

Получена: 25 марта 2018 / Принята: 20 апреля 2018 / Опубликовано online: 28 апреля 2018

УДК 614.2-339.13-338.242-027.566

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ЧЕК-АП ПРОГРАММ, КАК ОДНОГО ИЗ ИНСТРУМЕНТОВ МАРКЕТИНГА ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ

Мадина М. Оспанова¹,

Аян О. Мысаев², <http://orcid.org/0000-0001-7332-4856>

Кафедра Общественного здравоохранения

¹ Магистрант, специальность «Общественное здравоохранение»,

² PhD, профессор, заведующий кафедрой Общественного здравоохранения,
Государственный медицинский университет города Семей.
г. Семей, Республика Казахстан

Резюме

Актуальность: Профилактическая диагностика здоровья является основой современной превентивной (профилактической) медицины, и, в соответствии с рекомендациями Всемирной организации здравоохранения, должна проводиться ежегодно. Одной из составляющих концепции превентивной медицины являются Check up программы – комплексное обследование и диагностика организма. Check up минимизирует влияние факторов риска и позволяет обнаружить болезнь на самой ранней стадии развития, когда она еще не причинила значительного вреда организму.

Все большее количество пациентов в нашей стране обращаются за платными медицинскими услугами с целью сохранения здоровья, что свидетельствует о возрастающей солидарной ответственности. В большинстве медицинских организаций оказание платных медицинских услуг осуществляется в потоковом режиме, и первоначальный пул услуг сформирован либо по желанию пациента, либо по рекомендации профильного специалиста. Очевидно, что целенаправленная комплексная диагностика по выбранному направлению позволяет более точно определить проблемы и своевременно поставить точный диагноз.

Цель исследования. Показать целесообразность внедрения Check up программ в 2017 году на примере отделения платных медицинских услуг коммунальном государственном предприятии на праве хозяйственного ведения «Консультационно-диагностический центр г.Семей» Управления здравоохранения Восточно-казахстанской области Акимата (далее - «КДЦ г.Семей»)

Материалы и методы. Проведена оценка эффективности внедрения, а также экономическая целесообразность внедрения Check up программ через сравнительный анализ объемов оказания ПМУ. Для оценки получено разрешение руководства на использование отчетов отделения платных медицинских услуг за 2016-2017 годы.

Результаты. В связи с принятием новой маркетинговой стратегии в «КДЦ г.Семей» с 2017 года внедрены 12 основных и 15 дополнительных Check up программ. Программы включают от 5 до 50 услуг в комплексе. Стоимость Check up пакета услуг на 25% ниже, чем услуг, приобретенных по отдельности. В среднем на одного пациента по Check up приходится 7,8 услуги, в то время, как по единичным – 2,3 услуги. За 2017 год объем услуг, оказанных через Check up составил 23% от общего объема, в то же время, общие объемы оказываемых услуг выросли на 31%. Экономическая эффективность данной программы на 18% выше, чем оказания единичных услуг. Вместе с этим необходимо отметить достижение медицинской и социальной эффективности через высокий уровень законченности случая с учетом коморбидности.

Заключение. Check up программы позволяют одновременно обеспечить медицинскую и социальную эффективность, благодаря завершенности маршрута пациента, что особенно важно при коморбидности состояния, в то же время являются экономически выгодной стратегией для организации.

Ключевые слова: *Маркетинг, медицинские услуги, Check up программа, эффективность внедрения.*

Summary

**EFFECTIVE IMPLEMENTATION OF CHECK UP PROGRAM,
AS A MARKETING TOOL OF PAID MEDICAL SERVICES
IN A MARKET ECONOMY****Madina M. Ospanova**¹,**Ayan O. Mysayev**², <http://orcid.org/0000-0001-7332-4856>

Department of Public Health,

¹ Master student, specialty "Public Health"² PhD, Professor, Head of the Department of Public Health,
Semey State Medical University,
Semey, Republic of Kazakhstan;

Relevance: Preventive health diagnosis is the basis of modern preventive medicine, and, in accordance with the recommendations of the World Health Organization, should be held annually. One of the components of the preventive medicine concept are Check up programs - a comprehensive examination and diagnosis of the body. Check up minimizes the impact of risk factors and allows you to detect the disease at the earliest stage of development, when it has not yet caused significant harm to the body.

An increasing number of patients in our country are applying for paid medical services for the purpose of maintaining health, which indicates an increasing joint responsibility. In most medical organizations, paid medical services are performed in a streamed mode and the initial pool of services is formed either at the request of the patient or on the recommendation of a specialized specialist. Obviously, a purposeful comprehensive diagnosis in the chosen direction allows more accurate identification of problems and timely accurate diagnosis.

Purpose of the study: Show the advisability of implementing Check up programs in 2017 on the example of the branch of paid medical services of the municipal public enterprise on the right of economic management "Consultation and Diagnostic Center of Semey" of the Health Department of the East Kazakhstan region of the Akimat (hereinafter referred to as the "CDC of Semey").

Materials and methods: Evaluation of the effectiveness of implementation, as well as the economic feasibility of the implementation of Check up programs through a comparative analysis of the volumes of delivery of PMS (paid medical services) were conducted. For evaluation, the management's permission to use the reports of the branch of paid medical services for 2016-2017 was obtained.

Results: In connection with the adoption of a new marketing strategy, 12 basic and 15 additional Check up programs have been introduced in the "CDC of Semey" since 2017. Programs include 5 to 50 services in the complex. The cost of Check up of the package of services is 25% lower than the services purchased separately. On average, there are 7-8 services per Check-up patient, while for single services there are 2-3 services per patient. In 2017, the volume of services provided through Check up amounted to 23% of the total, while the total volume of services provided increased by 31%. The economic efficiency of this program is 18% higher than the provision of single services. At the same time, it is necessary to note the achievement of medical and social effectiveness through a high level of completeness of the case, taking into account the comorbidity.

Conclusion: Check up programs can simultaneously provide medical and social efficiency, thanks to the completion of the patient's route, which is especially important for the comorbidity of the condition, at the same time are an economically viable strategy for the organization.

Keywords: *Marketing, medical services, Check up program, implementation efficiency.*

Түйіндеме

НАРЫҚТЫҚ ЭКОНОМИКА ШАРТТАРЫНДА АҚЫЛЫ МЕДИЦИНАЛЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ МАРКЕТИНГ ҚҰРАЛДАРЫНЫҢ БІРІ РЕТІНДЕ ЧЕК UP БАҒДАРЛАМАЛАРЫН ЕНГІЗУ ТИІМДІЛІГІ

Мадина М. Оспанова ¹,**Аян О. Мысаев** ², <http://orcid.org/0000-0001-7332-4856>

Қоғамдық денсаулық сақтау кафедрасы,

¹ Магистрант, мамандығы «Қоғамдық денсаулық сақтау»,² PhD, профессор, Қоғамдық денсаулық сақтау кафедрасының меңгерушісі,

Семей қаласының Мемлекеттік медициналық университеті.

Семей қ., Қазақстан Республикасы,

Маңыздылығы. Денсаулықты алдын ала диагностикалау заманауи алдын алу медицинаның негізі болып табылады, және де Денсаулық сақтаудың дүниежүзілік ұйымының ұсынымдарымен сәйкес жыл сайын өткізілуі тиіс. Кешенді қаралу мен ағзаның диагностикасы, Check up бағдарламалары — алдын алу медицина тұжырымдамасының құрамдас бөлігінің бірі болып табылады. Check up тәуекел факторларының әсерлерін ықшамдайды және дерттің дамуының бастапқы сатысында, ол әлі ағзаға айтарлықтай залал келтіре қоймаған кезде дертті табуға мүмкіндік береді. Біздің елімізде емделушілердің неғұрлым көп саны ақылы медициналық қызмет көрсетуге жүгінеді, бұл ынтымақты жауапкершіліктің артуы туралы куәландырады. Көптеген медициналық ұйымдарда ақылы медициналық қызмет көрсету ағын типті тәртіпте жүзеге асырылады және қызметтердің бастапқы пулы емделушінің қалауынша, немесе бейінді маманның ұсынымдары бойынша қалыптастырылған. Әлбетте, бұл таңдалған бағыт бойынша мақсатты бағытталған кешенді диагностика, мәселелерді неғұрлым дәл анықтауға және дер кезінде тура диагнозды қоюға мүмкіндік береді.

Зерттеу мақсаты. Шығыс Қазақстан облысы Әкімшілігінің басқаруымен «Семей қаласының консультациялық-диагностикалық орталықтың» (келесі – «Семей қаласының ҚДО») шаруашылық жүргізу құқығында коммуналдық мемлекеттік кәсіпорында ақылы медициналық қызмет көрсету бөлімінің мысалында, 2017-жылы Check up бағдарламаларын енгізудің мақсаттылығын көрсету.

Материалдары мен әдістері. АМҚ көрсету көлемдеріне салыстырмалы талдау жүргізу арқылы экономикалық мақсаттылығы, сонымен қатар Check up бағдарламаларын енгізу тиімділігіне бағалау жүргізілді. 2016-2017 жылдарына бағалау үшін ақылы медициналық қызмет көрсету бөлімдерінің есептерін пайдалануға басшылықтың рұқсаты алынды.

Нәтижелері. 2017-жылдан бастап «Семей қаласының ҚДО» жаңа маркетингтік стратегиясын қабылдаумен байланысты 12 негізгі және 15 қосымша Check up бағдарламалары енгізілді. Бағдарламалар кешенінде 5-тен 50 қызметтерге дейін қосады.

Check up қызметтер пакетінің құны жеке алынған қызметтерге қарағанда 25%-ға төмен. Орта есеппен бір емделушіге Check up 7,8 қызметтен, сол кезде, жеке бойынша - 2,3 қызметтен келеді. 2017-жылға Check up арқылы көрсетілген қызметтердің жалпы көлемінен 23%-ын құрады, сол мезетте көрсетілген қызметтердің жалпы көлемдері 31%-ға өсті. Берілген бағдарламаның экономикалық тиімділігі жеке қызмет көрсетулеріне қарағанда 18%-ға жоғары болып шықты. Осымен бірге коморбидтілігін есепке алумен жағдайдың аяқталуының жоғары деңгейі арқылы медициналық және әлеуметтік тиімділіктің жетістігін атап өту қажет.

Қорытынды. Check up бағдарламалары ұйымдастыру үшін, сол мезетте жағдайдың коморбидтілігі кезінде ерекше маңызды емделушінің бағдары аяқталуының арқасында медициналық және әлеуметтік тиімділігін бір уақытта қамтамасыз етуге мүмкіндік бере отырып экономикалық жағынан тиімді стратегиясы болып табылады.

Түйінді сөздер: *Маркетинг, медициналық қызметтер, Check up бағдарламасы, енгізу тиімділігі.*

Библиографическая ссылка:

Оспанова М.М., Мысаев А.О. Оценка эффективности внедрения Check up программ, как одного из инструментов маркетинга платных медицинских услуг в условиях рыночной экономики // Наука и Здоровоохранение. 2018. 2 (Т.20). С. 107-114.

Ospanova M.M., Myssayev A.O. Effective implementation of check up program, as a marketing tool of paid medical services in a market economy. *Nauka i Zdravookhranenie* [Science & Healthcare]. 2018, (Vol.20) 2, pp. 107-114.

Оспанова М.М., Мысаев А.О. Нарықтық экономика шарттарында ақылы медициналық қызмет көрсетудің маркетинг құралдарының бірі ретінде check up бағдарламаларын енгізу тиімділігі // Ғылым және Денсаулық сақтау. 2018. 2 (Т.20). Б. 107-114.

Введение

Число людей с хроническим заболеванием в ближайшие десятилетия сильно возрастет. Поэтому профилактика и ранняя диагностика заболеваний становится все более важной для сохранения здоровья популяции [17]. Раннее выявление и предотвращение заболеваний — это залог хорошего здоровья на долгие годы. Очень важно проводить комплексное медицинское обследование организма, именно тогда шансы найти заболевания на самой ранней стадии их развития максимально высоки [15]. В соответствии с рекомендациями ВОЗ (Всемирной организации здравоохранения) профилактическая диагностика здоровья должна проводиться ежегодно [29]. Это позволяет врачам вовремя начать лечение, а пациенту — избежать тяжелых последствий и долгой реабилитации. Check up — одна из составляющих концепции современной превентивной (профилактической) медицины [17]. Check up в переводе с английского означает «проверка, осмотр, контроль». *Check up* программы — это комплексное обследование и диагностика организма, которое минимизирует влияние факторов риска и позволяет обнаружить болезнь на самой ранней стадии развития, когда она еще не причинила значительного вреда организму [4, 5]. Эти комплексные программы стали популярным и перспективным направлением современной профилактической медицины [7,8,12]. Check-up минимизирует влияние факторов риска и позволяет обнаружить болезнь на самой ранней стадии развития, когда она еще не причинила значительного вреда организму [1]. Преимущества Check up — это оперативность и удобство. Программы диагностики созданы специально для

современных деловых людей, у которых нет возможности надолго оторваться от своей работы, но которые желают оставаться здоровыми. Уникальность программ Check up в том, что они позволяют пациенту максимально эффективно использовать время и пройти диагностику за короткий срок: базовые программы — за полдня, специализированные программы — за один-два дня. Для каждого пациента выбирается необходимое обследование, которое соответствует истории болезни пациента и его семьи, его возрасту, полу, телосложению, его нуждам и особым предпочтениям.

В зарубежных странах уже давно оценили необходимость Check up [2,6,9-11]. Находящийся на пике популярности за рубежом Check up в последние появился и в Казахстане в Республиканском диагностическом центре и позже после открытия отделения платных медицинских услуг, в «КДЦ г.Семей».

В современном Казахстане реформы в системе здравоохранения направлены на адаптацию к условиям рыночных отношений. Адаптация включает в себя развитие менеджмента и маркетинговой службы здравоохранения, что в совокупности отражается на качестве оказания медицинских услуг и соответственно удовлетворенности населения медицинской помощью. Маркетинг медицинских услуг значительно отличается от маркетинга в других сферах деятельности человека, он должен нести за собой не только экономические выгоды, но и обязательно приносить пользу здоровью пациента, потому что «пациент» отличается от «клиента» и «услуга» не является «товаром», по факту продажи которого цикл закончен [5, 6]. Маркетинг медицинских услуг должен

мотивировать пациентов вести здоровый образ жизни, укреплять здоровье, а также учитывать социально-этические аспекты [14,18].

Цель исследования. Показать целесообразность внедрения Check up программ в 2017 году на примере отделения платных медицинских услуг «КДЦ г.Семей»

Материалы и методы. Проведена оценка эффективности внедрения, а также экономическая целесообразность внедрения Check up программ через сравнительный анализ объемов оказания ПМУ. Для оценки получено разрешение руководства на использование отчетов отделения платных медицинских услуг за 2016-2017 годы.

Результаты

«КДЦ г.Семей» осуществляет свою деятельность с 1989 года, являясь одним из ведущих медицинских учреждений по оказанию консультативно-диагностической помощи населению Семейского региона. «КДЦ г.Семей» имеет многолетний опыт проведения целевых профилактических осмотров населения по Программе «Раннее выявление рака» совместно с (JICA) Японским международным Агентством. Также «КДЦ г.Семей» обслуживает население более 35 медицинских организаций Семейского региона и имеет более 25000 собственного прикрепленного населения.

На сегодняшний день «КДЦ г.Семей» является предприятием Семейского региона, которое, не имея непосредственного финансирования за 4 года реформирования здравоохранения, адаптировалось к работе в условиях субподряда и нарастающей конкуренции, что позволяет судить о восходящем тренде его устойчивости и оптимально выстроенной маркетинговой стратегии. Все службы «КДЦ г.Семей» интегрируются вокруг нужд пациента, обеспечивая пациентоориентированность на уровне амбулаторно-поликлинической и стационарозамещающей помощи. По итогам 2016 года «КДЦ г.Семей» признан по Республике Казахстан лучшим в номинации «Лидер качества». На протяжении многих лет «КДЦ г.Семей» осуществляет международное сотрудничество со странами дальнего (Япония, Корея, Италия) и ближнего

зарубежья (Россия, страны Прибалтики).

Отделение платных медицинских услуг, как отдельное подразделение, было открыто в январе 2016 года.

В первый год деятельности отделения ПМУ все услуги оказывались в потоковом режиме, независимо от количества и взаимосвязи потребляемых услуг одним пациентом. Перечень обследований частично формировался по желанию пациента, а также согласно рекомендациям профильных специалистов.

С 2017 года, в соответствии с принятием новой маркетинговой стратегии медицинской организации, осуществлен ребрендинг «КДЦ г.Семей» в целом и отделения ПМУ. На основании маркетингового анализа было принято решение о внедрении Check up программ.

Для реализации Check up программ в отделении ПМУ было проведено обучение специалистов, а также были открыты 2 кабинета первичной диагностики, в которых высококвалифицированные терапевты принимают первичных пациентов в потоковом режиме для составления оптимального маршрута обследования, а также адаптации профильных программ в зависимости от финансовых возможностей и индивидуальных особенностей организма пациента.

Все программы, предлагаемые в отделении ПМУ, были созданы и откорректированы профильными специалистами в зависимости от специфики заболеваний, в результате этого сформировался пул: 12 основных и 15 дополнительных Check up программ. Программы включают от 5 до 50 услуг в комплексе.

В качестве наглядного примера приводим некоторые из программ:

1. Check up «Диспансеризация для женщин минимальная» включает:

Консультации специалистов: гинеколог, терапевт.

Диагностические исследования:

- Клинический анализ крови
- Глюкоза капиллярная
- Анализ мочи общий
- ЭКГ
- Исследование на флору и цитологию
- УЗИ женских половых органов

2. Check up «Диспансеризация для мужчин минимальная»

Консультации: уролог, терапевт

Диагностические исследования:

- Ультразвуковое исследование (далее – УЗИ) предстательной железы и мочевого пузыря

- Клинический анализ крови
- Анализ мочи общий
- Глюкоза
- Исследование мазка из уретры и секрета простаты

- простат специфический антиген (ПСА) общий

- ЭКГ

3. Check up «Диагностическая однодневная программа при ИБС, гипертонии»

- Электрокардиограмма
- Ультразвуковое исследование сердца
- Ультразвуковое исследование сосудов головы и шеи

Check up «Диагностическая трехдневная программа при ибс, гипертонии»

1-ый день: ЭКГ + ЭХО + Установка суточного монитора ЭКГ

2-ой день: снятие монитора, ДС БЦА

3-ий день: проведение нагрузочной пробы (ТМ-тест или ВЭМ)

Также внедрены Check up:

- «Здоровые суставы»,
- «Ранняя диагностика онкологических заболеваний»

- «Ранняя диагностика онкологических заболеваний у женщин»

- «Ранняя диагностика онкологических заболеваний у мужчин»

- "Почки"

- "Функция крови"

- "Щитовидная железа"

Согласно концепции и идеологии маркетинга, стоимость Check up пакета услуг на 25% ниже, чем услуг, приобретенных по отдельности. Фиксированность цен тоже является преимуществом. Пациенту заранее известна стоимость медицинского обследования в комплексе. При необходимости врач может рекомендовать дополнительное обследование, расширяя таким образом базовую программу, в зависимости от проблемы, с которой

обратился пациент.

Одним из основных положительных эффектов данных программ является высокий уровень законченных случаев и завершенность маршрута пациента при постановке диагнозов с учетом коморбидности. Для сравнения: при потоковом единичном получении услуг уровень законченных случаев находится на уровне 72% (95%ДИ (65,2;78,8)), тогда как при комплексном обследовании данный показатель составляет 94,5% (95% ДИ (93,2;95,8)), что указывает на высокую медицинскую и социальную эффективность Check up программ обследования. В среднем на одного пациента по Check up приходится 7,8 услуги, в то время, как по единичным – 2,3 услуги.

С каждым годом растет уровень доверия и приверженность пациентов к Check up. За 2 полугодие 2017 года объем услуг, оказанных через Check up вырос в 2 раза и составил 23% от общего объема оказанных услуг отделением ПМУ, в то же время, общие объемы оказываемых услуг выросли на 31%. Экономическая эффективность данной программы оказалась на 18% выше, чем оказание единичных услуг.

Выводы:

Check up программы позволяют одновременно обеспечить медицинскую и социальную эффективность, благодаря завершенности маршрута пациента, что особенно важно при коморбидности состояния, в то же время являются экономически выгодной стратегией для организации.

Финансирование исследования

Данное исследование выполнено в рамках магистерской работы «Эффективность внедрения check up программ, как одного из инструментов маркетинга платных медицинских услуг в условиях рыночной экономики» Протокол №4 от 26.10.2017г., и не требовало каких-либо финансовых вложений или спонсорской помощи.

Вклад авторов. Мысаев А.О. - научное руководство, корректировка выводов.

Оспанова М.М. - сбор данных, статистическая обработка, научная интерпретация и написание статьи манускрипта

Конфликт интересов. Авторы декларируют, что в работе отсутствует конфликт интересов и заявляем, что данный материал не был завлен

ранее для публикации в других изданиях и не был частично или полностью скопирован из других источников.

Литература:

1. Норма Check Up. Обследования Check Up в Мюнхене [Электронный ресурс]. URL: <http://www.munich-medical.ru/ru/checkup/2014-11-20-20-10-36.html> (дата обращения: 13.03.2018).

2. Обследования Check Up в Мюнхене [Электронный ресурс]. URL: <http://www.munich-medical.ru/ru/checkup/2014-11-20-20-10-36.html> (дата обращения: 16.03.2018).

3. Что такое Check Up и зачем он нужен здоровому человеку? [Электронный ресурс]. URL: <https://republic.ru/posts/50748> (дата обращения: 20.03.2018).

4. Check up. Перестраховка или необходимость? Страховая медицина [Электронный ресурс]. URL: <https://www.7ya.ru/article/Check-up-Perestrahovka-ili-neobhodimost/> (дата обращения: 13.03.2018).

5. Check up. Латвийский медицинский центр [Электронный ресурс]. URL: http://latmedcentrs.lv/ru/spec/ekspress_diagnostika_organizma_check_up_dlya_muzhchin_dlya_zhencshin_kardiologicheskaya_onkologicheskaya/95/ (дата обращения: 13.03.2018).

6. Check Up в Германии. 2018. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.radprax-germany.ru/ru/chek-ap/chek-ap-Check-up-v-germanii.html> (дата обращения: 16.03.2018).

7. Chek Up диагностика в Греции [Электронный ресурс]. URL: <http://eltour.kz/chek-up-diagnostika-v-greczii.html> (дата обращения: 19.03.2018).

8. Check Up на Кубе: диагностика, обследование организма [Электронный ресурс]. URL: <http://cubamed.com.ua/lechenie/Check-up/> (дата обращения: 13.03.2018).

9. Check up - онкологический скрининг [Электронный ресурс]. URL: <http://www.checkup.su/CHECKUPCancerScreening/> (дата обращения: 16.03.2018).

10. Check up (чек ап) - предупредительная диагностика серьезных заболеваний [Электронный ресурс]. URL: <http://gormedosmotr.ru/checkup/> (дата обращения: 16.03.2018).

11. Check Up в Турции: медицинское обследование Чек Ап [Электронный ресурс]. URL:

<http://www.anadolumedicalcenter.ru/checkup/> (дата обращения: 13.03.2018).

12. Check up в Японии [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rusmedserv.com/japantreatment/check-up/> (дата обращения: 13.03.2018).

13. Check up [Электронный ресурс]. URL: <http://alien-group.com.ua/meditsinskij-turizm/Check-up/> (дата обращения: 16.03.2018).

14. Burt T. Reinventing the patient experience. Satisfying customers can lead to continuous growth. // *Healthc. Exec.* Т. 21. № 3. С. 8–12, 14.

15. Halpin H.A., Morales-Suárez-Varela M.M., Martin-Moreno J.M. Chronic Disease Prevention and the New Public Health // *Public Health Rev.* 2010. Т. 32. № 1. С. 120–154.

16. Global action plan for the prevention and control of noncommunicable diseases // 2013.

17. Koopmans B. и др. Non-participation in population-based disease prevention programs in general practice // *BMC Public Health.* 2012. Т. 12. № 1. С. 856.

18. Labrecque L.I. и др. Consumer Power: Evolution in the Digital Age // *J. Interact. Mark.* 2013. Т. 27. № 4. С. 257–269.

19. Meyers S. The total picture: developing a patient experience. // *Trustee.* 2009. Т. 62. № 2. С. 18–22, 2.

20. Rust R.T., Moorman C., Bhalla G. Rethinking Marketing // *Harvard Business Review*, 88(1), 94-101.

References:

1. Norma Check Up. Obsledovaniya Check Up v Myunkhene [Elektronnyi resurs] [The norm of Check Up. Check Up in Munich]. Available at: <http://www.munich-medical.ru/ru/checkup/2014-11-20-20-10-36.html> (accessed: 13.03.2018). [in Russian]

2. Obsledovaniya Check Up v Myunkhene [Elektronnyi resurs] [Surveys Check Up in Munich]. Available at: <http://www.munich-medical.ru/ru/checkup/2014-11-20-20-10-36.html> (accessed: 16.03.2018). [in Russian]

3. Chto takoe Check Up i zachem on nuzhen zdorovomu cheloveku? [What is Check Up and why is it needed for a healthy person?]

- [Elektronnyi resurs]. Available at: <https://republic.ru/posts/50748> (accessed: 20.03.2018). [in Russian]
4. Check up. Perestrahovka ili neobkhodimost'? Strakhovaya meditsina [Check up. Reinsurance or necessity? Insurance medicine] [Elektronnyi resurs]. Available at: <https://www.7ya.ru/article/Check-up-Perestrahovka-ili-neobkhodimost/> (accessed: 13.03.2018). [in Russian]
5. Latviiskii meditsinskii tsentr [Check up. Latvian Medical Center] Check up. [Elektronnyi resurs]. Available at: http://latmedcentrs.lv/ru/spec/ekspress_diaagnostika_organizma_check_up_dlya_muzhchin_dlya_zhenczin_kardiologicheskaya_onkologicheskaya/95/ (accessed: 13.03.2018). [in Russian]
6. Check Up v Germanii 2018. [Check Up in Germany]. [Elektronnyi resurs]. Available at: <http://www.radprax-germany.ru/ru/chek-ap/chek-ap-Check-up-v-germanii.html> (accessed: 16.03.2018). [in Russian]
7. Chek Up диагностика в Греции [Check Up Diagnostics in Greece] [Elektronnyi resurs]. Available at: <http://eltour.kz/chek-up-diaagnostika-v-greczii.html> (accessed: 19.03.2018). [in Russian]
8. Check Up na Kube: diagnostika, obsledovanie organizma [Check Up in Cuba: diagnostics, examination of the body] [Elektronnyi resurs]. Available at: <http://cubamed.com.ua/lechenie/Check-up/> (accessed: 13.03.2018). [in Russian]
9. Check up - onkologicheskii skrining [Check up - cancer screening] [Elektronnyi resurs]. Available at: <http://www.checkup.su/CHECKUPCancerScreening/> (accessed: 16.03.2018). [in Russian]
10. Check up - predupreditel'naya diagnostika ser'eznykh zabolevanii [Check up - preventive diagnostics of serious diseases] [Elektronnyi resurs]. Available at: <http://gormedosmotr.ru/checkup/> (accessed: 16.03.2018). [in Russian]
11. Check Up v Turtsii: meditsinskoe obsledovanie [Check Up in Turkey: medical examination] [Elektronnyi resurs]. Available at: <http://www.anadolumedicalcenter.ru/checkup/> (accessed: 13.03.2018). [in Russian]
12. Check up v Yaponii [Check up in Japan] [Elektronnyi resurs]. Available at: <http://www.rusmedserv.com/japantreatment/checkup/> (accessed: 13.03.2018). [in Russian]
13. Check up [Elektronnyi resurs]. Available at: <http://alien-group.com.ua/meditsinskij-turizm/Check-up> (accessed: 16.03.2018). [in Russian]
14. Burt T. Reinventing the patient experience. Satisfying customers can lead to continuous growth. *Healthc. Exec.* T. 21. № 3. С. 8–12, 14.
15. Halpin H.A., Morales-Suárez-Varela M.M., Martin-Moreno J.M. Chronic Disease Prevention and the New Public Health. *Public Health Rev.* 2010. T. 32. № 1. С. 120–154.
16. Global action plan for the prevention and control of noncommunicable diseases // 2013.
17. Koopmans B. и др. Non-participation in population-based disease prevention programs in general practice. *BMC Public Health.* 2012. T. 12. № 1. С. 856.
18. Labrecque L.I. и др. Consumer Power: Evolution in the Digital Age. *J. Interact. Mark.* 2013. T. 27. № 4. С. 257–269.
19. Meyers S. The total picture: developing a patient experience. *Trustee.* 2009. T. 62. № 2. С. 18–22, 2.
20. Rust R.T., Moorman C., Bhalla G. Rethinking Marketing. *Harvard Business Review*, 88(1), 94-101.

Контактная информация:

Оспанова Мадина Максатовна – магистрант по специальности «Общественное здравоохранение» Государственного медицинского университета г.Семей

Почтовый адрес: Республика Казахстан, 071400, г.Семей, ул. Абая Кунанбаева, д.103 (Государственного медицинского университета г.Семей)

E-mail: madina1992.08@mail.ru

Телефон: 87764500046