředí zdravotnického zařízení (průnik s fyzickým prostředím)



## 2. Případová studie Dr. Max





# DR. MAX (BRATISLAVA)





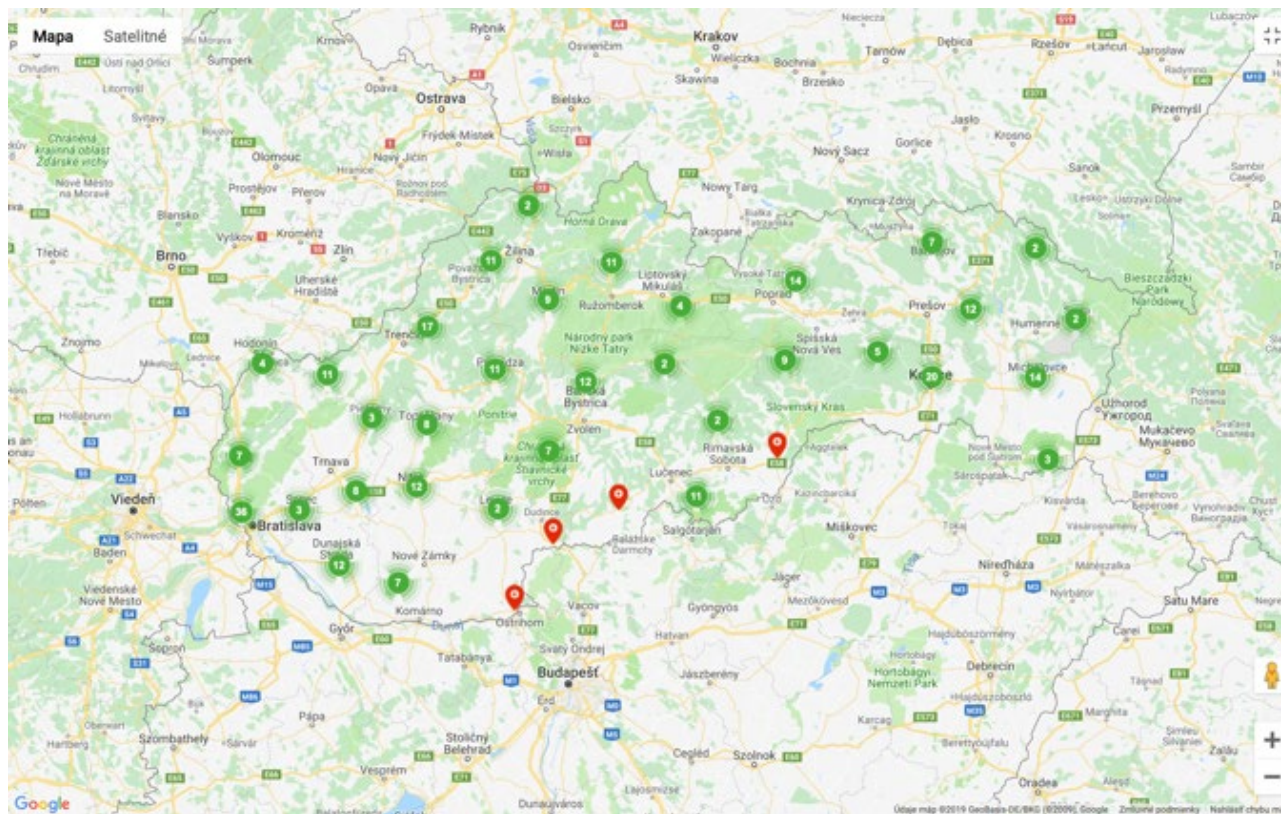


# DR. MAX (Praha)





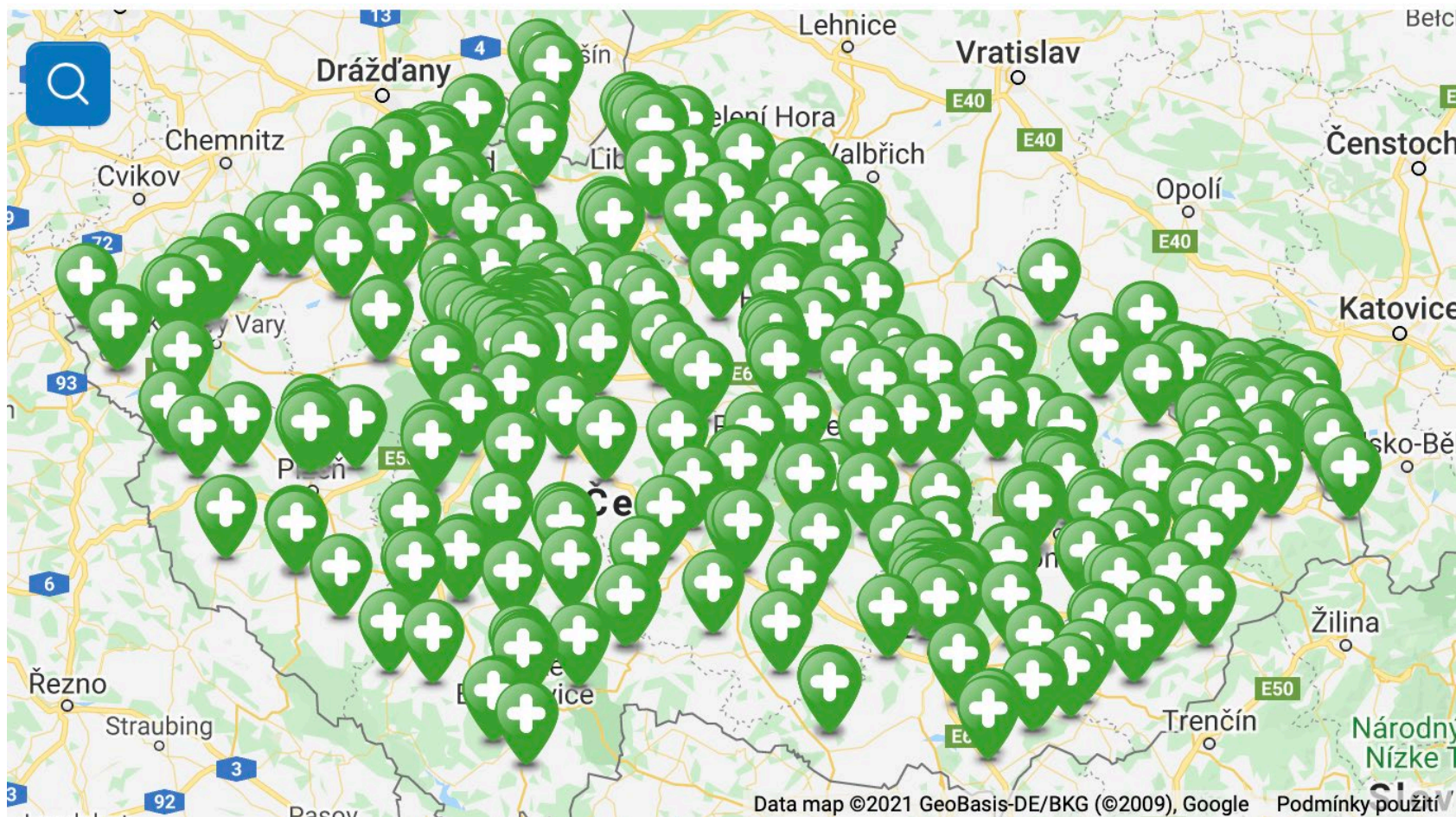
# DR. MAX (SK)







# DR. MAX (CZ)



# DR. MAX (Osobný predaj)







# DR. MAX (E-SHOP)

The screenshot displays the Dr. Max e-shop interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'E-shop', 'Dermocentra', 'Karta výhod', 'Lékárny', 'Poradna', 'Kariéra', and 'O nás'. A search bar is prominently featured with the text 'Zadejte název produktu, značku nebo zdravotní problém'. Below the navigation bar, a green banner highlights various product categories: 'Akce a slevy', 'Dr. Max produkty', 'Zdraví a léky', 'Doplňky stravy', 'Matka a dítě', 'Krása a péče', 'Zdraví výživa', 'Pro sportovce', 'Zdravotnické potřeby', 'Pro zvířata', 'Přírodní drogerie', and 'Opalování'. The main content area is titled 'Zdraví a léky (1133)' and includes a filter bar for 'Kategorie (27)' and 'Výpis'. Below this, there are sorting options: 'Upravit výpis', 'Řadit od nejoblíbenějšího', 'od nejprodávanějšího', 'od nejlevnějšího', and 'od nejdražšího'. The product list shows 'Analgin Neo 5 mg' (20 tablets) for 119 Kč (original price 149 Kč) and 'Hyal-Drop multi' (eye drops) for 199 Kč. A 'Do košíku' button is next to each product. At the bottom, a cookie consent banner states: 'Při poskytování našich služeb nám pomáhají soubory cookie. Využíváním našich služeb s jejich používáním souhlasíte. [Více informací](#)'. A 'Zavřít' button is also present.





# DR. MAX (Dovoz domů)

**Dr.Max**

Hledaný výraz

Doprava zadarmo nad 9.90€

Osobný odběr 305 lékární

Overiť dostupnosť liekov

0,00 €

BOLEST

CHŘÍPKA

OČI, UŠI, NOS

ZUBY

TRÁVENÍ

TELO A PLEŤ

MATKA A DĚTĚ

DOPLNKY VÝŽIVY

ČAJE

DROGÉRIA

ŠPORT

VETERINA

ELEKTRONIKA

AKCIE

O NÁKUPE

> Můj účet

> Zoznam miest pre osobný odběr

> Podmienky internetového výdaja

> **Možnosti dopravy**

> Trasa objednávky

> Možnosti platby

## Možnosti dopravy

Máme viacero možností ako vám môže byť objednaný tovar dodaný. V rámci Slovenskej republiky máte na výber:

- osobný odběr v našich lékárnách,
- dodanie kuriérskou spoločnosťou UPS,
- Expres kuriérom Slovenskej pošty.

Do Českej republiky a krajín Európskej únie doručujeme výhradne kuriérskou spoločnosťou UPS. O vyexpedovaní zásielky budete informovaní emailom alebo sms. Doručovanie prebieha iba počas pracovných dní.

Zároveň pre vás vieme zabezpečiť možnosť rezervácie tovaru priamo vo vami vybranej lekární.

TYP DOPRAVY	HODNOTA OBJEDNÁVKY	CENA DOPRAVY
Osobný odběr	bez ohľadu na hodnotu nákupu	ZADARMO
Rezervačná služba - rezervácia tovaru v lekární	bez ohľadu na hodnotu rezervovaného tovaru	ZADARMO
Kuriérská spoločnosť UPS	nákup nad 9,90 €	ZADARMO
Kuriérská spoločnosť UPS	nákup do 9,90 €	2.99 €
Expres kuriér Slovenská pošta - doručenie na adresu alebo na poštu	nákup nad 9,90 €	ZADARMO
Expres kuriér Slovenská pošta - doručenie na adresu alebo na poštu	nákup do 9,90 €	3.50 €
Kuriérská spoločnosť UPS s doručením do Českej republiky, Rakúska, Maďarska a Poľska	bez ohľadu na hodnotu nákupu	6.99 €
Kuriérská spoločnosť UPS s doručením do ostatných krajín Európskej únie *	bez ohľadu na hodnotu nákupu	15.00 €
Doručenie v rámci dňa v Bratislave **	bez ohľadu na hodnotu nákupu	4.99 €

**Vyzdvihnutie v lekární - osobný odběr**

Osobný odběr je možný vo všetkých lekárnách Dr.Max na území Slovenskej republiky. Tovar bude pripravený v mieste osobného odberu (počas otváracie doby konkrétnej lekárne Dr.Max) najneskôr do dvoch pracovných dní od expedovania zo skladu. Objednaný tovar je potrebné prevziať do 7 pracovných dní. O stave objednávky a možnosti vyzdvihnutia zásielky

Táto webová stránka používa cookies, aby Vám umožnila čo najlepší zážitok z našich webových stránok.

Rozumiem

Rozvoj vzdelávací a dalších činností a podpora kvality na VŠE v Praze, r. č. CZ.02.2.69/0.0/0.0/16\_015/0002342

14



# DR. MAX (Výdejní automat)





# DR. MAX

- Osobní prodej v lékárně se standardní otevírací dobou
- Lékárny s prodlouženou otevírací dobou
- Lékárna 24/7
- E-shop lékárna
- E-shop lékárna s doručením až domů
- Výdejní automat



# 3. Případová studie MEDIPOINT



Staňte se naším  
partnerem

## Přidejte se k nám

### Lékarna na dosah ruky

Od roku 2015 umožňujeme různým podnikatelským subjektům nabídnout svým zákazníkům nákup vyhrazených léčivých přípravků mimo lékárenský trh.

Spousta zákazníků tuto službu zná ze zahraničí, kde je možnost nákupu některých vyhrazených léčiv mimo lékárny už standardem. Důvodů, proč je tato služba zákazníky tak vyhledávaná, je více. Jednak proto, že na spoustě našich partnerských míst je delší otevírací doba než mají tradiční lékárny, mnoho z nich je otevřeno nonstop a dále také proto, že stále existují místa, kde lékárna vůbec není. V obou případech tak naši partneři získávají kompletní službu a



# MEDIPOINT



Vyhrazené léčivé přípravky k vnitřnímu užití. Čtěte pozorně příbalovou informaci.

## Co jsou vyhrazené léčivé přípravky?

Vyhrazená léčiva jsou léky, které je možné zakoupit bez receptu a používat i bez odborné konzultace. Do této skupiny patří například léky na léčbu mírné bolesti, zažívacích a trávicích problémů, čaje, desinfekční přípravky a spousta dalších. Jde většinou o produkty všeobecně známé a pro zákazníky tzv. přípravky „první volby“.





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



Provozovatelé  
čerpacích stanic



Retailové řetězce  
a prodejny  
s potravinami  
a spotřebním zbožím



Ubytovací a lázeňská  
zařízení



Další partneři





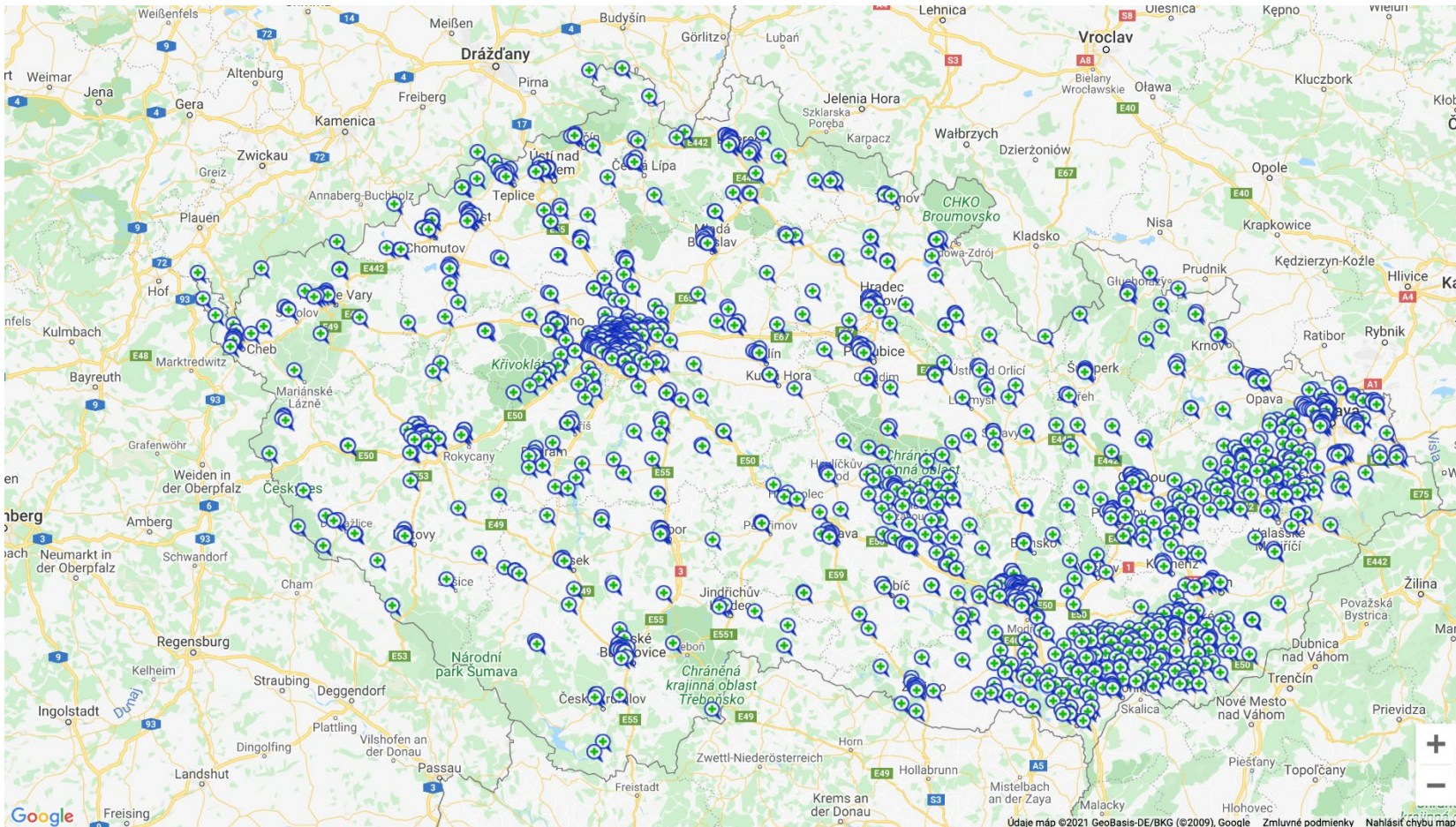
# MEDIPOINT





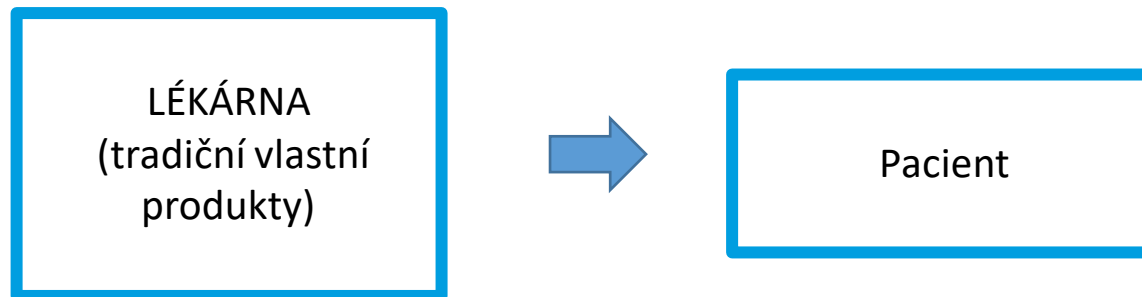


# MEDIPOINT

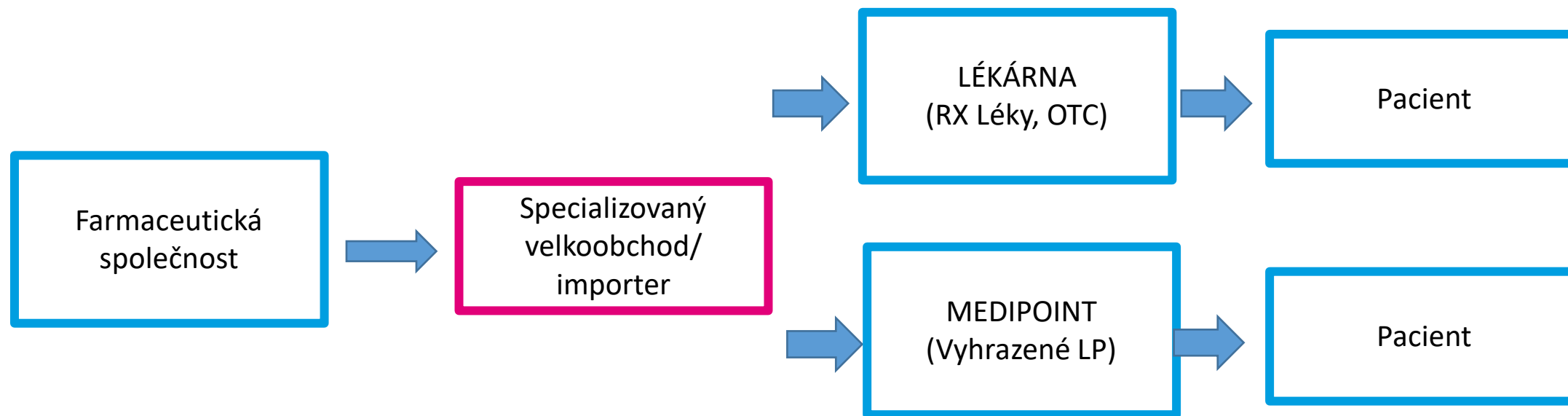


## 4. DISTRIBUČNÍ KANÁLY

Krátký distribuční kanál



Dlouhý distribuční kanál





## 5. Intenzita distribuce

Intenzita kanálu určuje, jak je produkt k dispozici konečnému spotřebiteli

- Intenzivní distribuce (léky RX)  
Tato strategie je typická pro výrobce spotřebního zboží, když je produkt k dispozici ve velkém počtu prodejen
- Exkluzivní distribuce (drahá kosmetika)  
Opakem intenzivní distribuce je exkluzivní distribuce, kdy je produkt nebo služba nabízena ve velmi omezeném počtu nebo ve vybraných prodejnách
- Selektivní distribuce (ekologické výrobky)  
Strategie střední intenzity se selektivní distribucí. Tento přístup zahrnuje méně maloobchodníků než intenzivní přístup, ti však musí splňovat určité podmínky určené výrobcem



## 6. Vertikální marketingové systémy

- Mezi tradičními organizacemi a nyní i ve zdravotnickém průmyslu probíhá změna konceptu distribučního kanálu složeného ze samostatných organizačních jednotek, jako je výrobce, velkoobchodník a maloobchodník, s výrazným růstem vertikálního marketingového systému
- Vertikální marketingový systém lze definovat jako distribuční kanály, ve kterých jsou zprostředkovatelé integrováni tak, že jejich funkce jsou prováděny rámci kanálu s co nejvyšší účinností
- V ideálním případě by v dobře řízeném vertikálně spravovaném systému měly být eliminovány konflikty a odlišné cíle, aby systém fungoval dobře

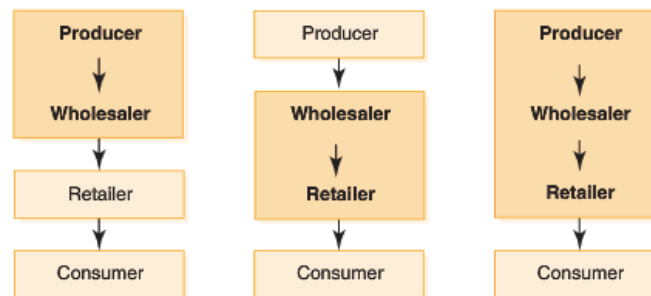
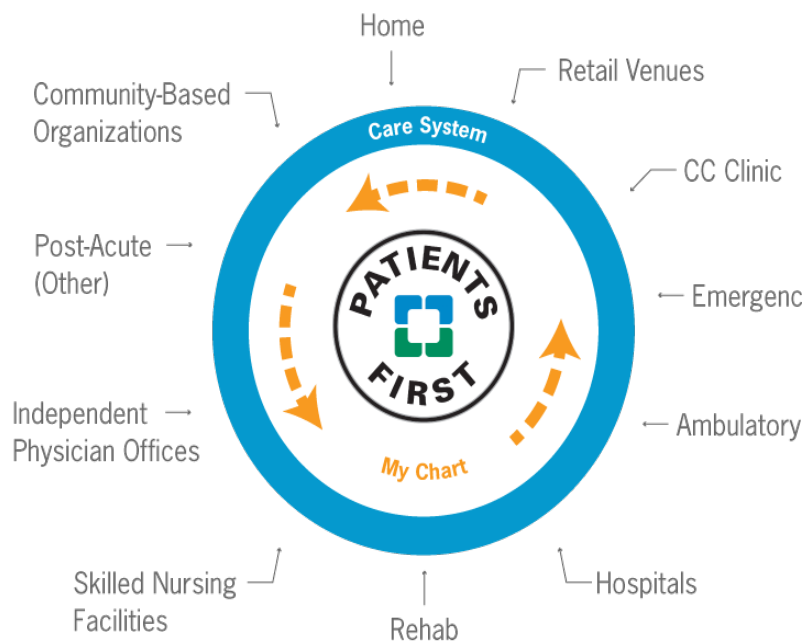


FIGURE 10-4 Alternative Vertical Marketing Systems

## 6. VERTIKÁLNÍ MARKETINGOVÉ SYSTÉMY

### Integrated Care Model



- Několik faktorů jako hnací síla vertikální integrace ve zdravotnictví:
  1. Úspora výrobních nákladů
  2. Úspora transakčních nákladů a lepší koordinace služeb (komunitní péče)
  3. Překonání nedokonalostí trhu
  4. Řízení a vnitřní faktory
  5. Změny prostředí, které ovlivňují tržní podmínky, výrobní technologie a transakční vztahy



# VERTIKÁLNÍ MARKETINGOVÉ SYSTÉMY

- Přední vertikální integrace
  - operace jsou tvořeny nebo vyvíjeny tak, aby byly blíže konečnému kupujícímu v distribučním kanálu
- Podnikové vertikální marketingové systémy
  - Kombinují jak výrobu, tak distribuci produktu nebo služby pod jedním firemním vedením („deštníkem“)
  - Integrované doručovací systémy - koordinují a poskytují péči v potřebné míře intenzity
- Spravované vertikální marketingové systémy
  - Vyskytuje se, pokud existuje koordinace mezi členy distribučního kanálu, ale neexistuje společné vlastnictví
- Smluvní vertikální marketingové systémy
  - Tato forma vertikálního marketingového systému se skládá buď ze spolupráce nebo franšízy
  - Spolupráce - dohody mezi členy distribučního kanálu, kteří existují na stejné úrovni
  - Frančizing - jedna z nejrychleji rostoucích forem vertikálního marketingového systému, je to smlouva, která spojuje prvky výroby a distribuce produktu nebo služby











#### Článek 4. Vlastní značka a exclusive brand

Program vlastní značky rozvíjíme systematicky už od roku 2011 s cílem nabídnout klientům standardní či nadstandardní **kvalitu za férovou cenu**. Dnes existuje **několik stovek položek** léčiv, doplňků stravy, registrovaných OTC, zdravotnických pomůcek, produktů dentální péče a dermokosmetiky nesoucích označení Dr.Max. Sesterská společnost **Dr. Max Pharma** pro ně v některých případech sama vybírá dodavatele surovin a zadává recepturu. Vlastní značka Dr. Max míří kromě českého i na trhy v dalších zemích, kde tyto lékárny působí. Výrobky vlastní značky jsou dostupné výhradně v síti lékáren Dr. Max a na **E-Shopu Dr. Max**. Pouze tímto způsobem je rovněž možné v ČR zakoupit francouzskou **dermokosmetiku Uriage**. Dr.Max Pharma jako výrobce volně prodejného lékárenského sortimentu představuje **nejdynamičtějšího hráče na trhu**. Podíl jeho produktů na obratu Dr.Max přesáhl v roce 2018 osm procent (při celkové výši bezmála 1,5 mil. korun).

V poslední době se o přízeň zákazníků uchází například vlastní řada inovované **sluneční kosmetiky Equilibria** či čtyři řady **pečující dermokosmetiky Nuance**. Ta měla premiéru na začátku roku 2017 a úzce souvisí s celým konceptem péče o pokožku **"Dr.Max pro zdraví a krásu"** realizovaným v našich lékárnách. Jeho nejviditelnější částí jsou specializovaná **dermocentra** se širokou škálou souvisejících produktů. Dnes funguje v rámci lékáren Dr.Max už asi stovka dermocenter, k jejichž výbavě patří i diagnostická technika. Oděvy pro speciálně proškolené dermoporadkyně navrhovala známá módní návrhářka Beata Rajska.



# DR. MAX (Vlastní značka)

<div>3 za 2 pro přihlášené</div> <div></div> <div><b>Dr. Max Magnesium B6</b> 100 tablet</div> <div>Organická forma hořčičku. Pro správnou funkci svalů a nervů. Pro zmírnění...</div> <div><b>169 Kč</b></div> <div>Do košíku</div> <div>Doplňek stravy</div>	<div>3 za 2 pro přihlášené</div> <div></div> <div><b>Dr. Max Vitamin C long effect 500 mg</b> 60 tobolek</div> <div>Přispívá k normální funkci imunitního systému. S postupným uvolňováním...</div> <div><b>179 Kč</b></div> <div>Do košíku</div> <div>Doplňek stravy</div>	<div>3 za 2 pro přihlášené</div> <div></div> <div><b>Dr. Max Magnesium B6 Premium</b> 50 tablet</div> <div>Organická forma hořčičku pro lepší vstřebávání v organismu obohacená o...</div> <div><b>179 Kč</b></div> <div>Do košíku</div> <div>Doplňek stravy</div>	<div>3 za 2 pro přihlášené</div> <div></div> <div><b>Dr. Max Premium GoldAktiv</b> 100+20 kapslí</div> <div>Komplex vitamínů s výtažkem z ženšenu pravého. Obsažené vitaminy B2, B6,...</div> <div><b>649 Kč</b></div> <div>Do košíku</div> <div>Doplňek stravy</div>
<div>3 za 2 pro přihlášené</div> <div></div> <div><b>Dr. Max Vitamin B12</b> 100 tablet</div> <div>Vitamin B12 pro tvorbu červených krvinek a ke snížení únavy a vyčerpání...</div> <div><b>169 Kč</b></div> <div>Do košíku</div> <div>Doplňek stravy</div>	<div>3 za 2 pro přihlášené</div> <div></div> <div><b>Dr. Max Vitamin C 250 mg</b> 100 tablet</div> <div>Ke snížení únavy a vyčerpání. Pro normální funkci imunitního systému...</div> <div><b>179 Kč</b></div> <div>Do košíku</div> <div>Doplňek stravy</div>	<div>3 za 2 pro přihlášené</div> <div></div> <div><b>Dr. Max Kids Gummies AIRPLANES</b> 225 g 50 ks</div> <div>Dr. Max Kids Gummies AIRPLANES obsahují důležité vitaminy, zinek a rutin...</div> <div><b>179 Kč</b></div> <div>Do košíku</div> <div>Doplňek stravy</div>	<div>3 za 2 pro přihlášené</div> <div></div> <div><b>Dr. Max Železo</b> 90 tablet</div> <div>Doplňek stravy pro normální tvorbu červených krvinek a hemoglobinu.</div> <div><b>179 Kč</b></div> <div>Do košíku</div> <div>Doplňek stravy</div>





# DR. MAX VS. VAŠA LEKÁREŇ VS. BENU



Vlastnická síť



Virtuální síť



Franšíza



# Shrnutí

- Distribuce představuje skutečnost, jak a kde je produkt nebo služba zpřístupněna spotřebiteli
- Distribuce zahrnuje všechny činnosti, které zajišťují dostupnost zboží (služeb) cílovým zákazníkům.
- Intenzita distribuce: intenzivní, exkluzivní, selektivní
- Distribuční kanál je ústředním bodem při formulaci marketingové strategie zdravotní péče
- Vertikální marketingový systém lze definovat jako distribuční kanály, ve kterých jsou zprostředkovatelé integrováni tak, že jejich funkce jsou prováděny rámci kanálu s co nejvyšší účinností
- V ideálním případě by v dobře řízeném vertikálně spravovaném systému měly být eliminovány konflikty a odlišné cíle, aby systém fungoval dobře



# Zdroje

- Pilulka.cz, 2020
- Benu.cz, 2020
- Vasalekarna.sk, 2020
- Mediapoint.cz, 2020

Děkuji za pozornost.