Рейтинг клиник Москвы по лояльности клиентов в 2014 г

Адрес:
107023, г. Москва
ул. Электрозаводская
д. 23, стр. 8

Тел.:
+7 (495) 510-57-38
Факс:
+7 (495) 510-57-38

E-mail:
info@businesstat.ru
Сайт:
http://businesstat.ru

Аннотация

По данным BusinesStat, в 2014 г самыми известными брендами на рынке частных медицинских услуг Москвы стали «Он клиник» и «Семейный доктор»: каждую из данных компаний знают 74,6 и 73,6% респондентов соответственно.

Большинство пациентов частных клиник города оценивают степень удовлетворенности медицинскими услугами как «хорошую». Основными причинами обращения в платные клиники являются высокая эффективность лечения и квалификация врачей: данные факторы отметили 35,6 и 34,3% респондентов.

В условиях ухудшения экономической ситуации в стране участились случаи отказа пациентов от услуг коммерческих медучреждений. По мнению большинства опрошенных, главными причинами отказа от платных медицинских услуг стали завышенные цены и неэффективное лечение: 32,2 и 24,9% респондентов упомянули перечисленные причины.

При получении информации о конкретном медучреждении пациенты частных медицинских центров Москвы в большей степени доверяют рекомендациям родных и знакомых: 37,3% опрошенных определили данный вариант как основной источник информации о качестве медицинских услуг частных клиник.

Ежегодно BusinesStat выпускает серию обзоров рынка медицинских услуг в Москве и области:

- Анализ рынка медицинских услуг в Москве
- Анализ рынка медицинских услуг в Московской области
- Анализ рынка добровольного медицинского страхования в Москве
- Рейтинг клиник Москвы по продажам
- Рейтинг клиник Москвы по лояльности клиентов

«Рейтинг клиник Москвы по лояльности клиентов в 2014 г» включает ключевые показатели лояльности потребителей частных медицинских клиник:

1. Характеристики потребления частной медицины в целом:

- Уровень пользования услугами частной медицины
- Удовлетворенность услугами частной медицины
- Источники информации о клиниках
- Факторы выбора/отказа от услуг клиник
- Социально-демографические характеристики пациентов частной медицины: пол, возраст, уровень дохода

2. Показатели лояльности по конкретным клиникам:

Известность клиник

- Рейтинг клиник по уровню известности
- Причины первого обращения

Пользование услугами клиник

- Рейтинг клиник по уровню пользования
- Структура пациентов клиник по полу
- Структура пациентов клиник по возрасту
- Структура пациентов клиник по доходу
- Срок пользования клиниками
- Уровень пользования другими клиниками

Удовлетворенность

- Общая оценка удовлетворенности услугами клиники
- Факторы выбора/отказа: цены, спектр услуг, организация работы, квалификация персонала, отношение врачей, эффективность лечения и др.
- Оценка клиник по соотношению цена-качество

Лояльность

- Частота посещения клиники от общего числа обращений к медицине (среди клиентов клиники/всех пациентов частной медицины)
- Готовность пациентов продолжать пользоваться услугами клиники
- Готовность пациентов порекомендовать клинику знакомым (NPS)

В рейтинг включены следующие компании-лидеры московского рынка частных медицинских услуг:

- MedSwiss
- Американская клиника «Интермедцентр»
- Будь здоров
- Гута-клиник
- Европейский медицинский центр
- Лечебный центр
- Мать и дитя
- Медицина
- Медицина АльфаСтрахования
- Медицинская региональная объединенная система контрактов
- Медси
- МедЦентрСервис
- Моситалмед
- Ниармедик
- Новая поликлиника
- Он клиник
- Орис
- Семейный доктор

- Скандинавский центр здоровья
- СМ-клиника

Рейтинг клиник состоит из двух блоков данных. Первый блок включает оценки лояльности к частной медицине Москвы в целом. Второй блок содержит ключевые показатели лояльности потребителей конкретным частным клиникам.

Источником информации для обзора является опрос потребителей медицинских услуг, проведенный BusinesStat:

Метод исследования: телефонный опрос потребителей коммерческих медицинских услуг

Выборка исследования: 5000 респондентов

География исследования: г. Москва

Период: 1 кв 2015 г (по итогам 2014 г)

Содержание

ПОТРЕБЛЕНИЕ ЧАСТНОЙ МЕДИЦИНЫ ---------- 7

Характеристики потребления услуг частной медицины ---------- 7

- Таблица 1. Уровень пользования услугами частной медицины, Москва, 2014 г (% от численности жителей города) ---------- 7
- Таблица 2. Степень удовлетворенности пациентов услугами частной медицины, Москва, 2014 г (балл) ---------- 7
- Таблица 3. Факторы выбора частных клиник, Москва, 2014 г (%) ---------- 8
- Таблица 4. Факторы отказа от услуг частных клиник, Москва, 2014 г (%) ---------- 8
- Таблица 5. Доверие к источникам информации о клиниках, Москва, 2014 г (%) ---------- 9

Характеристики пациентов частной медицины ---------- 9

- Таблица 6. Структура пациентов частной медицины по полу, Москва, 2014 г (% от численности пациентов) ---------- 9
- Таблица 7. Структура пациентов частной медицины по возрасту, Москва, 2014 г (% от численности пациентов) ---------- 9
- Таблица 8. Структура пациентов частной медицины по доходу, Москва, 2014 г (% от численности пациентов) ---------- 10

ПОКАЗАТЕЛИ ЛОЯЛЬНОСТИ ПО КЛИНИКАМ ---------- 11

Известность клиник ---------- 11

- Таблица 9. Рейтинг клиник по уровню известности, Москва, 2014 г (%) ---------- 11
- Таблица 10a. Причины первого обращения пациента в клинику, по клиникам, Москва, 2014 г (%) ---------- 11
- Таблица 10b. Причины первого обращения пациента в клинику, по клиникам, Москва, 2014 г (%) ---------- 12

Пользование услугами клиник ---------- 13

- Таблица 11. Рейтинг клиник по уровню пользования, Москва, 2014 г (%) ---------- 13
- Таблица 12. Средний срок пользования услугами клиник, по клиникам, Москва, 2014 г (лет) 13
- Таблица 13. Уровень пользования услугами клиник – конкурентов, по клиникам, Москва, 2014 г (%) ---------- 14

Удовлетворенность услугами ---------- 15

- Таблица 14. Общая оценка удовлетворенности услугами, по клиникам, Москва, 2014 г (балл) ---------- 15
- Таблица 15a. Факторы выбора, по клиникам, Москва, 2014 г (%) ---------- 16
- Таблица 15b. Факторы выбора, по клиникам, Москва, 2014 г (%) ---------- 16
- Таблица 15c. Факторы выбора, по клиникам, Москва, 2014 г (%) ---------- 17
- Таблица 16a. Факторы отказа, по клиникам, Москва, 2014 г (%) ---------- 18
- Таблица 16b. Факторы отказа, по клиникам, Москва, 2014 г (%) ---------- 18
- Таблица 16c. Факторы отказа, по клиникам, Москва, 2014 г (%) ---------- 19

- Таблица 17. Удовлетворенность пациентов клиниками по соотношению цена-качество, Москва, 2014 г (балл) ---------- 20

Лояльность пациентов---------- 21

- Таблица 18. Лояльность пациентов клиникам – доля от всех пользователей частной медицины, по клиникам, Москва, 2014 г (% от всех обращений клиента к частной медицине) ---------- 21
- Таблица 19. Лояльность пациентов клиникам – доля от пациентов клиники, по клиникам, Москва, 2014 г (% от всех обращений клиента к частной медицине)---------- 21
- Таблица 20. Готовность пациентов вновь обратиться в избранную клинику, по клиникам, Москва, 2014 г (%)---------- 22
- Таблица 21. Готовность пациентов рекомендовать клинику своим знакомым, по клиникам, Москва, 2014 г (%)---------- 23

Потребление частной медицины

Характеристики потребления услуг частной медицины

Таблица 1. Уровень пользования услугами частной медицины, Москва, 2014 г (% от численности жителей города)

Уровень пользования	%
Легальная коммерческая медицина	26,3
Добровольное медицинское страхование	20,8

Источник: BusinesStat

Если клиент заплатил за услугу непосредственно медицинскому учреждению, то данная услуга включается в сектор легальной коммерческой медицины. В сектор легальной коммерческой медицины включаются разовые кассовые услуги, а также годовые программы обслуживания клиник.

Если услуга была оказана по полису ДМС, и пациент заплатил деньги страховой компании, услуга засчитывается в сектор ДМС.

Группы пациентов легальной коммерческой медицины и ДМС могут пересекаться. Например, некоторые полисы ДМС не включают отдельные виды анализов и стоматологических услуг, и такие клиенты оплачивают необходимые услуги дополнительно через кассу.

Таблица 2. Степень удовлетворенности пациентов услугами частной медицины, Москва, 2014 г (балл)

Степень удовлетворенности	Балл
Степень удовлетворенности	6,3

Источник: BusinesStat

Большинство респондентов оценивают степень удовлетворенности услугами частной медицины как «хорошую».

Респонденты оценивали степень своей удовлетворенности по следующей шкале:

- 1 – очень плохо
- 2 – плохо
- 3 – почти удовлетворительно
- 4 – удовлетворительно
- 5 – почти хорошо
- 6 – хорошо
- 7 – очень хорошо
- 8 – почти отлично
- 9 – отлично
- 10 – превосходно

Таблица 3. Факторы выбора частных клиник, Москва, 2014 г (%)

Фактор	%
Эффективность лечения	35,6
Профессионализм врачей	34,3
Хорошее соотношение цена-качество	26,4
Отношение персонала (внимательность, вежливость)	25,6
Полноценность приема	18,6
Хорошая организация работы	14,5
Быстрое обслуживание	13,5
Комфорт и чистота клиники	13,3
Точность диагноза	12,4
Отсутствие очередей	12,1
Профессионализм среднего медперсонала	11,8
Хорошее оборудование (наличие редкого, высокое качество)	11,7
Прочие	9,7
Всего	**239,5**

Источник: BusinesStat

Основными причинами обращения пациентов в платные клиники являются высокая эффективность лечения и квалификация врачей: данные факторы отметили 35,6 и 34,3% респондентов соответственно.

Каждый респондент отметил в среднем 2-3 фактора, влияющих на выбор частной клиники.

Таблица 4. Факторы отказа от услуг частных клиник, Москва, 2014 г (%)

Фактор	%
Завышенные цены	32,2
Неэффективное лечение	24,9
Низкая квалификация врачей	22,9
Хамство, невнимательность персонала	21,7
Назначение лишних анализов/ процедур	19,4
Неполноценность приема	18,9
Плохая организация работы	18,8
Обман	16,7
Неправильный диагноз	15,0
Очереди	14,8
Неудобное расположение	12,2
Недостаточный спектр услуг	8,9
Плохое помещение	5,5
Прочие	10,7
Всего	**242,6**

Источник: BusinesStat

Основными причинами отказа пациентов от услуг платных клиник являются завышенные цены и неэффективное лечение: данные факторы отметили 32,2 и 24,9% респондентов соответственно.