

Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I

MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje
20. prosinca 2016.



**Edward
Bernays**

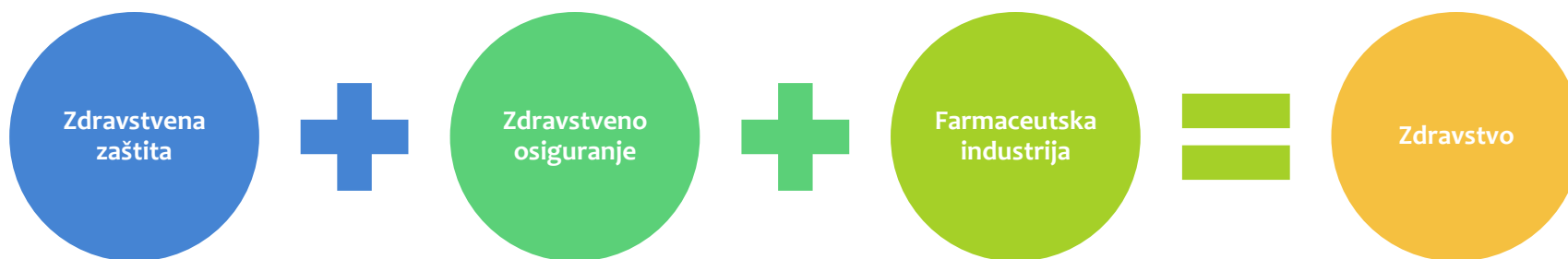
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Zdravstvo



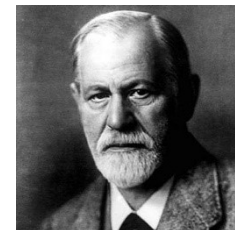
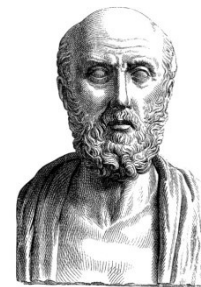
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Povijesni razvoj zdravstvene zaštite



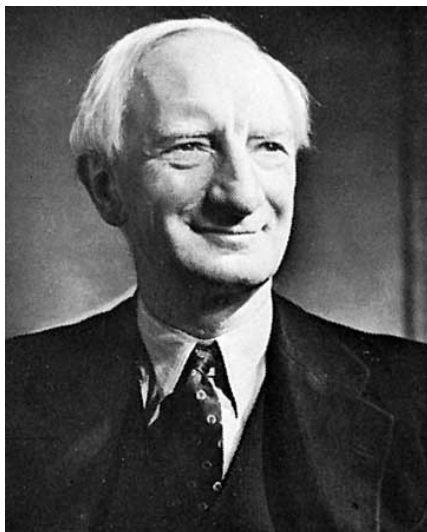
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Povijesni razvoj zdravstvenog osiguranja



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Glavni dionici zdravstva



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Sporedni dionici zdravstva



Vedran Kruljac
ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* **Ustroj zdravstvene zaštite u Republici Hrvatskoj**



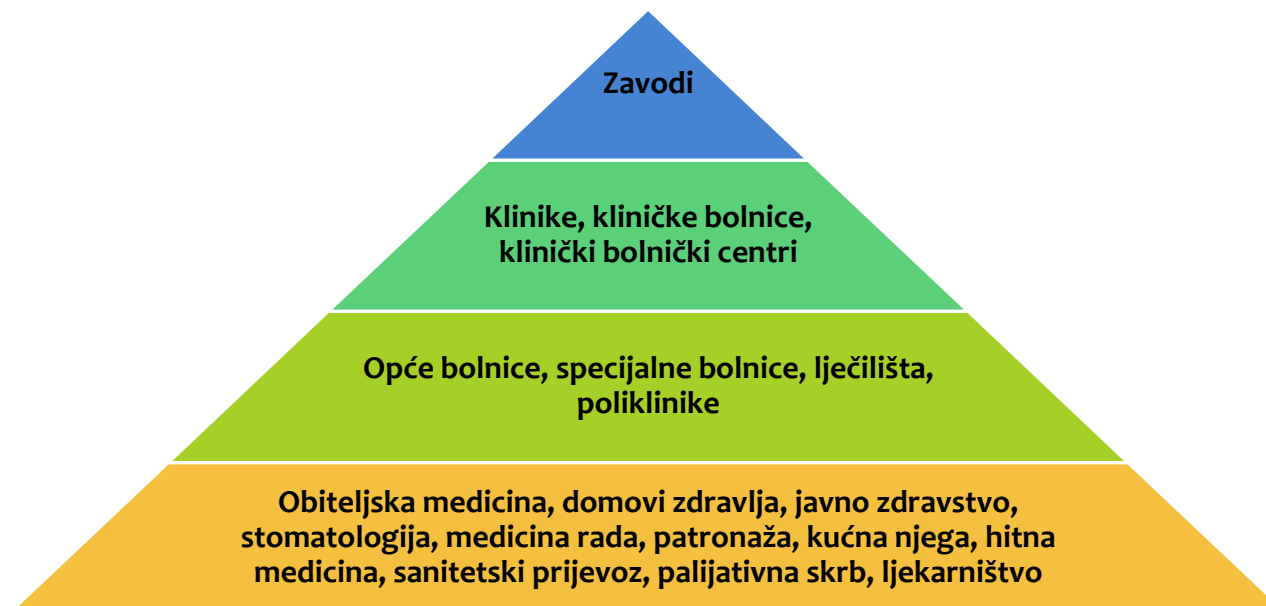
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Pružatelji zdravstvene zaštite u Republici Hrvatskoj



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Ustroj zdravstvenog osiguranja u Republici Hrvatskoj

Obvezno



Hrvatski
zavod za
zdravstveno
osiguranje

Dopunsko



Hrvatski
zavod za
zdravstveno
osiguranje



Dodatno



Privatno

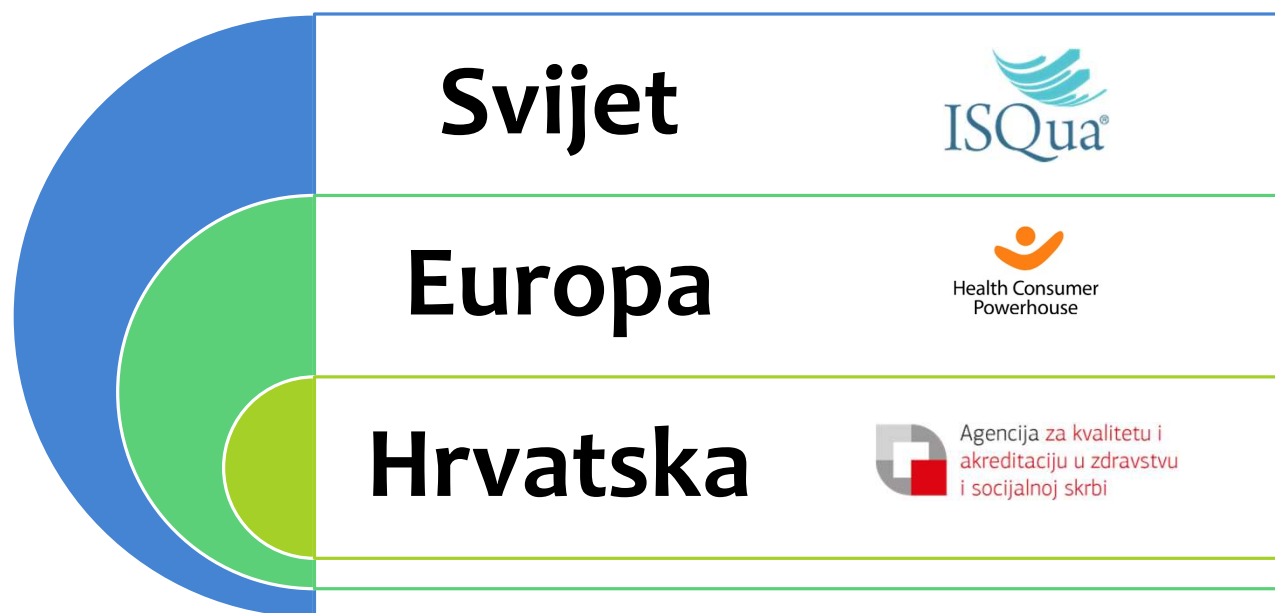
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Procjena kvalitete zdravstvene zaštite



Vedran Kruljac
ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



- * Uloge odnosa s javnošću i marketinga u suvremenom zdravstvu

Osnovne uloge



Promocija zdravstvenih usluga



Savjetovanje rukovodećega kadra o nastupima u javnosti, osobito u kriznim situacijama

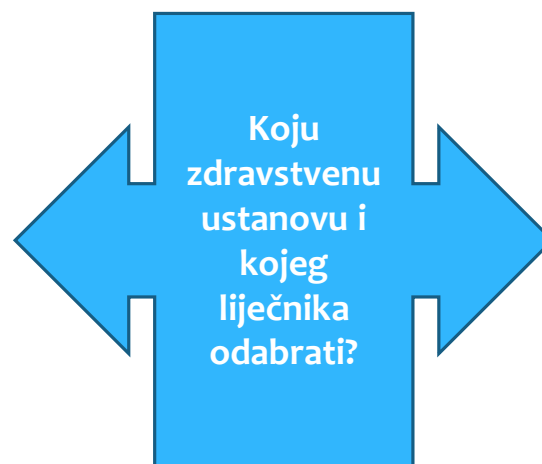
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Osnovna uloga promocije zdravstvenih usluga



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Organizacija marketinga i odnosa s javnošću u zdravstvu



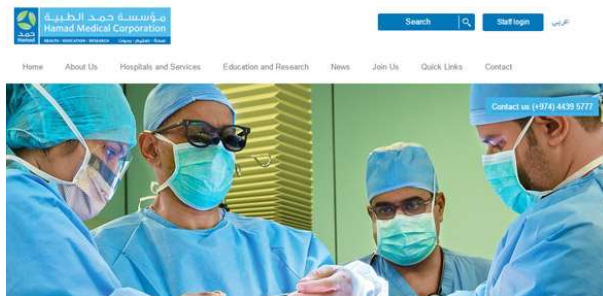
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Primjeri internetske promocije zdravstvene ustanove



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Uspješan primjer internetske promocije zdravstvene ustanove



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Internet

- * Opći podaci o pružatelju usluga
- * Usluge
- * Cijene
- * Podaci o službeniku za informiranje
- * Podaci o nabavi
- * Natječaji za poslove
- * Online rezervacije
- * Lista čekanja
- * Aktualnosti
- * Kontakti, društvene mreže, linkovi



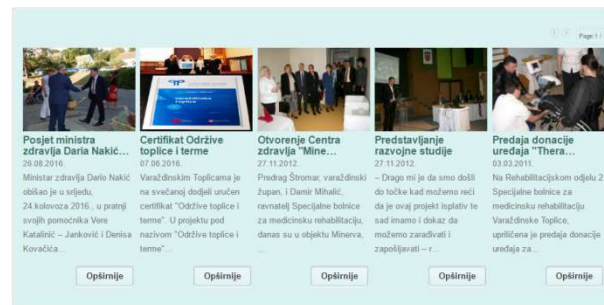
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Ostali oblici eksternoga komuniciranja u zdravstvu



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Povodi promocije pružatelja zdravstvenih usluga

Proširena ponuda zdravstvenih usluga u ZTC "Banja Vrućica"



Otvaranje novih prostorija Poliklinike "Arbor Vitae"



159. OBLJETNICA RADA VUKOVARSKE BOLNICE

Petak, Lis 28 2016 | Piše: Vedran Vučeta



DANI OTVORENIH VRATA U OPĆOJ BOLNICI PULI



U projektu Dani otvoreni vrata u Općoj bolnici Puli, 18. rujna, su se otvorili vrata nove, dodatne dijagnostičke upitnice za termin. Stoj se odazovu

Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Povodi promocije pružatelja zdravstvenih usluga

Dr. Ivo Jurić, novi ravnatelj splitske bolnice: U KBC ćemo dovesti nove liječnike i sestre



NOVI PROGRAMI

Zdravstvena gimnazija već od ove jeseni u Medicinskoj školi



Psihijatrijska bolnica KS dobila certifikat o kvaliteti pružanja zdravstvenih usluga

Petar Š. M. Ključar 12.7.2015. u 16:14

Predstavnicima Psihijatrijske bolnice Kantona Sarajeva zvanično je uručen certifikat o akreditaciji čime je ova zdravstvena ustanova postala prva akreditirana bolnica u Bosni i Hercegovini.



Predstavljen akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma do 2020.

U ministarstvu turizma predstavljen je akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma do 2020.



Ministar Ostojić o master-planu u Hrvatskoj uživo

PRESJEDNICA REPUBLIKE HRVATSKE POSJETILA BOLNICU

13.04.2015 Bolnica Bistra



U nedjelju 12.04.2015. godine naše male bolesnike posjetila je predsjednica Republike Hrvatske **Kolinda Grabar Kitarović**. U pratnji najbližih suradnika predsjednica je provela nekoliko sati u opuštenom druženju s dječacima,

roditeljima i mnogobrojnim volonterima. Više medijskog sadržaja pronaći ćete na našoj Facebook stranici.

Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Uspješan primjer promocije zdravstvene ustanove

Top 10 Best Hospitals In The World

When there is a matter of healthcare, your first choice is to search for some best hospitals for your medical care. ontopsite has selected below Top Ten Hospitals from the world. The ranking of these top ten hospitals has been made after complete survey of their healthcare facilities, medical technologies and luxuries too.

1. Johns Hopkins Hospital Baltimore U.S

The Johns Hopkins hospital in Baltimore has ranked on number one position in top ten hospitals. The hospital is known as "Best Hospital in the World". From last 20 years, the hospital is number one in World hospitals ranking, because of its best services in patient care, teaching and research. The first hospital in the world to perform the first male-female sex reassignment surgery. According to our ranking of top ten hospitals, Johns Hopkins Hospital is in the top five for 15 out of 16 specialties and ranked number one for gynecology, neurology and neurosurgery, urology, and rheumatology.



No. 1 again: Johns Hopkins ranked top hospital by 'U.S. News'



Johns Hopkins Hospital
IMAGE: KATHY WELLS / JHMI



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Uspješan primjer promocije zdravstvenog radnika



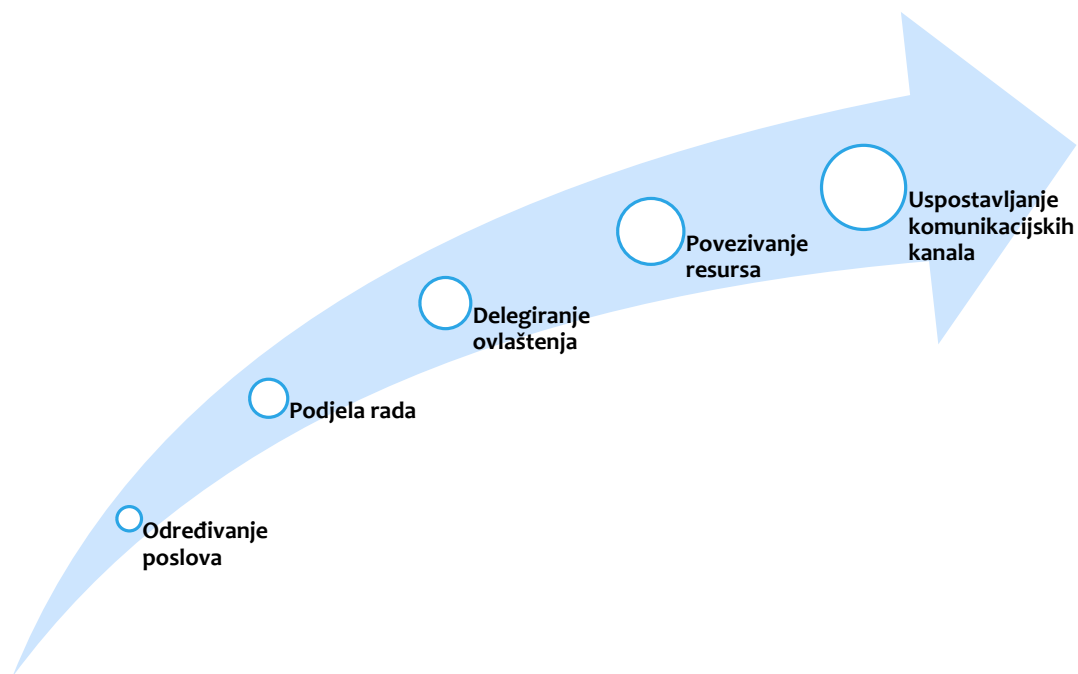
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Organizacija internoga komuniciranja u zdravstvu



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Oblici internoga komuniciranje u zdravstvu



Vedran Kruljac

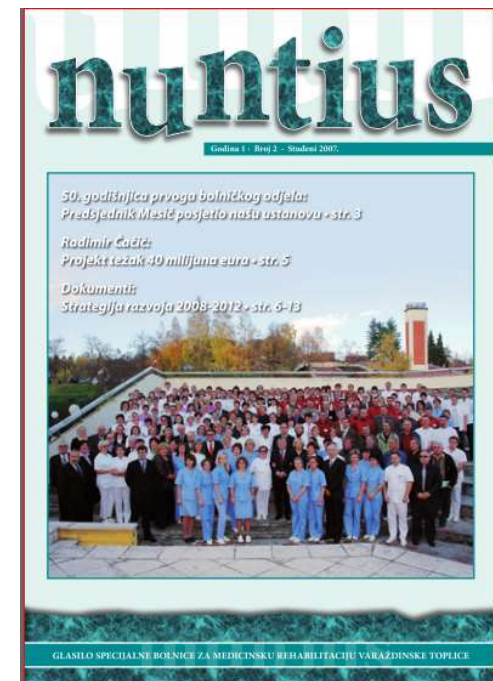
ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Bilten

- * Zaposlenicima s obračunom plaće, korisnicima u čekaonicama i ugostiteljskim objektima, medijima te poslovnim partnerima
- * Periodično izlaženje
- * Aktualnosti, podaci o poslovanju, predstavljanje zaposlenika, autorski tekstovi



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Primjeri negativnog publiciteta kao preduvjeta krize

PRIJAVLJENI SISAČKI KIRURZI Ostavili instrument u pacijentu koji je potom umro u mukama

AUTOR: Mate Piskor ORUMLJENJE: 10.06.2014. u 15:07



NAJČI

1. SRBIJANSKI PREMIJER VUČIĆ 'Prihvatom Ple ploče u Jasenovcu. Č bez obzira gdje je pro 18.12.2016. u 16:32
2. POLITIČKA BURLESKA ŠTO TO ZAJEDNIČKO SESTRA, LOKALNI NČ TRODOVNJA I DVIJE najjačšnji donatori:

ZBOG NESURADNJE SA ZDRAVSTVENOM INSPEKCIJOM RODILJATA NEPRAVILNOSTI U RADU

Smijenjen sanacijski upravitelj vinkovačke bolnice



379 'Korupcija je rak društva': Radi mita pod istragom 350 liječnika



Policija je uhitila upravu Farmala. Sumnja se da su davali mito liječnicima da bi propisivali njihove lijekove. Za primanje mita se sumnjici 350 liječnika, kaže Ostojić

72966 prikaza



INKUBACIJA TRAJE I DO OSMI TJEDANA

EPIDEMIJA SVRABA U POZNATOJ HRVATSKOJ BOLNICI Dosad ukupno oboljelo 40 pacijenata i pet zaposlenika, zaraza još uvijek nije stavljena pod kontrolu

AUTOR: Goranka Anđelko OČUŠIĆ: 08.11.2016. u 20:30



Naslovnik | Vijesti NASTAVLJA SE ŠTRAJK U BOLNICI: Prebrojavanje sutra u pet do podne

U DUBROVNIKU SVE PREMA PLANU NASTAVLJA SE ŠTRAJK U BOLNICI: Prebrojavanje sutra u pet do podne



NA SVAKO PONIŠTENJE MI DESIŠ ULOŽI ŽALBU. ŠTO JE DOM ZDRAVLJA DO SADA KOŠTALO PREKO 100 TISUĆA KUNA

Zadarski Dom zdravlja ne želi okončati natječaj za nabavu 13 sanitetskih vozila dvije godine; tvrtka iz Velike Gorice se već pet puta javila na isti

09.08.2016. 18:11 | Daria Zekanić



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Shema kriznoga komuniciranja u zdravstvu



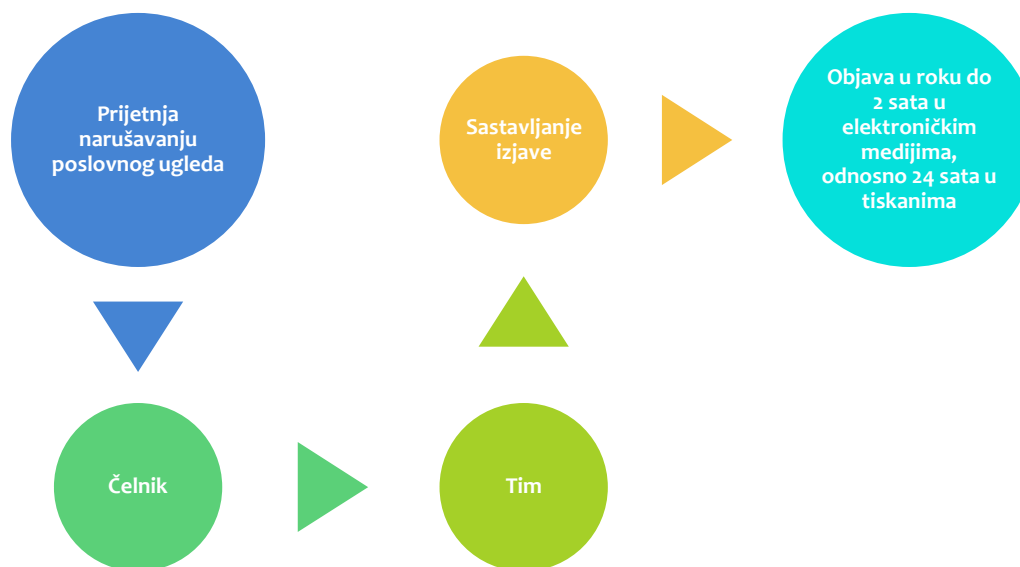
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Provedba kriznoga komuniciranja u zdravstvu



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Tehnike kriznoga komuniciranja u zdravstvu

Objasniti što se dogodilo

Kratkoročne mjere rješavanja krize

Dugoročne mjere sprečavanja ponavljanja krize

Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Neuspješni primjeri kriznoga komuniciranja u zdravstvu

Sudska bespuća slučaja Maškarin



Liječnike iz afere Hipokrat Komora želi proglasiti nedostojnima

Autor: Sandra Čarčić Herceg | 04. 02. 2016. | B.31



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Uspješni primjeri kriznoga komuniciranja u zdravstvu

Ginekolozi su od uhićenja prijavljeni na minimalac

Osumnjičeni će osim jednog biti privedeni na suđenje iz varaždinskog zatvora, u kojem su od uhićenja

Podijeli Svrha ml.az Podijeli Dijeli Tweak



Kurjak: Pogriješio sam, ali moj ugled u svijetu nikad nije bio veći

AUTOR: Jutarnji.hr OBLAVLJENO: 28.11.2006. u 18:49



LEKAR OSLOBOĐEN optužbi za nesavesno lečenje devojčice

BLIC - 26.11.2014. | Srbija



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Ocjena kriznoga komuniciranja u zdravstvu



Nagli obrat: Vargina udruga više ne želi 50.000 kuna od Vlade

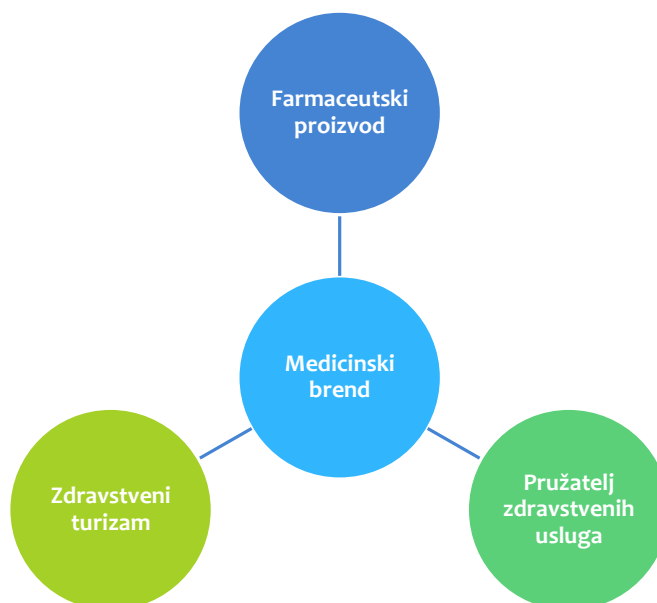
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Stvaranje medicinskog brenda



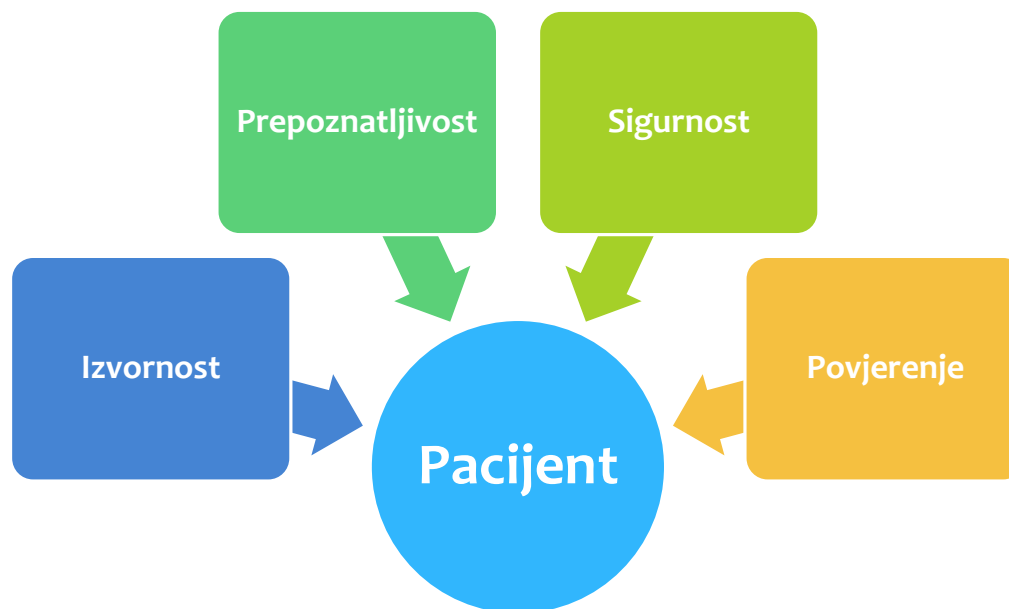
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Stvaranje medicinskog brenda



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Reklamiranje OTC proizvoda u elektroničkim medijima



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Reklamiranje OTC proizvoda u tiskanim medijima



Zakup prostora u tiskovini

Slika preparata s odgovarajućim sloganom

Kratak tekst o indikacijama i načinu primjene

Naznaka mjesta gdje je preparat dostupan

Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Uspješan primjer reklamiranja OTC proizvoda

Pharmacy Times Sign up for the Pharmacy Times Newsletter | **PHARMACY TIMES** | **Log In**

Clinical Resources | Videos | Publications | Contributors | Continuing Education | Search

10 Most-Advertised Brand-Name Drugs

August 27, 2016
Allison Galshtel, Associate Editor

Drug manufacturers spent \$1.4 billion on advertising the top 10 brand-name prescription drugs last year. This top spending comprised 75% of all pharmaceutical ad spending in 2014, according to Nielsen data.

Pfizer alone spends more than \$1 billion on direct-to-consumer (DTC) advertising annually, so it is unsurprising that medications it markets dominate the following list of the 10 most-advertised brand-name drugs.

- 1. Cialis** (\$240.7 million spent on advertising)

El Lilly's spending on TV advertisements for this erectile dysfunction (ED) drug increased 15% from its ad spending from 2013.

The ads' signature theme spotlights the importance of women in men's lives. Taglines such as "She reminds you every day" and "She's still the one for you" help Cialis (tadalafil) appeal to both men and

Savings Spotted
Bring value to your patients by using One-Code-to-Use Pharmacy and more.

In Seniors, Consider CMV Serostatus When Recommending Flu Vaccine
Older people who have cytomegalovirus seem to have less robust responses to the live-attenuated influenza vaccine than those who do not have CMV.

Savings Streamlined
Bring value to your patients by using One-Code-to-Use Pharmacy and more.

PHOTOGRAPHS

4 photos	\$5.00
6 photos	\$10.00
10 photos	\$18.00
20 photos	\$35.00

Cialis®
(tadalafil) tablets

By prescription only for men with erectile dysfunction (ED), 2.5 mg, 5 mg. Individual results may vary.

Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



- * **Medijske kampanje u zdravstvu**
- * **Vrste: komercijalne i nekomercijalne**
- * **Glavni cilj: motiviranje najšire javnosti na prihvaćanje zdravog načina života**
- * **Tehnike: internet, tiskani materijali, audio-vizualni uratci, društvene mreže**
- * **Karakteristike: izvornost, prepoznatljivost, unificiranost**

Svjetski dan hepatitisa

NACIONALNA KAMPANJA SVJETSKOG DANA HEPATITISA 2016

STOPhepatitis B i C 28.srpnja

Medicinska kampanja "Svjetski dan hepatitisa 2016" organizirana je Ministarstvom zdravstva Republike Hrvatske. Službeni partneri: "Hrvatski narodni kućni lijekovi".
Apatid: Nacionalna kampanja "Svjetski dan hepatitisa 2016" organizirana je Ministarstvom zdravstva Republike Hrvatske. Službeni partneri: "Hrvatski narodni kućni lijekovi".
Pratite nas na: @Hepatitis16

HUHV Hrvatski udruženje hepatitisa B i C
MINISTARSTVO ZDRAVSTVA REPUBLIKE HRVATSKE
Hrvatski narodni kućni lijekovi
Hrvatski narodni kućni lijekovi
Hrvatski narodni kućni lijekovi

O NACIONALNOJ KAMPANJI SVJETSKOG DANA HEPATITISA 2016

STOP hepatitis B i C

MATERIJALI ZA KAMPANJU (za preuzimanje)

STOP hepatitis B i C

- 01 crtnak - PDF za tisk
- 02 crtnak - PDF za tisk
- 03 crtnak s preporukama za Vaš logo - PDF za tisk
- 04 crtnak - PDF za tisk
- 05 crtnak - PDF za tisk
- 06 crtnak - PDF za tisk

Novi sadržaji: crtnak, crtnak, crtnak, crtnak

HUHV SVJETSKI DAN HEPATITISA 2016

A video player interface showing a green globe with a play button in the center, set against a green background.

Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Primjeri medijskih kampanja u zdravstvu



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Uspješan primjer medijske kampanje u zdravstvu



Kampanja "Prekriži rak vrata maternice" primila nagradu u Bruxellesu



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



- * **Društveno odgovorno poslovanje u zdravstvu**
- * **Povezivanje zdravstvene ustanove s ekspertnom organizacijom u cilju unapređenja kvalitete**
- * **Tehnike: medijska promocija, donacije, sponzorstva, humanitarne akcije, društvene aktivnosti, nagrađivanje**



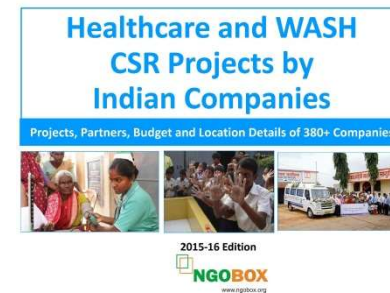
Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Primjeri društveno odgovornog poslovanja u zdravstvu



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



- * **Promocija zdravstvenog turizma**
- * Na nacionalnoj razini formiranje specijalizirane organizacije koja će od države stvoriti brend zdravstvenog turizma
- * Internet, sajmovi, oglašavanje u inozemstvu
- * Cilj: učiniti državu i njezino zdravstvo prepoznatljivim i konkurentnim u međunarodnim okvirima



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Uspješni primjeri promocije zdravstvenog turizma



Vedran Kruljac

ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



* Osnovni zadaci komunikatora u zdravstvu

1. Dobro poznavanje sustava zdravstva i farmaceutskog marketinga
2. 2 osnovna cilja: odabir proizvoda/pružatelja zdravstvenih usluga i rješavanje kriznih situacija
3. Specijalnost + kvaliteta = odabir pružatelja zdravstvenih usluga
4. Krizno komuniciranje: učinkovita ekipiranost radi davanja brze, točne i jasne informacije
5. Brendiranje u zdravstvu: izvornost, prepoznatljivost i podređenost pacijentu

Vedran Kruljac
ODNOSI S JAVNOŠĆU I MARKETING U ZDRAVSTVU

Gostujuće predavanje, 20. prosinca 2016.



***Hvala na pozornosti!**

vedran.kruljac1@vz.ht.hr