



Эксперты обсудили модели взаимодействия учреждений здравоохранения с цифровыми сервисами

Маркетинг частных медорганизаций все чаще становится для них серьезной финансовой нагрузкой, в том числе связанной с высокой стоимостью услуг агрегаторов. Цифровые сервисы приводят большое количество пациентов, но стоимость пациента при этом сильно проседает, что становится для клиник невыгодным и может привести к кризису рынка частных медицинских услуг.

Такие проблемы обсудили участники круглого стола «Стратегические модели взаимодействия учреждений здравоохранения с цифровыми геосервисами и агрегаторами» на базе Общественной палаты РФ. В нем приняли участие представители клиник и цифровых сервисов.

Открывая обсуждение, член Комиссии ОП РФ по здравоохранению, глава Национальной ассоциации управленцев в здравоохранении (НАУЗ) Муслим Муслимов подчеркнул актуальность маркетинговых компетенций для руководителей медучреждений, особенно в контексте ведения медицинских блогов.

«Национальная ассоциация управленцев сферы здравоохранения ведет большую работу в блогосфере. Мы взаимодействуем с медицинскими блогерами для того, чтобы создать этический кодекс взаимодействия в сфере в целом и объединить медицинских блогеров под своим крылом», — сказал он.

Как отметил член совета директоров и исполнительный директор сети медицинских центров «Клиника “Семейная”» и сети стоматологических клиник «Дента-Эль», председатель комитета по маркетингу и рекламе НАУЗ Сергей Алдашенко, при продвижении медучреждений в интернете управленцы сталкиваются с нехваткой маркетинговых знаний и компетенций. В свете принятия нового закона о рекламе, который ужесточит ряд правил размещения рекламы и обращения с персональными данными, в том числе на площадках мессенджеров, эта проблема усилится. Разъяснений, по мнению эксперта, требует и взаимодействие клиник с геосервисами и агрегаторами.

«Геосервисы и агрегаторы — одни из самых главных инструментов поставки нам клиентов и мощный инструмент позиционирования на рынке. Они развиваются, появляется новый инструментарий, который тоже нужно осваивать», — сообщил он.

В свою очередь учредитель агрегатора «Продокторов», сооснователь компании «МедРейтинг» Сергей Федосов подчеркнул, что многие типы бизнеса, такие как телефонные справочники,

газеты и журналы, умерли, место офлайн-сервисов заняли цифровые технологии.

«Сфере здравоохранения для привлечения пациентов необходимо приспосабливаться к новым цифровым реалиям, считает он. — Взаимодействие с агрегаторами — один из таких инструментов. Так, “Продокторов” позволяет пациентам размещать честные отзывы пациентов о врачах и записываться в клинику онлайн. На сегодня на платформе размещено более пяти миллионов проверенных отзывов, записались к врачу более 24 миллионов пациентов. Люди, которые записываются через “Продокторов”, имеют большое доверие к врачу. Они тщательно выбирают доктора, проходя период виртуального знакомства с ним, и многое о нем уже знают».

В дискуссию вступил генеральный директор компании «Нобилис» Сергей Чинилов. Компания вышла с инициативой создания автоматизированных общественных мест для профосмотров, которые позволят за две минуты с помощью оборудования пройти медосмотр под наблюдением высококвалифицированного специалиста. Наиболее ценны подобные общественные места для отдаленных регионов, где острее ощущается нехватка персонала.

По его словам, автоматизация может потеснить серый рынок профосмотров, в частности предрейсовых осмотров. Спикер отметил, что многие профосмотры проводятся сегодня фиктивно, на путевых листах ставится штамп без посещения врача.

«Технологии давно уже доступны для того, чтобы сделать осмотры дешевыми и удобными. Они решают много проблем, в том числе нехватки медперсонала. Врачи действительно оценивают состояние здоровья пациента, а не просто заполняют журналы. Они занимаются именно медицинским делом», — пояснил он.

Свою точку зрения на работу геосервисов и агрегаторов представила директор по развитию и цифровой трансформации сети клиник «СМТ» Санкт-Петербурга Анна Миронова. По ее мнению, отрасль частных медицинских клиник стоит на пороге финансового кризиса — терпит крушение рынок ОМС, растет стоимость содержания инфраструктуры, падает рентабельность рынка, растут затраты на маркетинг.

«Клинике стало крайне невыгодно привлекать пациентов через агрегаторы из-за непомерно выросших расценок. Агрегаторы активно стимулируют повторные записи через свою платформу, но целесообразность привлечения уже знакомого пациента за 1350 рублей вызывает вопросы. Другой проблемой, с которой сталкиваются клиники, является высокий процент неявок. Интеграция с агрегаторами приводит к тому, что пациенты одновременно регистрируются в нескольких медицинских учреждениях, что негативно сказывается на посещаемости. Например, в “Сберздоровье” этот показатель составляет всего 44 процента», — сказала спикер.

Слова Анны Мироновой прокомментировал руководитель бизнес направления «Запись к врачу» «Сберздоровья» Леонид Назаров. Он подчеркнул, что организация учтет в своей работе проблему, с которой сталкиваются клиники, и выстроит более удобные для всех сторон отношения.

«Стоимость наших лидов действительно выше, чем у конкурентов, но зато мы создаем дополнительный поток пациентов. И хотя наши тарифы выше среднерыночных, клиники продолжают сотрудничество, привлеченные стабильным потоком записей. Формирование цены обусловлено затратами на привлечение трафика, включая рекламные кампании в

“Яндексе”», — подчеркнул он.

Представитель агрегатора SEO «НаПоправку» Александр Печерский представил модель взаимоотношений клиник и агрегаторов, реализация которой позволит, по его мнению, выиграть всем участникам цепочки.

Эксперт предложил сделать доступным для всех ключевых участников здравоохранения получение данных о пациенте из единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ) при согласии пациента. Возможности для этого уже есть, но представленными там данными неудобно пользоваться, заметил он.

«Нужно активно развивать эту идею, чтобы массово заработала технология удобного согласия на передачу данных о пациенте врачу через портал госуслуг. Это будет удобным вариантом для всех — врачи сразу увидят историю пациента, агрегаторы предложат услугу обработки электронной медкарты», — сказал спиткер.

В свою очередь член НАУЗ, директор и сооснователь компании «Стратегическая медицина» Алексей Яцухин рассказал, что его сервис, специализирующийся на поиске реабилитационных центров, охватывает более узкую нишу, чем универсальные агрегаторы.

«Платформа подбирает наиболее подходящие пациентам реабилитационные центры. Всего в России более 800 таких центров, более 75 процентов из них ведомственные. Информация о них часто недоступна пациентам. Мы сами едем по России в ведомственные реабилитационные центры и собираем о них сведения. Многие центры находятся в низком ценовом диапазоне, но без нас их трудно найти», — отметил он.

К Алексею Яцухину также заявил, что ключевой вызов для агрегаторов медицинских услуг кроется в вопросе их комиссионных выплат. Перенаправление пациента от агрегатора к клинике, будучи сделкой между юридическими лицами, обычно не вызывает правовых сложностей. Однако, по словам эксперта, ситуация становится неоднозначной с точки зрения законности денежных переводов, когда пациент направляется непосредственно к отдельному врачу, а не в медицинское учреждение в целом. Такая практика помещает участников в зону риска, считает он.

«Нужно разобраться в этой ситуации, провести нормативно-правовую оценку и дать инструкции по безопасной для врача схеме работы с агентами, то есть агрегаторами», — предложил Яцухин.

Свое мнение по теме высказал эксперт по медицинскому маркетингу, директор по маркетингу интернет-журнала «Директор клиники» Владимир Голдин. Он рассказал, как можно помочь частным клиникам найти новые пути привлечения клиентов.

Одним из таких путей, по его мнению, может стать развитие телемедицины, которая позволит сэкономить на привлечении пациентов и расширить их географию. По словам спикера, доля телемедицины на рынке медуслуг сегодня занимает 37 процентов и этот показатель продолжает расти.

«Телемедицина — это драйвер развития услуг частных клиник в регионах, особенно в новых, где потребность в лечении есть, но нет возможности физически посетить специалиста», —

рассказал он и отметил, что правильная организация телемедицины позволит избежать нарушения российского законодательства, которое пока накладывает ряд ограничений на оказание медицинских услуг дистанционно.

Большинство участников высказались за дальнейшие дискуссии представителей цифровых сервисов и медучреждений. По их мнению, совместная выработка решений по беспроигрышному взаимодействию всех сторон позволит сделать качественный скачок в развитии здравоохранения.

Источник: [Общественная палата РФ](#)