ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

Назарова В.В.
доцент НИУ ВШЭ., к.э.н.
НИУ ВШЭ, Санкт-Петербург

Ключевые слова: система добровольного страхования; эффективная стратегия; ценность страхования для потребителя; поставщики медицинских услуг; управление процессами в медицинском обеспечении; анализ затрат и выгод, финансирование поставщиков медицинских услуг

PECULIARITIES OF MANAGING THE PROCESS IN MEDICAL MAINTENANCE

Nazarova V.V.

Key words: effective strategy; private medical insurance; excellence in patient value; a provider; managing the processes in medical maintenance; cost-benefit analysis; financing of medical services providers

Управление системой добровольного медицинского страхования состоит в регулировании отношений участников (страховых компаний, потребителей услуг, страхователей, медицинских учреждений) и в воздействии на факторы, способствующие достижению конкурентных преимуществ.

Стратегические изменения в области совершенствования управления страховой компанией, учитывающие как внешние, так и внутренние факторы, призваны обеспечивать улучшение качественных и количественных составляющих ДМС.

Грамотное использование методов управления в системе ДМС позволяют оптимизировать издержки участников, наладить систему контрактации с целью более качественного выполнения задач. Согласованность форм и методов управления, оптимальное соответствие выбранной стратегии конкуренции позволяют реализовать поставленные цели по увеличению финансовых показателей деятельности, сохранению устойчивых позиций на рынке и предоставлению качественных медицинских услуг застрахованным. Наиболее совершенным путем развития системы добровольного медицинского страхования является адаптация классических методов управления к существующим факторам системы с применением сложной конкурентной стратегии.

Управление страховой компанией на рынке ДМС должно учитывать вид конкурентной стратегии. Среди основных стратегий достижения конкурентных преимуществ можно назвать стратегию дифференциации и стратегию фокусирования, в меньшей

степени стратегию оперативного реагирования и оптимизации издержек. Стратегия оптимизации издержек использует понятие цепочки создания стоимости для анализа динамики издержек в отрасли, что важно для укрепления своих позиций на рынке и для определения затрат на дифференциацию. Стратегия дифференциации позволяет получить конкурентные преимущества относительно иных участников рынка. Понятие цепочки создания стоимости помогает обнаружить возможные параметры дифференцирования, а также выявить фундаментальные факторы, лежащие в его основе. Стратегии фокусирования и оперативного реагирования позволяют своевременно предлагать программы, востребованные участниками, чем обеспечивается успешная работа компании на рынке. Оптимизация системы управления помимо общих рекомендаций по реализации стратегии конкуренции, должна включать способы работы в условиях неопределенности и защиты своих позиций в конкурентной борьбе. Страхование относится к сфере услуг, следовательно, его развитие зависит от экономических показателей и их влияния на платежеспособный спрос.

В результате проведенного исследования можно сделать вывод, что к стратегическим целям страховой медицинской организации относятся: увеличение доли рынка, получение отличных от других конкурентных преимуществ, повышение качества страховых услуг, предлагаемых страхователю, снижение издержек по сравнению с другими конкурентами, расширение ассортимента предлагаемых страховых услуг, укрепление репутации компании среди клиентов, открытие новых каналов продаж. К финансовым целям относятся увеличение собираемых страховых премий, оптимизация расходов и снижение убыточности по договорам. Это может быть достигнуто как за счет комбинирования страховых продуктов, так и за счет оптимизации входящих в пакет услуг, налаженной контрактации с медицинскими учреждениями.

На основе анализа позиций групп интересов в рамках рынка добровольного медицинского страхования Санкт-Петербурга следует сделать вывод о том, что методы управления бизнес-единицей (ДМС) в страховой компании должны воздействовать на три группы факторов: клиенты, бизнес-среда и ресурсы компании. Предложенная стратегия позволит наиболее полно раскрыть потенциал добровольного медицинского страхования при оптимизации расходов. Стратегия подразумевает как свободу выбора для застрахованного, так и возможности для страховой компании создавать программы с учетом своих интересов. Стратегия должна учитывать интересы лечебных учреждений в части долгосрочного и экономически выгодного сотрудничества со страховой компанией. План стратегических мероприятий включает в себя гибкость в формирова-

нии программ, грамотную ценовую политику, адекватную стоимости услуг на рынке, контроль качества услуг представителями страховых компаний (как медицинским сервисом, так и менеджерами), практику заключения контрактов между ЛПУ и страховыми компаниями на перспективу.

Система управление на рынке добровольного медицинского страхования должна строиться на внедрении как медицинских, так и управленческих инноваций и должна быть направлена на создание долговременного эффекта от предоставления качественных медицинских услуг при сокращении издержек. Оптимизация системы управления на рынке медицинских услуг и внедрение инноваций в реализуемых стратегиях позволят создать высококачественную и привлекательную для потребителей систему медицинского обеспечения.