



BusinessStat[®]
готовые обзоры рынков



Рейтинг частных клиник Москвы по лояльности клиентов в 2022 г

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

ТЕЛ.:
+7 (495) 180-04-19
ФАКС:
+7 (495) 180-04-19

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА:
info@businessstat.ru
САЙТ:
www.businessstat.ru

Аннотация

По результатам опроса BusinessStat, в 2022 г услугами частных клиник в Москве воспользовались 30% жителей города. В составе сектора легальной коммерческой медицины учтены разовые кассовые услуги и годовые программы обслуживания от клиник (без учета ДМС).

Основными поводами для обращения в частные клиники в 2022 г стали «квалификация врачей» и «эффективность лечения»: 35% и 34% респондентов отметили данные причины выбора медучреждения. Коммерческие медицинские компании стремятся привлечь лучших специалистов и предлагают врачам более высокие зарплаты и гибкий график, чем государственные. Кроме того, в частных организациях медработникам чаще удается повышать квалификацию, в том числе за рубежом, что выгодно отличает портфолио врачей коммерческих клиник от государственных и поддерживает спрос на услуги платной медицины.

По степени удовлетворенности услугами частных клиник столицы оценку «отлично» респонденты поставили следующим медцентрам: АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга), «Семейный доктор» (ООО «МК «Семейный доктор» – оранжево-зеленый логотип), «Поликлиника.ру.», «Мать и дитя», «Медси», «Будь здоров», клиника «Семейная». Эти операторы рынка медицинских услуг получили максимальные оценки среди остальных участников рейтинга – от 9 баллов и выше из 10 возможных.

«Рейтинг частных клиник Москвы по лояльности клиентов в 2022 г», подготовленный BusinessStat, включает ключевые показатели лояльности потребителей услуг коммерческих медицинских клиник:

1. Характеристики потребления частной медицины в целом:

- источники информации о клиниках
- социально-демографические характеристики пациентов частной медицины: пол, возраст, уровень дохода
- удовлетворенность услугами частной медицины
- уровень пользования услугами частной медицины
- факторы выбора/отказа от услуг клиник

2. Показатели лояльности по конкретным клиникам:

Известность клиник

- причины первого обращения
- рейтинг клиник по уровню известности

Пользование услугами клиник

- рейтинг клиник по уровню пользования
- срок пользования клиниками
- уровень пользования другими клиниками

Удовлетворенность

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

Лояльность

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

В рейтинг включены лидеры московского рынка частных медицинских услуг:

- MedSwiss
- АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга)
- Будь здоров
- Европейский медицинский центр
- Клиника «К+31»
- Клиника «Семейный доктор» (ООО «МК «Семейный доктор»)
- Клиники «Чайка»
- Лечебный центр
- Мать и дитя
- Медси
- Моситалмед
- Ниармедик
- Он клиник
- Поликлиника.ру
- РЖД-Медицина
- Семейная
- Семейный доктор (АО «Семейный доктор»)
- Скандинавский центр здоровья
- СМ-клиника
- Центральная поликлиника Литфонда
- ЦЭЛТ

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 рейтинга служит опрос потребления медицинских услуг.

Метод исследования: онлайн-опрос потребителей коммерческих медицинских услуг

География исследования: г. Москва

Выборка исследования: 1000 респондентов

Период: январь 2023 г (по итогам 2022 г)

Информацию о рынке медицинских услуг вы можете найти в других исследованиях BusinesStat:

- [Анализ рынка медицинских услуг в Москве](#)
- [Анализ рынка добровольного медицинского страхования в Москве](#)
- [Районная структура рынка медицинских услуг в Москве](#)
- [Рейтинг частных клиник Москвы по продажам](#)
- [Рейтинг стоматологических клиник Москвы по лояльности клиентов](#)

Содержание

ПОТРЕБЛЕНИЕ УСЛУГ ЧАСТНОЙ МЕДИЦИНЫ

Характеристики потребления услуг частной медицины

- Таблица 1. Уровень пользования услугами частной медицины в Москве в 2022 г (% от численности жителей города)
- Таблица 2. Степень удовлетворенности пациентов услугами частной медицины в Москве в 2022 г (балл)
- Таблица 3. Факторы выбора частных клиник в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 4. Факторы отказа от услуг частных клиник в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 5. Доверие к источникам информации о клиниках в Москве в 2022 г (%)

Характеристики пациентов частной медицины

- Таблица 6. Структура пациентов частной медицины по полу в Москве в 2022 г (% от численности пациентов)
- Таблица 7. Структура пациентов частной медицины по возрасту в Москве в 2022 г (% от численности пациентов)
- Таблица 8. Структура пациентов частной медицины по доходу в Москве в 2022 г (% от численности пациентов)

ПОКАЗАТЕЛИ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИНИКАМ

Известность клиник

- Таблица 9. Рейтинг клиник по уровню известности в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 10а. Причины первого обращения пациента в клинику, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 10b. Причины первого обращения пациента в клинику, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)

Пользование услугами клиник

- Таблица 11. Рейтинг клиник по уровню пользования в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 12. Средний срок пользования услугами клиник, по клиникам, в Москве в 2022 г (лет)
- Таблица 13. Уровень пользования услугами клиник-конкурентов, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)

Удовлетворенность услугами клиник

- Таблица 14. Общая оценка удовлетворенности услугами, по клиникам, в Москве в 2022 г (балл)
- Таблица 15а. Факторы выбора, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 15b. Факторы выбора, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 15с. Факторы выбора, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 15d. Факторы выбора, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 16а. Факторы отказа, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 16b. Факторы отказа, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 16с. Факторы отказа, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)

- Таблица 16d. Факторы отказа, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 17. Удовлетворенность пациентов клиниками по соотношению цена-качество, по клиникам, в Москве в 2022 г (балл)

Лояльность пациентов

- Таблица 18. Лояльность пациентов клиникам – доля от всех пользователей частной медицины, по клиникам, в Москве в 2022 г (% от всех обращений клиента к частной медицине)
- Таблица 19. Лояльность пациентов клиникам – доля от пациентов клиники, по клиникам, в Москве в 2022 г (% от всех обращений клиента к частной медицине)
- Таблица 20. Готовность пациентов вновь обратиться в избранную клинику, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)
- Таблица 21. Готовность пациентов рекомендовать клинику своим знакомым, по клиникам, в Москве в 2022 г (%)

Потребление услуг частной медицины

Характеристики потребления услуг частной медицины

Таблица 1. Уровень пользования услугами частной медицины в Москве в 2022 г (% от численности жителей города)

Уровень пользования	%
Легальная коммерческая медицина	30,0
Добровольное медицинское страхование	20,3

Источник: *BusinesStat*

Если клиент заплатил за услугу непосредственно медицинскому учреждению, то она включается в сектор легальной коммерческой медицины. В составе этого сектора учтены разовые кассовые услуги и годовые программы обслуживания клиник.

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

Группы потребителей 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.

В 2022 г услугами частных медицинских центров в Москве воспользовались 30% населения. При этом значительная доля пациентов была принята коммерческими медучреждениями по полисам ДМС – 20,3% от численности жителей столицы.

В Москве сектор легальной коммерческой медицины частично поддерживается за счет привлечения частных клиник к системе ОМС. В процессе диагностики и лечения пациент может получить не только «бесплатные» медицинские услуги по полису ОМС, но и платные, которые в данных клиниках за счет средств ОМС не оплачиваются.

Развитие платных телемедицинских услуг также поддерживает спрос в частном секторе медицины. В период карантинных ограничений многие потребители впервые воспользовались дистанционными врачебными консультациями, оценили их преимущества и продолжают пользоваться телемедицинскими сервисами.

Основной объем сектора ДМС в Москве приходится на корпоративных клиентов. Корпоративное страхование в пересчете на одного застрахованного стоит значительно дешевле, чем страхование каждого отдельного человека. Однако некоторые участники рынка рассматривают сектор физических лиц как перспективный и постепенно выводят на рынок страховые продукты, ориентированные на индивидуальное страхование по доступным ценам.

Таблица 3. Факторы выбора частных клиник в Москве в 2022 г (%)

Фактор	%
Квалификация врачей	35,0
Эффективность лечения	33,8
Точность диагноза	31,7
Хорошая организация работы	29,3
Полноценность приема	27,4
Хорошее соотношение «цена-качество»	25,2
Отсутствие очередей	19,3
Отношение персонала (внимательность, вежливость)	15,2
Комфорт и чистота клиники	13,9
Хорошее оборудование (наличие редкого, высокое качество)	12,3
Быстрое обслуживание	8,9
Профессионализм среднего медперсонала	5,9
Удобное расположение клиники	4,1
Прочие	3,4

Источник: *BusinesStat*

Основными причинами обращения потребителей медицинских услуг в коммерческие клиники стали квалификация врачей и эффективность лечения. Данные факторы отметили 35,0% и 33,8% респондентов соответственно. Частные медицинские компании стремятся привлечь лучших специалистов и предлагают врачам более высокие зарплаты и гибкий график, чем в государственных медучреждениях. Кроме того, в коммерческих организациях медработникам чаще удается повышать квалификацию, в том числе за рубежом. Стоит отметить, что потребитель нередко обращается в клинику именно к конкретному врачу, так как либо пациент уже лечился у этого специалиста в других клиниках и получил хороший результат, либо врача посоветовали знакомые, либо он собрал большое количество положительных отзывов.

31,7% опрошенных сделали выбор в пользу коммерческих медучреждений после верно поставленного диагноза. Данный фактор был отмечен как потребителями медицинских услуг, которым был поставлен неверный диагноз в государственных медучреждениях, так и пациентами, которые обращались только в частные клиники.

Выбор потребителей медицинских услуг частной клиники зачастую связан с удобством и более высоким уровнем сервиса, что предполагает хорошую организацию работы, доброжелательное отношение персонала, отсутствие очередей. Среди признаков хорошей организации работы медицинского центра респонденты упомянули: работу в выходные дни, удобную запись на прием, наличие личного кабинета на сайте клиники, рассылку результатов анализов на электронную почту, доступ врачей клиники к электронной карте пациента. Хорошую организацию работы как один из факторов выбора клиники отметили 29,3% респондентов.

Обращаясь в частные медицинские центры, пациенты ожидают, что врач на приеме уделит им достаточно времени и ответит на интересующие вопросы. Даже в частных клиниках пациенты сталкивались с ситуацией, когда врач за один прием успевал выписать только направления на анализы, а на следующем приеме, который оплачивался отдельно, пациенты получали только список назначений с минимальными комментариями по лечению. Поэтому 27,4% респондентов обозначили полноценность приема в качестве одного из важнейших факторов выбора коммерческих клиник.

В условиях экономии денежных средств актуальным критерием выбора частного медицинского центра потребителями считается оптимальное соотношение цены и качества. Данный фактор указали одним из важнейших 25,2% опрошенных.

Выбирая коммерческие медицинские центры, пациенты ожидают, что, при посещении клиники, прием состоится в назначенное время и не придется сидеть в очередях. Данный фактор являлся существенным для 19,3% респондентов.

При обращении в коммерческие медицинские организации пациенты рассчитывают на вежливое и внимательное отношение персонала. Многие респонденты считают, что с грубостью их могут обслужить и в государственном медучреждении, но бесплатно. Поэтому данный фактор является немаловажным при выборе клиники, и его озвучили 15,2% участников опроса.

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