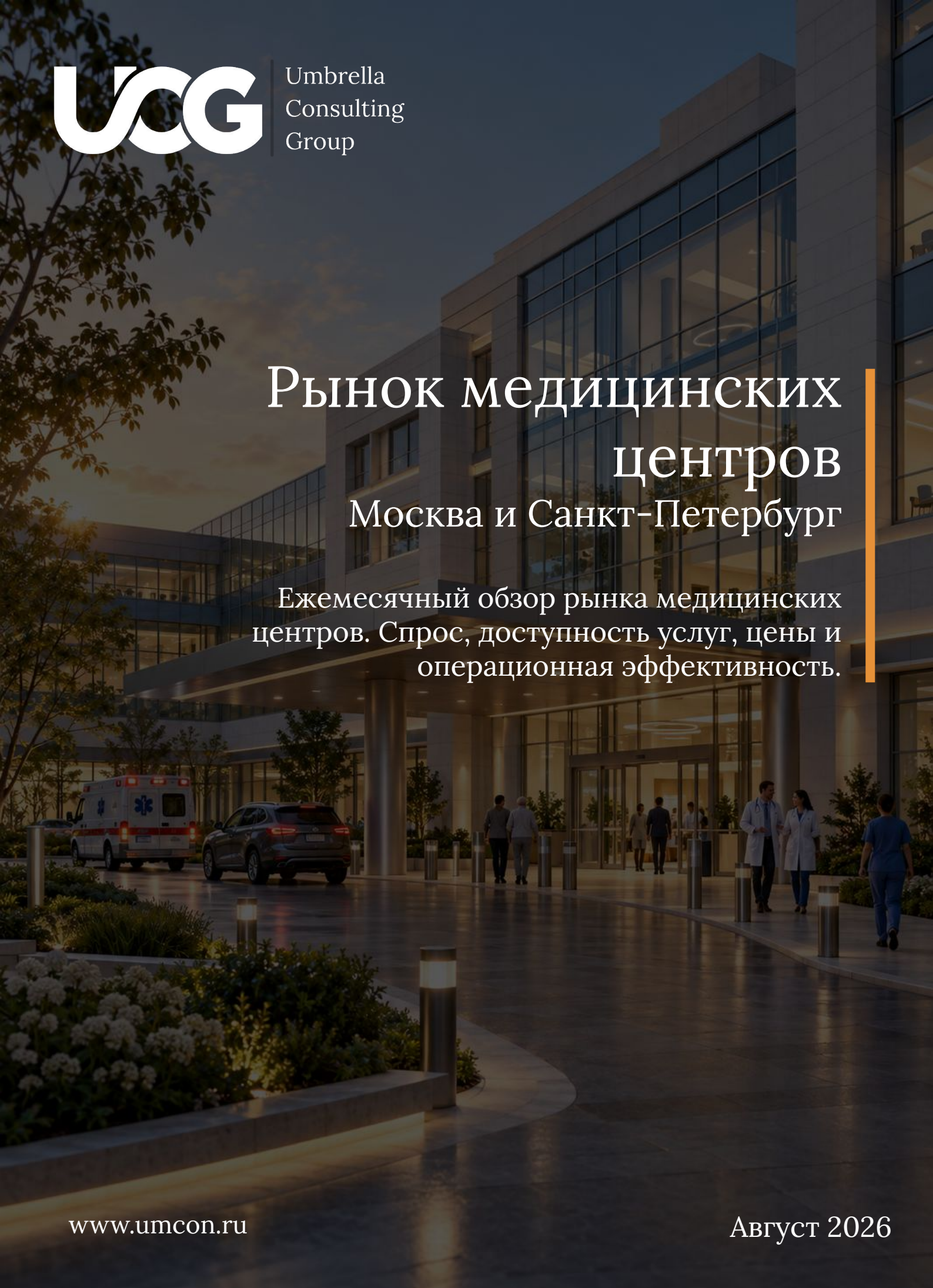


Umbrella
Consulting
Group

Рынок медицинских центров

Москва и Санкт-Петербург

Ежемесячный обзор рынка медицинских центров. Спрос, доступность услуг, цены и операционная эффективность.

www.umcon.ru

Август 2026

Содержание отчета

Спрос, рынок и продуктовая модель	3
Воронка обращения и конверсия	4
Ценовая динамика	7
География продукта	9
Архитектура медицинской сети	11
Портфель услуг и KPI	12
Операционная эффективность и развитие	13
Фронт-офис и качество первого контакта	14
Локация медицинского центра	16
Приоритеты развития	17
Выводы и рекомендации	18
О компании	19
Методика и источники данных	20

В отчете приведены консолидированные обработанные данные по рынку частных медицинских центров Москвы, Московской области, Санкт-Петербурга и Ленинградской области. Анализ охватывает структуру спроса, воронку обращения пациента, причины потери записи, доступность врачей, ценовую динамику и операционную модель медицинского центра.

- *Обращение — первичный контакт пациента с медицинским центром по вопросу записи, специалиста, времени приема или стоимости услуги.*
- *Конверсия в запись — доля обращений, завершившихся подтвержденной записью.*
- *Потеря записи — обращение, не завершившееся записью из-за отсутствия подходящего времени, недоступности врача, цены или иных причин.*
- *Время до слота — период от обращения до ближайшего доступного времени приема.*
- *Эскалация — передача обращения сотруднику более высокого уровня, если вопрос невозможно закрыть при первом контакте.*
- *Маршрутизация — последовательное прохождение пациента между врачом, диагностикой и другими этапами внутри клиники или сети.*
- *Повторная запись — следующий визит пациента после первичного обращения.*

Источники сбора данных: консолидированные открытые рыночные и аналитические материалы, публичная информация медицинских организаций, данные о структуре обращений, стоимости услуг, расписании специалистов и операционных характеристиках медицинских центров. Для месячного среза используются показатели, относящиеся к августу 2026 года.

В рамках изысканий анализировались: структура первичных обращений, доступность специалистов, причины отказа от записи, реакция пациента на недоступность врача, работа фронт-офиса, динамика стоимости медицинских услуг, скорость прохождения маршрута «врач — диагностика — следующий этап», география, транспортная доступность и ключевые операционные KPI.

Показатели воронки и причин отказа относятся к анализируемой выборке обращений и не являются оценкой всего рынка частной медицины. Факторные оценки продуктовой модели используются как аналитические ориентиры и рассматриваются отдельно от количественных показателей.

*География анализа: Москва и Московская область, Санкт-Петербург и Ленинградская область. Дополнительная информация представлена на www.umcon.ru.**

Спрос, рынок и продуктовая модель



Воронка обращения: где теряется запись

27,4%
обращений связаны с конкретным врачом

30%
выбранный врач недоступен в этой группе

33%
случаев недоступности заканчиваются отказом

Главная зона потери возникает после выбора конкретного врача: каждый третий случай его недоступности заканчивается отказом от записи. Поэтому резерв конверсии связан прежде всего с управлением расписанием и предложением релевантной замены.

Воронка обращений: от контакта до отказа

730 обращений; вложенные когорты



Первичная запись: спрос начинается с доступности

37,8%
наличие нужного специалиста

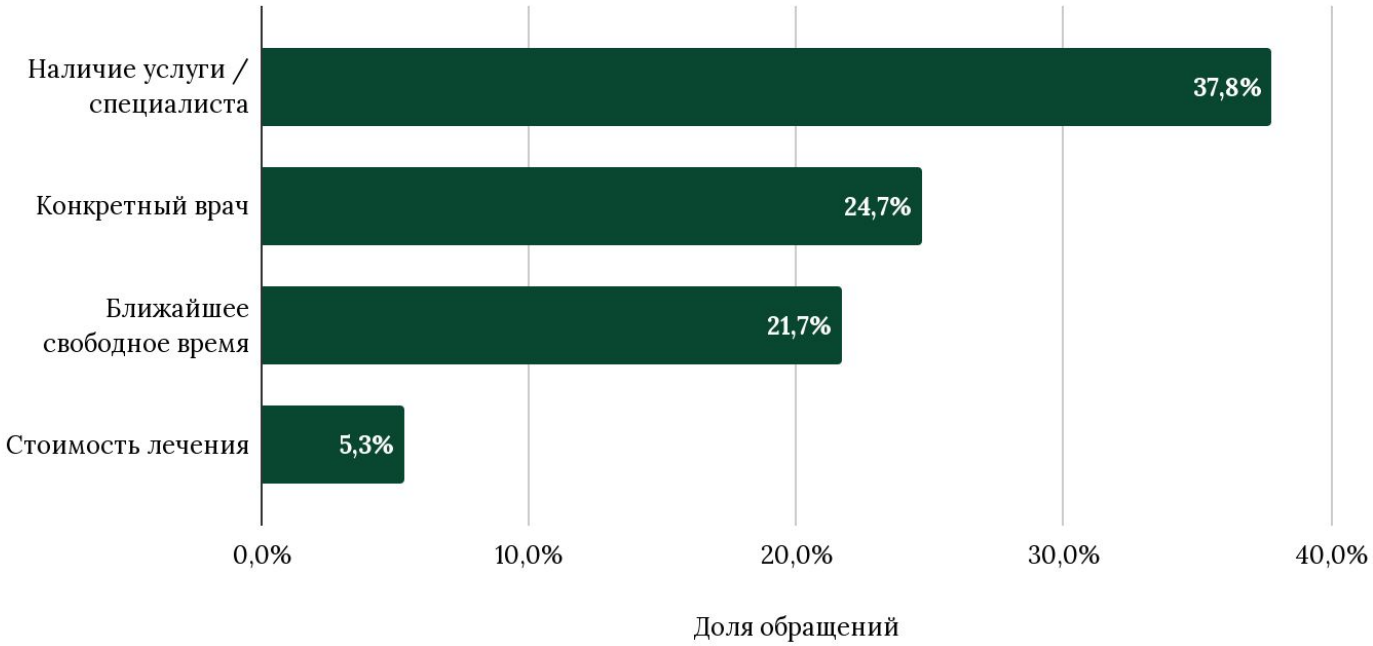
62,5%
специалист + конкретный врач

84,2%
три вопроса о доступности и времени приема

Почти две трети первых обращений связаны непосредственно с врачом, а с учетом ближайшего слота концентрация достигает 84,2%. Цена является первичным вопросом лишь для небольшой доли пациентов.

Первый вопрос пациента при обращении

Доля первичных обращений, %



Потери записи: расписание важнее цены

56,8%
отказов связаны с расписанием

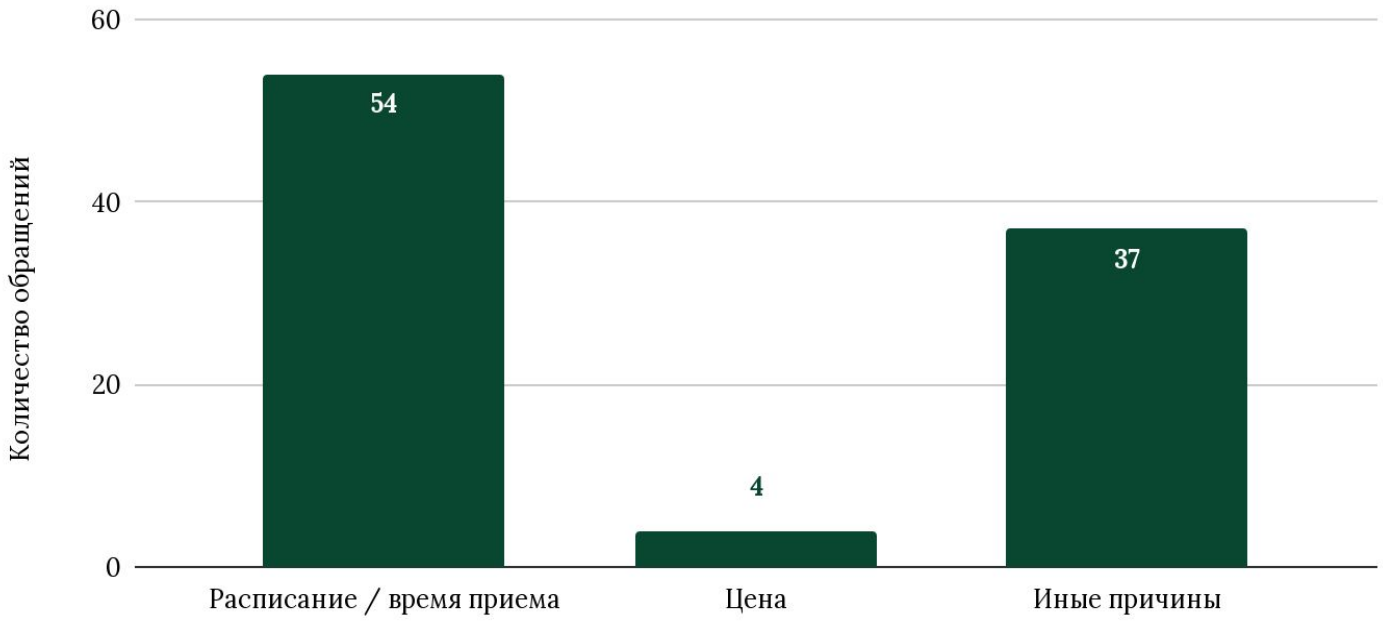
4,2%
отказов связаны с ценой

13,5×
расписание чаще цены становится причиной отказа

Операционная доступность существенно важнее тарифного фактора: расписание становится причиной отказа примерно в 13,5 раза чаще, чем цена.

Причины отказа от записи

Среди 95 обращений с названной причиной



Ценовое давление: рост стоимости услуг

+19%
максимальный рост первичная консультация

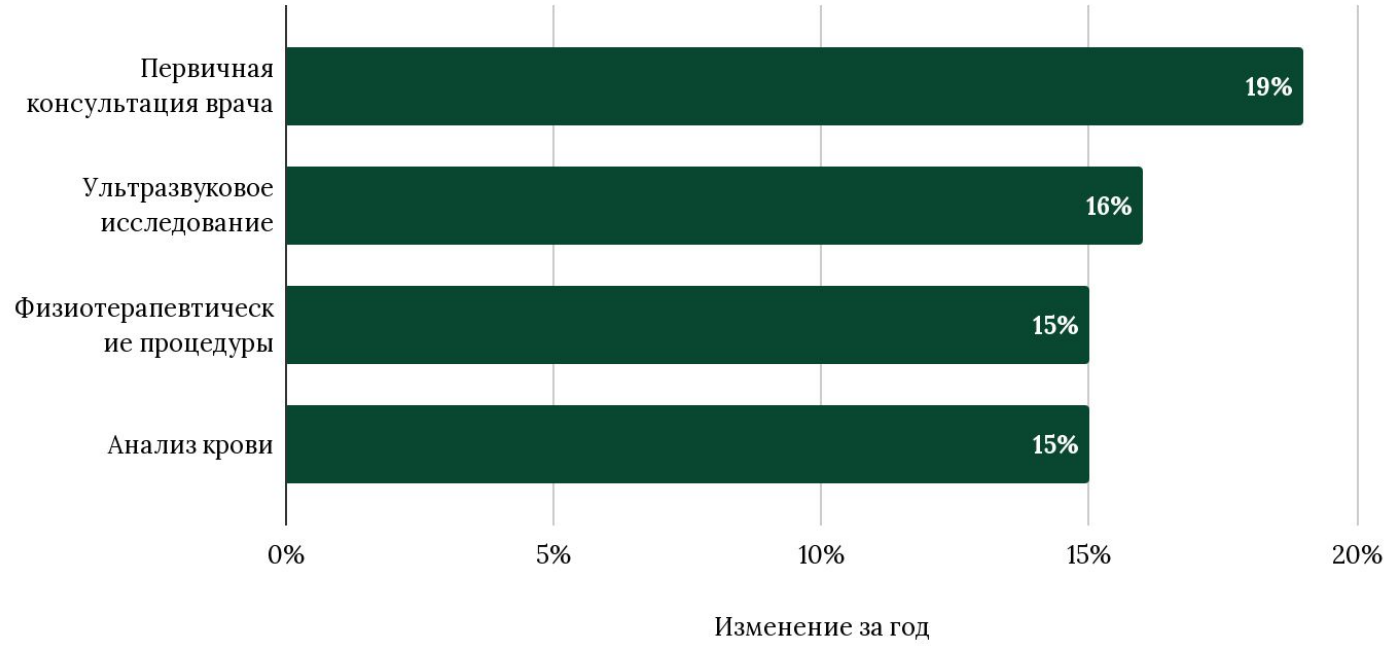
+15–19%
диапазон роста по выборке услуг

4 из 4
категории показывают двузначный рост

Рост стоимости носит широкий характер: все рассматриваемые услуги дорожают двузначными темпами, а максимальная динамика приходится на первичную консультацию врача.

Годовой рост стоимости услуг

Августовский внешний ориентир



Концентрация спроса: 84,2% первых вопросов

37,8%
только наличие специалиста

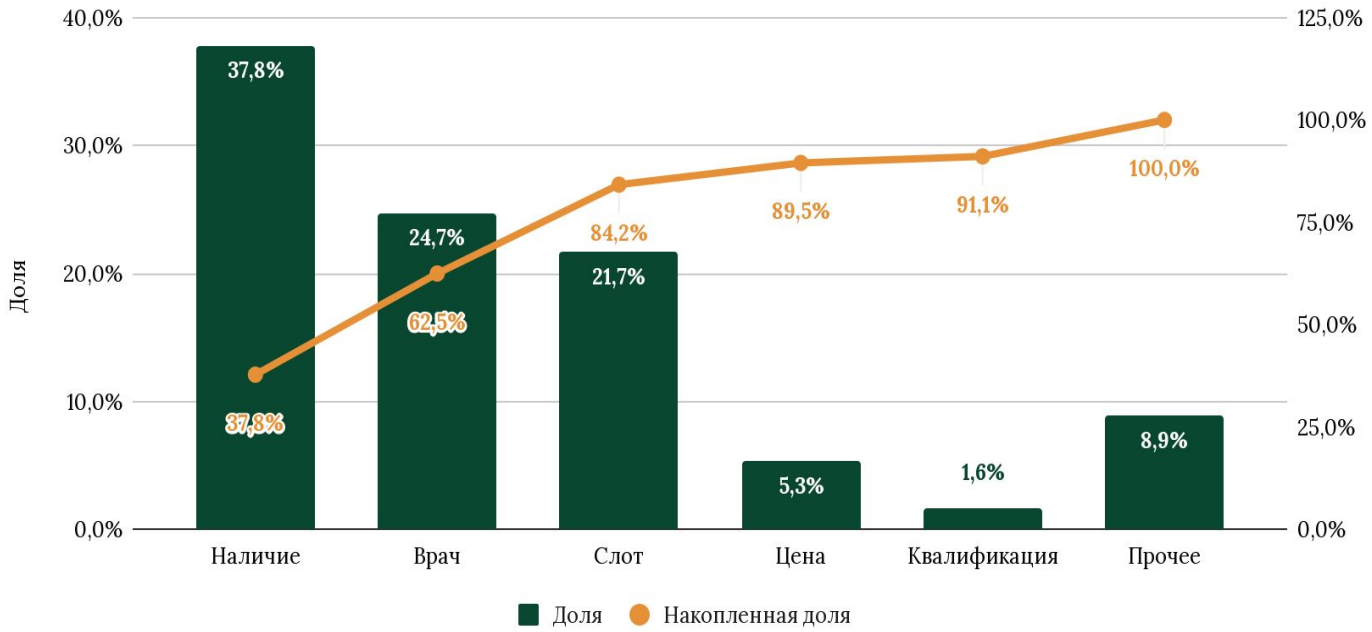
62,5%
специалист + конкретный врач

84,2%
ближайшее время приема

Спрос концентрируется последовательно вокруг доступности медицинской услуги: уже два первых фактора формируют 62,5% обращений, а добавление времени приема увеличивает долю до 84,2%.

Концентрация первого вопроса

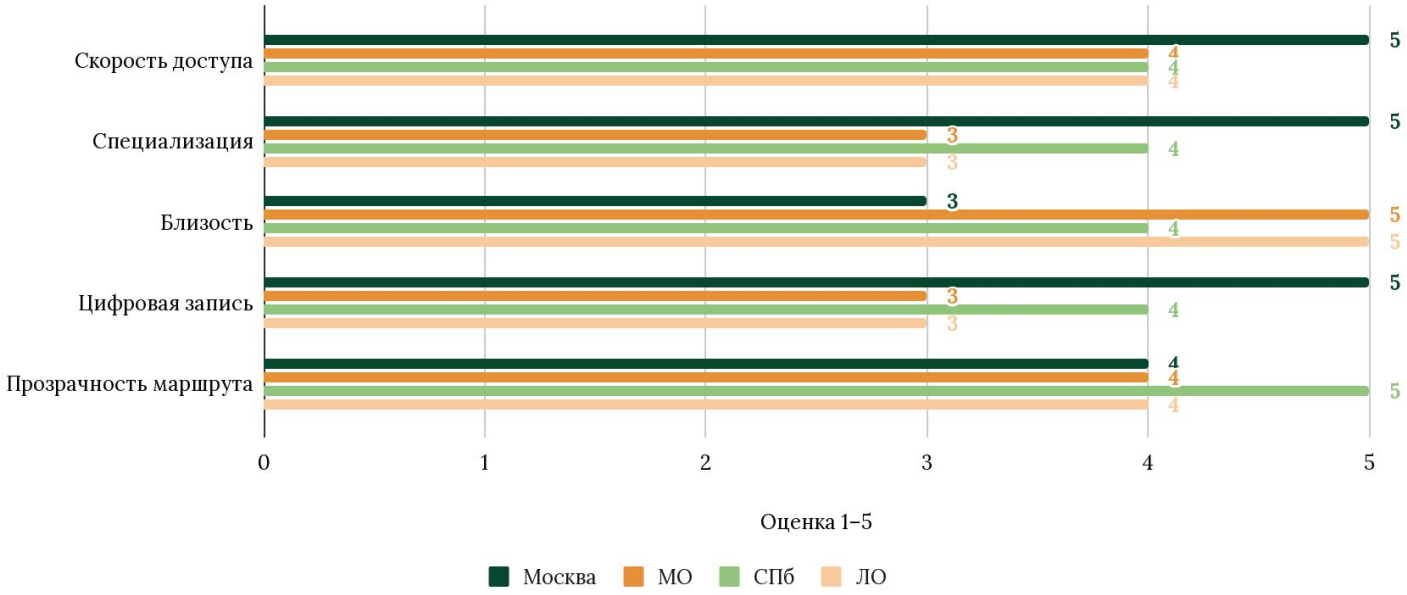
Доля и накопленная доля от 730 обращений



География продукта: факторная оценка

Факторы продуктовой модели по географии

Качественная оценка UCG, 1–5; не рыночная статистика



Оптимальная модель медицинского центра зависит от географии: в городе выше значение скорости и специализации, в области — близости и удобства.

Город и область: формат медицинского центра

Параметр	Москва	Московская область	Санкт-Петербург	Ленинградская область
Драйвер выбора	Скорость и специализация	Близость и семейный спрос	Доверие к врачу	Близость и удобный график
Формат	Профильный центр	Семейный медцентр	Поликлиника + ниши	Амбулатория + диагностика
Контрольный KPI	Время до слота	Повторные визиты	Конверсия в запись	Доля маршрутизаций
Основной риск	Высокая конкуренция	Ограниченный кадровый пул	Сложный выбор клиники	Зависимость от городского хаба

Городские рынки требуют более специализированного продукта, тогда как область ориентирована на семейный спрос, доступность и базовую диагностику.

Архитектура сети по географии

География	Роль в сети	Ядро услуг	Маршрут в хаб	Условие эффективности
Москва	Профильный хаб	Специалисты + диагностика	Сложные случаи внутри центра	Слот и диагностика за визит
Московская область	Семейный спутник	Терапия + базовая диагностика	Редкие специалисты в Москву	Единая запись с хабом
Санкт-Петербург	Городской хаб	Поликлиника + ниши	Сложная диагностика	Врачебный бренд и план
Ленинградская область	Локальный спутник	Амбулатория + скрининг	Сложные случаи в Петербург	Телемедицина и координация

Наиболее эффективна модель «хаб + спутники», где сложные случаи и диагностика концентрируются в городском центре, а базовый спрос обслуживается локально.

Портфель услуг: роль и KPI

Направление	Роль	Конверсионная функция	KPI
Терапия / семейный врач	Входной поток	Маршрутизация в профиль	Запись в следующий этап
Женское здоровье	Профильный маршрут	Врач + диагностика	Завершение маршрута
Диагностика	Поддержка конверсии	Снижение разрыва визитов	Доля same-day записи
Узкие специалисты	Дифференциация	Удержание внутри сети	Повторная запись
Профилактика	Повторный спрос	Плановые возвраты	Возврат за 6–12 месяцев

Эффективный портфель строится как единый маршрут пациента: терапия формирует входной поток, диагностика и профильные направления повышают конверсию, а профилактика и узкие специалисты обеспечивают повторные обращения и удержание внутри сети.

Операционная эффективность и развитие



Umbrella Consulting Group

Фронт-офис: 11% обращений требуют эскалации

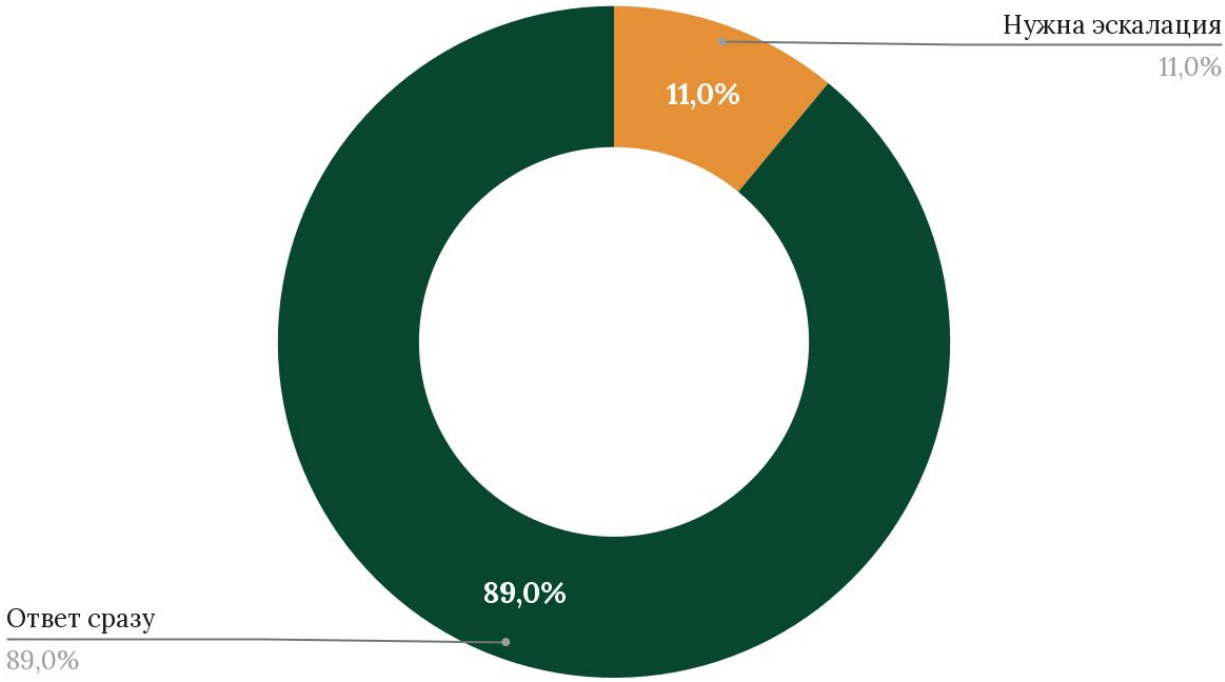
≈650
обращений закрываются сразу

≈80
требуют эскалации

Фронт-офис самостоятельно закрывает подавляющее большинство обращений. Основной резерв эффективности сосредоточен в оставшихся 11% — через автоматизацию типовых сценариев и повышение компетенции первой линии.

Ответ фронт-офиса при первом обращении

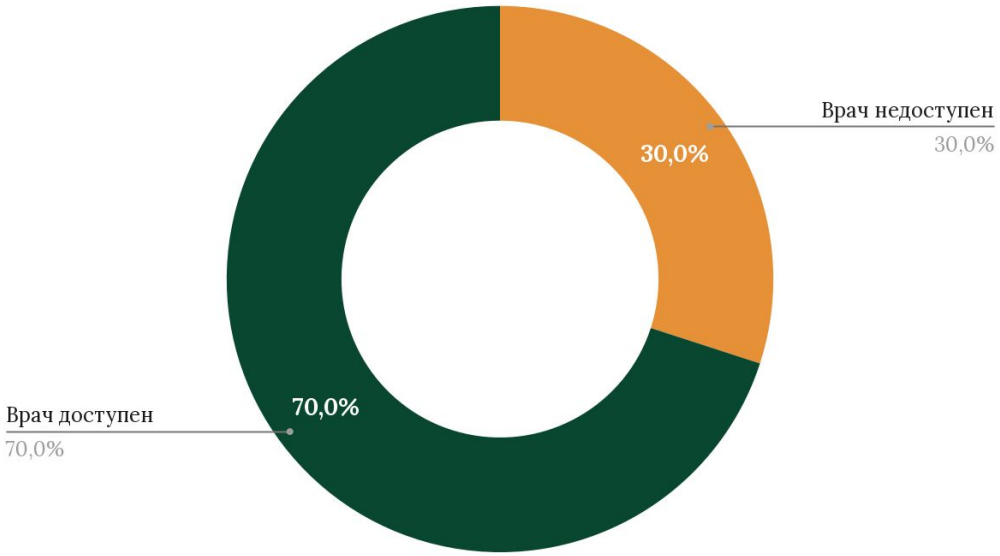
Доля от 730 обращений



Недоступность врача: реакция пациента и риск потери записи

Доступность выбранного врача

Когорта: 200 обращений с названным врачом



Реакция на недоступность выбранного врача

60 случаев недоступности; количество пациентов



Недоступность выбранного врача не всегда приводит к потере пациента: половина готова ждать, а еще около 17% принимают альтернативного специалиста. Основной резерв конверсии — быстрое предложение релевантной замены до момента отказа.

Локация: матрица проверки объекта

Критерий	Город	Область	Риск	Показатель
Транспорт / пешая доступность	Высокий приоритет	Ключевой приоритет	Снижение первичного потока	Время в пути
Парковка / drop-off	Желательно	Обязательно	Отказ семейной аудитории	Мест на 100 визитов
Видимость / навигация	Важно	Важно	Потери новых пациентов	Доля нашедших вход
Инженерия и планировка	Критично	Критично	Ограничение диагностики	Стоимость адаптации
Соседство с якорями	Медкластер / БЦ	Жилой массив	Слабый повторный спрос	Целевой трафик

Транспортная доступность, парковка, инженерная готовность и навигация напрямую влияют на поток пациентов и эффективность объекта.

Приоритеты развития: эффект × сложность

Действие	Эффект	Сложность	Горизонт	KPI
Слоты в реальном времени	Высокий	Средняя	0–3 мес.	Время до слота
Автоматическая замена врача	Высокий	Средняя	0–3 мес.	Спасенная запись
Скрипт цены и состава услуги	Средний	Низкая	0–2 мес.	Конверсия после цены
Связка врач → диагностика	Высокий	Высокая	3–9 мес.	Attach rate диагностики
Локализация формата по рынку	Средний–высокий	Средняя	3–6 мес.	Повторная запись

Наибольший краткосрочный эффект дают слоты в реальном времени и автоматическая замена врача, поскольку напрямую сокращают потери записи.

Выводы и рекомендации

Спрос и конверсия

Основной запрос пациента связан не с ценой, а с доступностью медицинской услуги. 84,2% первичных обращений концентрируются вокруг наличия специалиста, конкретного врача и ближайшего времени приема. Среди обращений с установленной причиной отказа расписание и время приема формируют существенно больше потерь, чем стоимость услуги. Поэтому ключевым показателем эффективности становится не только входящий спрос, но и способность клиники предоставить подходящий слот в момент обращения.

Доступность врача

В выборке обращений к конкретному специалисту выбранный врач недоступен в 30% случаев. При этом часть пациентов готова рассмотреть замену, тогда как другая часть ожидает конкретного врача или полностью отказывается от записи. Это делает автоматический подбор релевантного специалиста одним из основных резервов сохранения конверсии.

Операционная модель

Фронт-офис самостоятельно закрывает 89% обращений, еще 11% требуют эскалации. Потенциал повышения эффективности связан с актуальным расписанием в реальном времени, едиными правилами маршрутизации, понятным объяснением цены и возможностью сразу связать консультацию врача с диагностикой.

Продукт и география

Для Москвы и Санкт-Петербурга выше значение специализации, скорости доступа и врачебного бренда. В Московской и Ленинградской областях сильнее роль близости, удобного графика и базовой диагностики. Оптимальной становится архитектура «городской хаб + локальные спутники», позволяющая сохранять базовый спрос рядом с пациентом, а сложные случаи направлять в профильный центр.

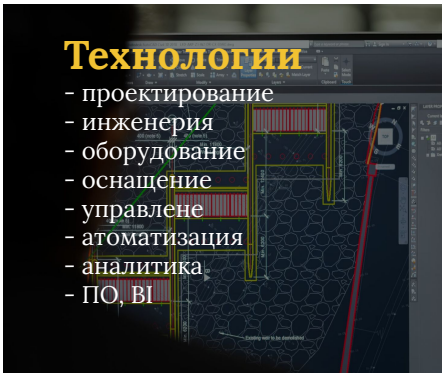
Ключевой приоритет

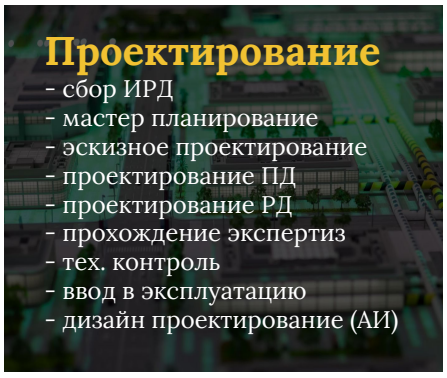
Наиболее быстрый эффект могут дать слоты в реальном времени, автоматическая замена врача и стандартизированный сценарий первого контакта. На следующем этапе приоритетом становится интеграция маршрута «врач → диагностика → следующий визит» и контроль повторной записи.

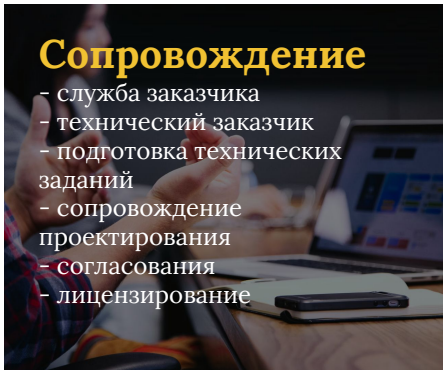
О компании

Мы начали свою деятельность в 2001 году с гостиничного сектора и стали консалтинговой компанией номер 1 в РФ и СНГ по количеству проектов своем портфеле под брендом Umbrella Hospitality. За более чем 20 лет своей деятельности мы расширили свой портфель от гостиничных проектов до проектов комплексного освоения территории на тысячи гектар. Мы предлагаем нашим клиентам комплексные решения в сфере недвижимости, основанные на широкой профессиональной экспертизе, глубоком понимании российского рынка, а также лучших международных практиках. Почему это важно? Наши профессионалы сопровождают проект на всех этапах — от инициации до завершения. Они не просто решают задачи, а создают инновационные стратегии, оптимизируют ресурсы и минимизируют риски, превращая каждый этап в ступень к успеху.Какой результат? Ваши проекты обретают четкость, эффективность и конкурентное преимущество, а команда — уверенность в достижении амбициозных целей.

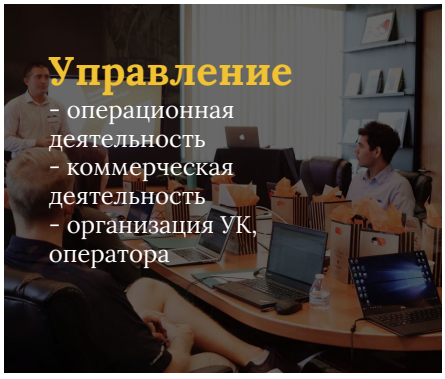
Услуги в области коммерческой и жилой недвижимости

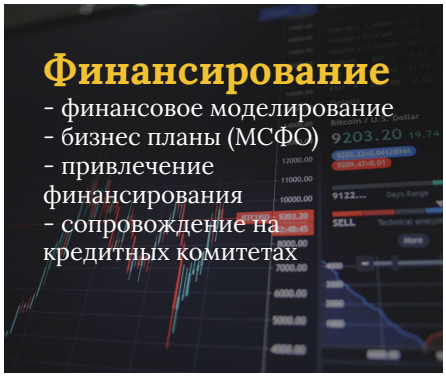




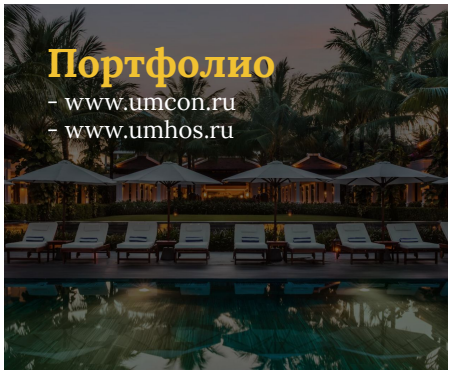












Источники и методика

Период исследования

Отчет отражает состояние и операционные сигналы рынка частных медицинских центров Москвы, Московской области, Санкт-Петербурга и Ленинградской области в августе 2026 года. Использованы данные, относящиеся непосредственно к анализируемому месяцу либо характеризующие состояние рынка на конец августа.

Методика анализа

Исследование построено вокруг пациентского пути — от первичного обращения до записи, отказа, маршрутизации и повторного визита. Анализируются структура первичных запросов, доступность специалистов, причины потери записи, работа фронт-офиса, реакция пациента на отсутствие выбранного врача и динамика стоимости отдельных медицинских услуг.

Отдельно рассматриваются продуктовая модель медицинского центра, роль терапии, диагностики, профильных специалистов и профилактики, а также различия формата между городом и областью.

Информационная база

Для подготовки отчета использованы консолидированные открытые рыночные и аналитические данные, публичная информация медицинских организаций, сведения о стоимости услуг и расписании специалистов, данные анализируемой выборки обращений пациентов, а также отраслевые и статистические материалы.

Ограничения

Показатели воронки, отказов и доступности врача относятся к анализируемой выборке и не являются оценкой всего рынка частной медицины. Факторные оценки географии и продуктовой модели используются как аналитические ориентиры. Показатели стоимости отдельных услуг не интерпретируются как единый индекс цен рынка.


UCG
Umbrella
Consulting
Group
www.umcon.ru