



GfK PÉNZÜGY MARKETING KLUB



GfK, 2013 március 28.



Egészségbiztosítás - trendek és lehetőségek

Az emberek hajlandóak az egészségükért költeni

Egészségügyi rendszer (2011)

1.254 Mrd Ft

Szakszerű technológia

Technológia központú

Kórházi tevékenységek és szolgáltatások 547 656,6
 Háziorvosi és gyermekorvosi szolgálat 82 514,5
 Rendelői, orvosi, fogorvosi ellátás 136 589,3
 Közegészségügyi tevékenységek, szolgáltatások 41 770,8
 Egyéb egészségügy 445 527,8

Lakossági fogyasztás (2012)

2.916 Mrd Ft

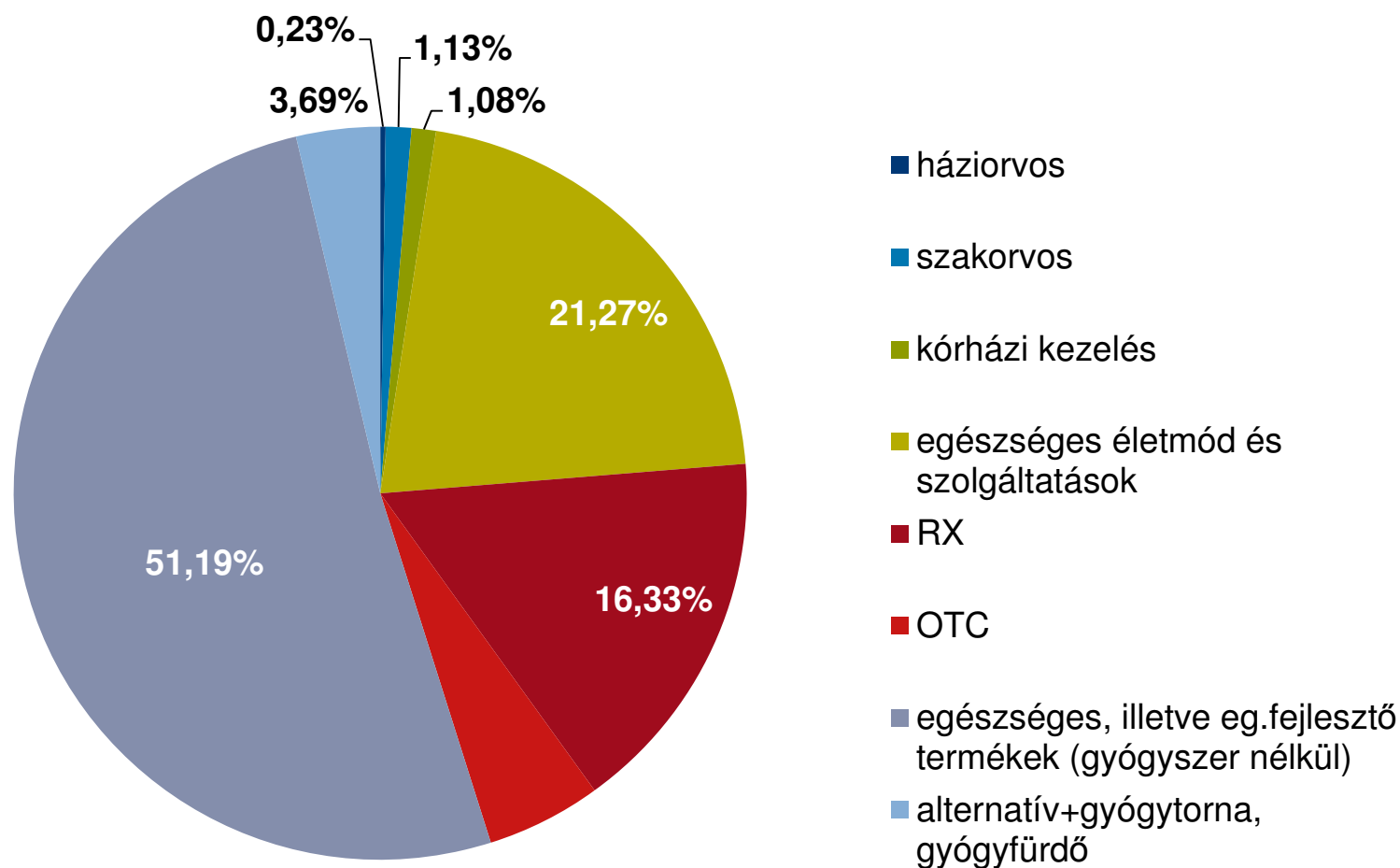
Gyógyhatásúnak és egészségesnek tartott termékek, egészségfejlesztés, gyógyszer **1.472 Mrd Ft**

Ellátás magánköltése **300 Mrd Ft**

Egészséges étkezés **574 Mrd Ft**

Egészséges életmóddal kapcsolatos szolgáltatások **571 Mrd Ft**

Az egészségcélú magánköltések szerkezete

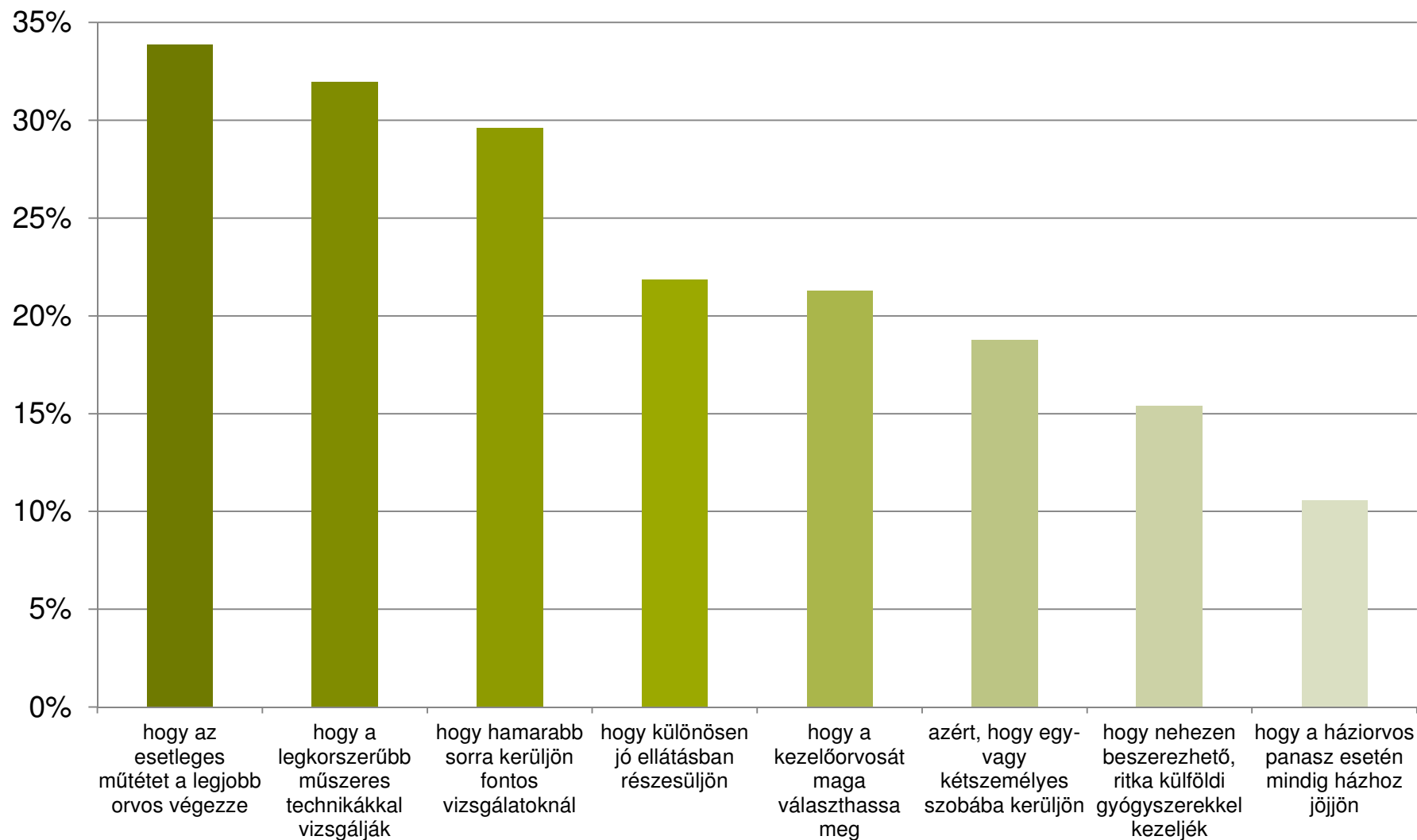


Forrás: GfK Egészséggazdasági Monitor 2012. évi felmérése

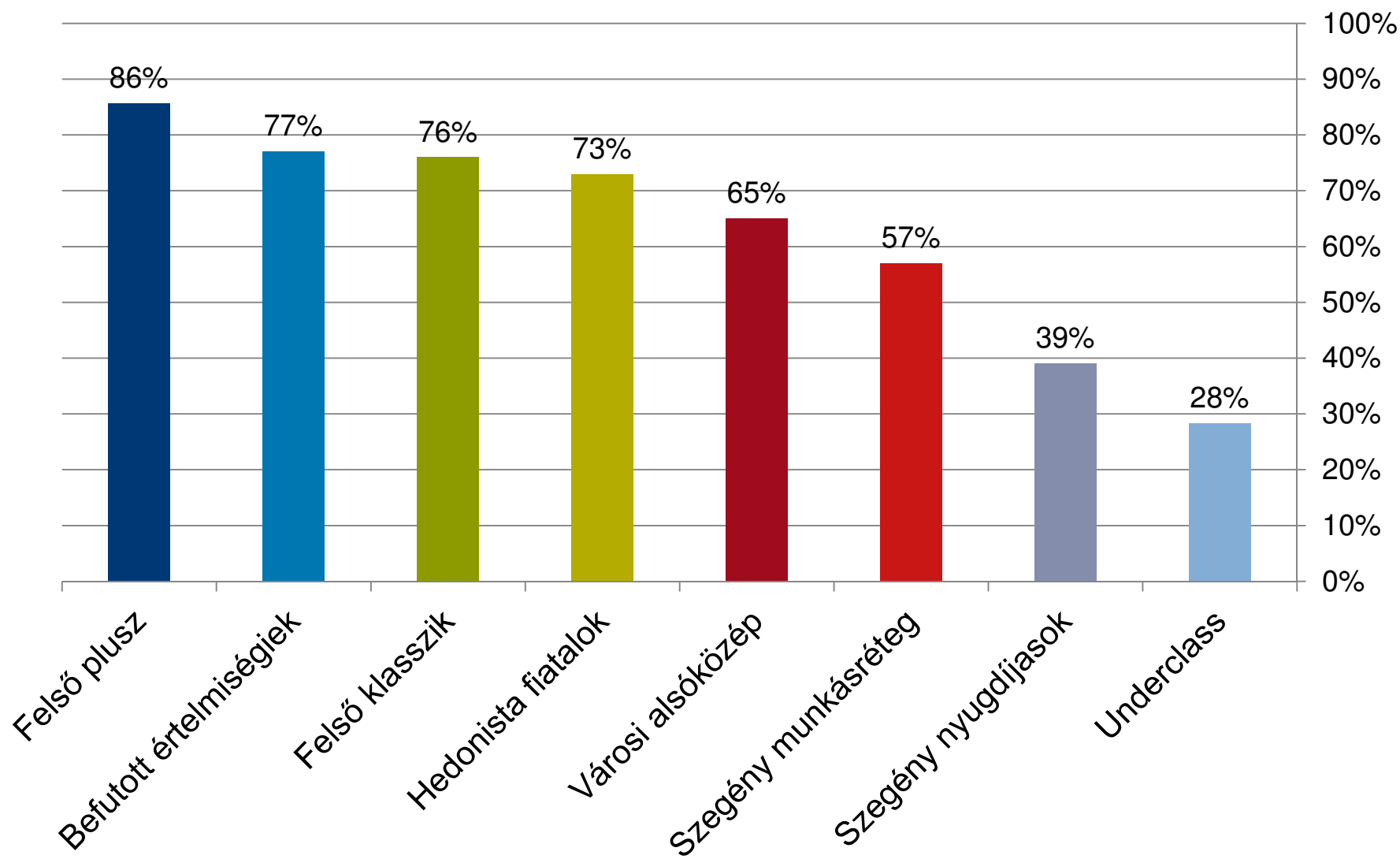
Összesen 65% fizetne valamilyen többletszolgáltatásért

N=2000

Hajlandó lenne-e hivatalosan is külön fizetni azért, hogy



Fizetési hajlandóság többletszolgáltatásért szegmensenként



Forrás: GfK Egészséggazdasági Monitor 2012. évi felmérése



A jóllét személyes megélése

“Folyamatos erőfeszítés, hogy a rohanó élet kihívásaival összeegyeztessük azokat a dolgokat, amelyek jók és amelyektől jól leszünk.”





Gondolkodásmód

„Meghatározó számomra, hogy ne csak jól nézsek ki, de **jól is érzem magam** mind **testben**, mind **lélekben**. A külső megjelenésemnek a **belülről fakadó harmóniát és elégedettséget** kell kifelé sugároznia.

Azonban az időmre és a **pénztárcámra nehezedő nyomás** miatt **nehéznek** tartom ezt teljesíteni, így olyan márkákat és szolgáltatásokat keresek, amelyek **segítenek** megvalósítani a céljaimat.

Kulcsszavak

- Törekvés a jóllétre
- Külső és belső szépség
- Táplálkozás
- Egészséges lehetőségek
- **Egészségügyi szakadék**
- Egyensúly
- Fiatalság
- A legjobbnak lenni

Csak olyan dolgokért költenének, ami számukra értéket képvisel

Milyen szempontok fontosak Ön szerint az embereknek az egészség-szolgáltatásokkal kapcsolatban?

A szempontok közül:

- **mit kapnak meg már most a betegek az egészségügyi ellátás során?**
- **mely elvárások nem teljesülnek az egészségügyi rendszerben?**

Milyen szempontok fontosak az ügyfeleknek? A résztvevők véleménye alapján



Igények:

- Ne kelljen erőfeszítéseket tenni az eredményért – csodaszerek iránti igény (pl. fogyasztó kapszula, izom stimulátor...)
- Odafigyelés
- „normális környezet”
- „ne kelljen várakozni”
- Információ – magyarázzák el, hogy mi a probléma és hogyan lehetne gyógyítani, mik az alternatívák

Amit megkapnak most az ügyfelek/betegek

- Valamilyen ellátást az állami rendszerben (szakmailag korrekt, de változó színvonalon)
- Finanszírozást (a TB befizetésekért kapnak bizonyos ellátást)
- Odafigyelést – bár ez eléggé orvos függő
- Sok információt a médiából, internetről – ezek feldolgozása nehéz, nincs szűrve
- nem feltétlenül reális ígéretek – „fogyás 1 hét alatt” – „csodagyógymódok”

Amit többségében nem kapnak meg a TB rendszerben

- Odafigyelnek rájuk – gyakran a magánellátásban sem érvényesül, talán leginkább az „alternatív gyógyítás” esetén tapasztalják meg
- Eredmény/teljesítmény ígéret – mi lesz a kezelés eredménye, mit kapok a pénzemért
- Korlátok a TB rendszerben – idő (mikorra kapok időpontot), teljesítmény (milyen kezelést érhetek el „ingyen”), finanszírozás (hálapénz, gyógyszerek)
- Részletes információk – jogosultságról (mit kaphatok, mit várhatok el, milyen szolgáltatásokat kaphatok)

Hol kereshetnek, találhatnak megoldást a problémáikra

Állami egészségügy:

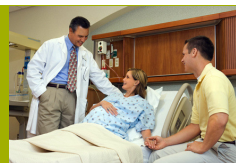


Előny: ingyenes (?)

Hátrány - dilemmák:

- Várólisták
- Frustráció
- Hálapénz
- Rossz infrastrukturális körülmények
- Figyelem hiánya

Magán egészségügyi szolgáltatók

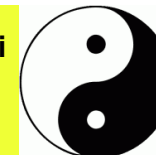


Előny:

- Nincs hálapénz
- Odafigyelés
- Fejlett infrastruktúra

Hátrány - dilemmák:
saját finanszírozás

Alternatív egészségügyi megoldások



Előny: barátságos

Hátrány - dilemmák:

- Hatékonysága kétséges

Egészségpénztár



Mire költhető: Gyógyszer, magán-orvosi ellátás

Előny: adókedvezmény

Egészségbiztosítás



Előny: kockázatokat fedez

Hátrány - dilemmák:

- Ügyfelek nem látják, hogy mit kapnak
- Nem teljesítményt fizet

Kielégítetlen igények

Fogyasztói kifejezések, hatások a termékekre és szolgáltatásokra

“Aktívan keresem azokat a termékeket és szolgáltatásokat, amelyek **segítenek egészséges életet élni.**”



Az emberek **könnyű megoldásokat** keresnek céljaik elérésének támogatására az időbeli, pénzbeli (és motivációbeli) korlátok mellett.

“A **külső** megjelenésem **tükrözi a belső** jóllétemet.”



A fogyasztók **egész életük során folyamatosan** jól akarnak kinézni és jól akarják érezni magukat – a márkáknak ennek a széles körű elvárásnak kell megfelelniük.

“Igyekszem fenntartani a **munka és a szórakozás közötti egyensúlyt.**”



Minden oldalról növekvő nyomás (a technológia azt jelenti, mindig elérhető vagy a munka számára) elvezet olyan termékek és szolgáltatások igényéhez, amelyek képesek **ellensúlyozni ennek terhét.**



A nagyobb érték az erőfeszítések jobb támogatása

Egészségbiztosítás teljesítménye

1. csoport:

Mi a teljesítmény a biztosítónak és hogyan lehet mérni?

2. csoport:

Mi az eredmény az ügyfélnek és hogyan lehet mérni?

Egészségbiztosítás teljesítménye A résztvevők véleménye alapján



1. csoport:

Mi a teljesítmény a **biztosítónak** és hogyan lehet mérni?

1. Orvosi eredmény

- eljárási rend/standardok betartása
- Mérése nehéz, átláthatóság gyakran nem érdeke a szolgáltatóknak
- Mérés – dokumentációk ellenőrzése, esetleg orvosi ellenőrző bizottság

2. Ügyfél elégedettség

- ügyfelek megítélése – kényelmi szolgáltatások megléte, kiszolgálási előírások megvalósulása
- Mérés: ügyfél elégedettségi kérdőívek, ügyfélpanaszok összesítése

2. csoport:

Mi a teljesítmény **az ügyfélnek** és hogyan lehet mérni?

1. Objektív tényezők

- meggyógyult-e / fáj vagy nem fáj
- Orvos egészségügyi teljesítménye – nehezen értékeli az ügyfél, hogy jól dolgozott-e az orvos, azt kapta-e, amit kellett

2. Szubjektív ügyfélélmény

- Környezet színvonala
- Kiszolgálás színvonala
 - Személyzet kedvessége
 - Támogatás színvonala stb

Trend az egészségügyben, hogy az ügyfél megítélését is egyre inkább figyelembe veszik.



Lehetséges továbblépési irányok?

KÖSZÖNJÜK A RÉSZVÉTELT!