



Маркетинг стратегияси ҳаётни қандай ўзгантиради?

Ўзбекистонда тиббиёт соҳаси жадал суръатларда ривожланмоқда ва хусусий сектор тиббиёт сифатини ошириш ҳамда беморларга хизмат кўрсатиш даражасини яхшилашда муҳим аҳамият касб этмоқда. Бизнинг кейсимиз марказида – **HAYAT Hospital**, у инновацион ечимларни жорий этиб, тиббий ёрдамни беморлар учун янада қулай ва осон қилиб келмоқда.

HAYAT Medical Group 2013 йилда кардиолог шифокор, тиббиёт фанлари доктори **Нуриддин Нуриддинов** томонидан ташкил этилган бўлиб, **HAYAT ташхис маркази**, **HAYAT Hospital стационар даволаш муассасаси** ва **HAYAT Kids болалар ташхис марказини** ўз ичига олади. Ушбу клиникалар тармоғи мамлакатдаги етакчи хусусий тиббиёт муассасаларидан бири бўлиб, кенг қўламли хизматларни тақдим этади.



Муаммо

Юқори сифатли тиббий хизматга қарамай, кўпгина беморлар ноаниқ тўлов тизими сабаб ноқулайликларга дуч келган. Асосий муаммолар қуйидагиларни ўз ичига олган:

- **Кенг кўламли тўловлар:** беморлар умумий харажат қанча бўлишини олдиндан билмаганлар, чунки даволаш, яшаш ва қўшимча хизматлар харажатлари йиғилиб, кутилгандан ошиб кетган.
- **Ортиқча тўловлардан чўчиш:** айниқса, даволаниш харажатлари учинчи шахслар томонидан қопланганда, беморлар кутилмаган қўшимча харажатлардан хавотирланган.
- **Ишонч етишмовчилиги:** харажатлар шаффоф эмаслиги клиникаларга нисбатан ишончни пасайтирган.

Беморлар учун аниқ ва олдиндан билиш мумкин бўлган тўлов тизими зарур эди.

Ечим

Беморлар ўртасида сўровнома ўтказиб, бозорни маркетинг тадқиқоти билан ўрганиб ва етакчи маркетинглоглар билан маслаҳатлашгандан сўнг HAYAT Hospital раҳбарияти all-inclusive (барча харажатлар киритилган) моделига асосланган янги тўлов тизимини жорий қилишга қарор қилди. Бу ёндашув қўшимча харажатларни бартараф этиб, барча тиббий хизматлар киритилган ягона тўлов таклифини яратди.



Янги моделнинг асосий жиҳатлари:

1. Ягона нарх: беморлар даволанишга оид барча хизматларни ўз ичига олган ягона суммани тўлашади.

2. Харажатлар шаффофлиги: даволаниш нархининг олдиндан аниқ бўлиши беморларга ишонч ва хотиржамлик берди.

3. Тўлиқ хизматлар тўплами: барча ташхис, даволаш, озиқ-овқат ва маслаҳатлар битта тўловга киритилди, бу эса даволаниш жараёнини содда ва қулай қилди.

4. Беморга йўналтирилган ёндашув: клиника беморларнинг қулайлиги ва қониқишига алоҳида эътибор қаратди, бу ўз навбатида умумий ишончни оширди.

Натижалар

All-inclusive моделини татбиқ қилиш қуйидаги сезиларли натижаларни берди:

- маълум маркетинг харажатларисиз **жойларнинг 80%и бандлиги**. Беморлар янги тизимни қулайлиги учун **HAYAT Hospital**'ни фаол танлашни бошладилар.
- **Доимий беморлар сонининг ошиши**. 1500 дан ортиқ оила клиниканинг доимий мижозига айланди, улар нафақат хизматларни сифатига юқори баҳо бериб, балки тўлов тизими шаффофлигига ҳам эътибор қаратганлар.



- **Клиникага ишонч ошиши.** Яширин тўловлардан воз кечиш ва буткул шаффоф тўлов тизими беморлар ишончини оширди ва улар клиникани дўстларига тавсия қила бошладилар. HAYAT Hospital оғзаки нутқ ва тавсияларга таянган ҳолда кенг қўламли реклама тадбирларини ўтказмайди.
- **Қониқиш даражаси ўсиши.** Беморлар янги тизим моливий масалаларни ҳал қилиш ўрнига даволаниш жараёнига тўлиқ эътибор қаратишга имкон берганини юқори баҳолашди.

HAYAT Hospital'нинг фаолияти – беморлар орасида клиника ҳақидаги тасаввурни кескин яхшилаш мумкинлигини намоён этади. **All-inclusive** модели жорий этилиши энг асосий муаммолардан бири – ортиқча тўловларни бартараф этиб, беморларга қулай, олдиндан билиш мумкин бўлган ва комфортли тўлов тизимини тақдим этди. Бу муваффақиятли тажриба беморлар эҳтиёжларига йўналтирилган ечимлар ҳамда шаффоф моливий шартлар ишонч ва қониқишни оширишда муҳим эканлигини кўрсатади.

