

جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي

كلية العوم الاقتصادية، التسيير و التجارة	قسم العلوم التجارية
السنة الثانية ماستر تسويق الخدمات	
الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثالث في مقياس التسويق الصحي	

الإجابة عن السؤال الأول:

1- يرتكز التسويق الصحي على :.....(2 نقطة)

- تحقيق الاتصال بالمستفيدين من الخدمة الصحية والذين سوف يستفيدون منها في المستقبل.
- المعلومات التي تشكل الركن الأساسي في تحديد وتوجيه أنشطة التسويق الصحي.
- يمثل الزبون أو المستفيد من الخدمات الصحية محور الأنشطة في التسويق.
- تخطيط إستراتيجية التسويق الصحي تركز على خلق السلوك الطوعي للأفراد الذين يشكلون السوق المستهدف بهذه الإستراتيجيات والأنشطة التسويقية.

2- تنقسم البيئة القانونية التي تعمل في ظلها المؤسسة الصحية إلى بيئة قريبة وأخرى بعيدة، إذ أن القوانين التي تمس بشكل مباشر عمل المؤسسة الصحية مثل قانون الصحة أو قانون أخلاقيات المهنة وغيرها تعتبر بيئة قريبة، أما القوانين والتشريعات التي تسيّر المجتمع أو باقي القطاعات الأخرى غير قطاع الصحة ولا تتعلق بالمؤسسة الصحية بشكل مباشر فتعتبر بيئة بعيدة.....(2 نقطة)

3- من ضمن أهم المشاكل التسويقية التي تواجه المؤسسة الصحية كغيرها من المؤسسات الخدمية الأخرى هو مشكلة لامللموسية الخدمة إذ لا يمكن إدراكها من خلال الحواس الخمسة للإنسان وللتقليل من هذا المشكل لابد على المؤسسة الصحية أن تبرز بشكل كبير الجانب المادي الملموس في الخدمة والمتمثل في الأبنية الجميلة وقاعات الانتظار والعلاج الأنيقة والنظيفة وكذا مختلف التجهيزات الحديثة والمتطورة المستخدمة في تقديم الخدمة الصحية.....(2.5 نقطة)

4- يعد ضمان السلامة الصحية لجميع أفراد المجتمع من أهم الأهداف الاجتماعية التي تقوم عليها أي مؤسسة صحية، وينجر عن ذلك الكثير من المسؤوليات الاجتماعية اتجاه أفراد المجتمع لاسيما الفئات التي لا تستطيع دفع تكاليف العلاج فنجد المؤسسات الصحية ملزمة بتقديم الخدمة الصحية مجاناً أو

بأسعار منخفضة نظرا لأن تقديم الخدمة في هذه الحالات يتعلق بحياة الفرد الذي لا يمكن أن تتركه المؤسسة يموت، وهنا تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الصحية مقارنة بباقي المؤسسات... (2 نقطة)

5- تتميز مرحلة الانحدار التي هي آخر مرحلة من مراحل دورة حياة الخدمة الصحية بالانخفاض الشديد في مستوى المبيعات وارتفاع كبير في التكاليف مما يؤدي إلى انخفاض الإيرادات وحدوث خسائر للمؤسسة،..... (1 نقطة)

أمام المؤسسة الصحية حلين ممكنين:..... (1 نقطة)

- إما إدخال تطويرات على هذه الخدمة والتحسين فيها.
- أو سحب هذه الخدمة وإسقاطها من مزيج الخدمات.

6- إن الطلب على الخدمة الصحية مشتق من الطب على الصحة لأن الخدمات الصحية لا تتطلب لذاتها، بل تطلب بدافع رغبة المستفيد في البقاء سليما..... (1 نقطة)

7- يمثل الجانب الصحي المرحلة الثانية في هرم ماسلو فبعد إشباع الحاجات البيولوجية بالفرد بحاجة إلى تحقيق الأمن والاستقرار ويتمثل الجانب الأعظم من هذا الجانب في السلامة الصحية، إذا فالحاجة للخدمة الصحية هي مسألة أساسية لكنها تمتد أيضا صعودا إلى قمة الهرم عندما يرغب الفرد في السفر للمنتجات السياحية بهدف التغيير النفسي أو البحث عن خدمات العلاج الطبيعي..... (2 نقطة)

8- يستخدم السعر في التسويق العكسي لبعض الخدمات الصحية من خلال استعماله لخفض الطلب على خدمة أو سلعة معينة إما لأن السلعة سيئة وضارة كالتدخين والمشروبات الكحولية، حيث تفرض عليها ضرائب عالية أو لأن استعمال الخدمة غير ملائم أو غير مرغوب فيه في زمان ومكان محدد، حيث تفرض بعض المؤسسات الصحية سعرا عاليا لخدمات الطوارئ ليلا لمن لا يحتاج فعلا لخدمة رعاية أولية، مما يخفض الطلب عليها، وكذلك قد تفرض سعرا أعلى على المرضى الذين ليس لديهم مواعيد لزيارة العيادة أو على الزيارات خارج الوقت المحدد للعيادة..... (2.5 نقطة)

الإجابة عن السؤال الثاني:

تكمُن أهمية التسويق في المؤسسة الصحية فيما يلي:.....(4 نقاط)

- إجراء البحوث التسويقية للمؤسسة الصحية، للاستفادة منها في التعرف على سلوك مجتمع منطقة خدمة هذه المؤسسة، ووجهات نظر أفرادها في مسألة استخدام خدماتها الصحية، والسعي إلى التعرف على احتياجاتهم ورغباتهم الصحية، والنهوض بمستوى الخدمات المقدمة، وهي أمور تساعد على وضع إستراتيجية التسويق للمؤسسة وسياسات التسويق فيها.

- المساعدة على ترويج برامج وخدمات الرعاية المقدمة، لاختيار المزيج الترويجي المناسب لطبيعة الخدمات الصحية، وذلك بهدف جذب المستفيدين إلى المؤسسة الصحية (مثل أساليب الاتصال بالمستفيدين والرد على استفساراتهم، وضع سياسات تسعيرية منافسة لسوق الرعاية الصحية لشراء الخدمات والبرامج الصحية المقدمة المصنقات واللافتات، الإعلانات).

- تبصير أفراد مجتمع منطقة الخدمة، وتوعيتهم بالخدمات والبرامج المتاحة في المؤسسة الصحية وأهمية الوقاية وإجراء الفحوص المبكرة لبعض الأمراض، وترشيد استخدام الدواء والحد من المعالجة الذاتية، التي تشوهمها ممارسات وعادات ضارة بالإنسان، مثل تناول بعض الأدوية بدون وصفة طبية والإدمان على العقاقير المخدرة وتدخين السجائر.

- تعريف أفراد مجتمع منطقة الخدمة، بما تتميز به المؤسسة الصحية، أو تنفرد بتقديمها من خدمات وبرامج صحية وخبرات استشارية، ومتخصصة مما يساعد على اجتذاب موارد تمويلية.