ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN MARKETING STRATEGIES OF RUKMANI BIRLA HOSPITAL, JAIPUR

Submitted to:
Dr. Sandesh Kumar Sharma

Submitted by:
Mr. Mrunal Mohan Palsikar

Introduction

Public Relation:

- According to PRSA, PR is defined as the strategic communication process that is built between the organization and the publics.
- Kotler et.al define public relation as building good relation with the company public by obtaining publicity and building corporate brand.
- The two tools of public relations can be classified as advertisements and press release
- This study is done to understand the role played by press releases in marketing strategies.

PR in Hospitals

PR in Hospitals:

- The role of PR is highly appreciated in hospital set-ups when we consider the glitches like the high cost of medicines and medical care, frequent criticism from consumers, providing high quality services at affordable prices, need for efficient and professional management, increased involvement of governmental agencies and consumer protection bodies.
- Considering these factors, the publics, employees, communities, develop an opinion about the hospital which is based on the source of information. Such opinions can be influenced by a good public relations strategies.
- A good PR strategy is very essential for both internal and external communication. Internal communication is done to the employees who provide the services to the consumers and external communication is done to the community, patients, etc. informing about policies and development of hospital's management.

Roles & Uses of PR

Role of PR in Hospitals:

- Communication
- Brand building
- Company advisor
- Business growth

Use of PR by RBH, Jaipur:

- Brand Promotion
- Advancement in technology
- Events
- Clinical Excellence
- Patient Testimonials
- Public Awareness

Research Objective & Methodology

Research Objective

RO 1

- To identify the most common sources of information while choosing Rukmani Birla Hospital's OPD services

RO 2

- To study the effectiveness of press release in marketing strategies of Rukmani Birla Hospital, Jaipur

Methodology

The sample size for this study covered 300 patients coming to OPD of RBH, Jaipur

Questionnaire was designed and responses were studied on the basis of demographic characteristics, sources of information about RBH Jaipur.

A descriptive analysis was performed on the press release database to understand its role in maintaining good PR for Rukmani Birla Hospital.

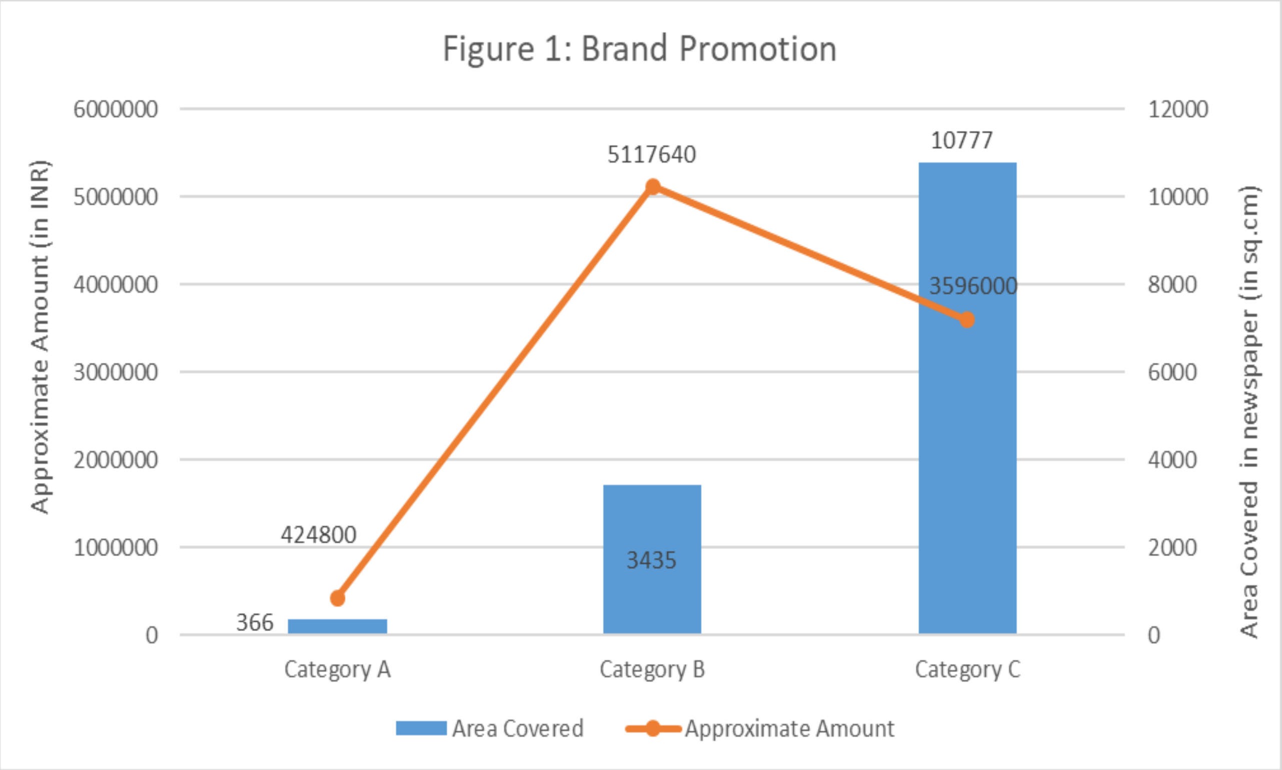
Results

- A total of 14,548 sq. cm. in press release was used only for brand promotion of which 2.5% was with category A, 23.6% with category B, and 74% with category C.
- The lowest area in press release was consumed for advancement in technology which was 1256 sq. cm in which category C press release summed for 55%.
- Less than 1% area was used by category A to promote events through press release.
- Patient testimonials saw the highest utilization of category A press release which was approximately 70% of 2076 sq. cm.
- 25% of the respondents came to know about the hospital through newspaper reports.
- 83% patients considered word of mouth opinion before choosing RBH, Jaipur and 58% seek family physician advice before selecting our hospital.
- More than 50% respondents selected family physician advice to be the first source of information and more than 40% respondents selected word of mouth to be the first source of information.

Use of PR by Rukmani Birla Hospitals, Jaipur:

1. Brand Promotion

Analysis for Brand Promotion



- Figure 1 represents the utilization of all three categories of press releases for brand promotion.
- The team publishes articles related to the various campaigns being launched like the Pink Heart Campaign, Journey, etc
- Brand promotion is done for two reasons one for maintaining brand visibility and gaining trust of patients on the brand.

Example for Brand Promotion

जनजागरूकता प्रदर्शनी का अवलोकन कर ट्रेनर्स को कहा कि कोरोना के खिलाफ जंग में मान्यता और सराहना

बिरला हॉस्पिटल का पिंक फॉर हॉर्ट जागरूकता कार्यक्रम

महिलाओं के लिए निःशुल्क हार्ट चेकअप सुविधा

जयपुर, समाचार जगत न्यूज। शहरी जनसंख्या में महिलाओं की मौत चार में से एक हार्ट की बीमारी की वजह से होती है जोकि ब्रेस्ट कैंसर, लंग कैंसर और सीओपीडी को मिलाकर होने वाली मौतों से भी ज्यादा है। वैश्विक स्तर पर महिलाओं में कार्डियोवैस्कुलर डिजीज की वजह से मृत्यु नंबर 1 पर है, जबकि 80 प्रतिशत महिलाओं को समय पर इलाज द्वारा बचाया जा सकता है। रुकमणी बिरला हॉस्पिटल, जयपुर में महिलाओं के हृदय की देखभाल हेतु विशेष जागरूकता अभियान चलाया जा रहा है।

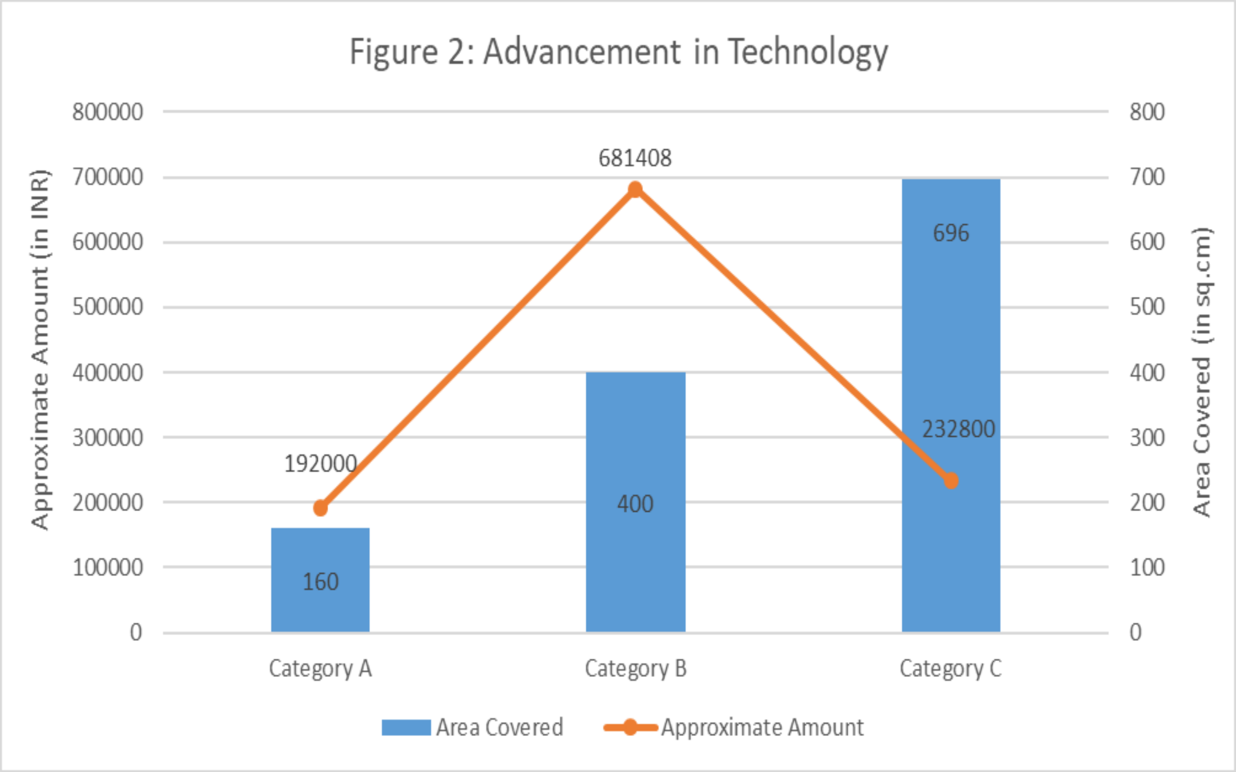
जागरूकता कार्यक्रम की शुरुआत आर्टिफिशियल हॉट एग्जीबिशन का अनावरण कर किया गया। कार्यक्रम के पोस्टर्स का विमोचन डॉ. आलोक माथुर, डायरेक्टर, कार्डियक सर्जरी विभाग, डॉ. रूद्रदेव पांडे, डॉ. सुनील बेनीवाल, वरिष्ठ कार्डियोलॉजिस्ट, डॉ. अक्षय शर्मा, कार्डियक सर्जरी विशेषज्ञ, डॉ. हरीश खन्ना, डायरेक्टर, कार्डियक एनेस्थीसिया, यूनिट हेड आशीष पति व चिकित्सा अधीक्षक डॉ. अशोक चौधरी द्वारा किया गया।

हॉस्पिटल के यूनिट हेड आशीष पति ने कहा कि इस अभियान के तहत महिलाओं के लिए निशुल्क हृदय की जांच व परामर्श की सुविधा रहेगी। निःशुल्क जांच में कंपलीट ब्लड काउंट (सीबीसी), चेस्ट एक्स-रे, ईसीजी, रैंडम ब्लड शुगर, हार्ट रेट, बीपी, बीएमआई जांच आदि की सुविधा होगी तथा निःशुल्क कार्डियक परामर्श उपलब्ध होगा।

- The above example is of Samachar Jagat newspaper which covered the launch of Pink Heat campaign.
- The campaign was aimed to increase the awareness about heart diseases related to women.

2. Advancement in technology

Analysis for Advancement in technology



- Figure 2 represents the use of press release for promoting the advancement in technology .
- The topics covered in this category are informing public about the pain management techniques in non-cardiac chest pain, the treatment for coccydynia, etc.
- This type of PR is done for public information and awareness.

Example for Advancement in technology

दैनिक गतिविधि प्रभावित करता है कोक्सीडेनिया का दर्द

उपचार

कोक्सीडेनिया के कारण

दर्द होने/बढ़ने के कारण

POST COVID CARE

छाती की जकड़न दूर करेगा गर्म पानी का सेक

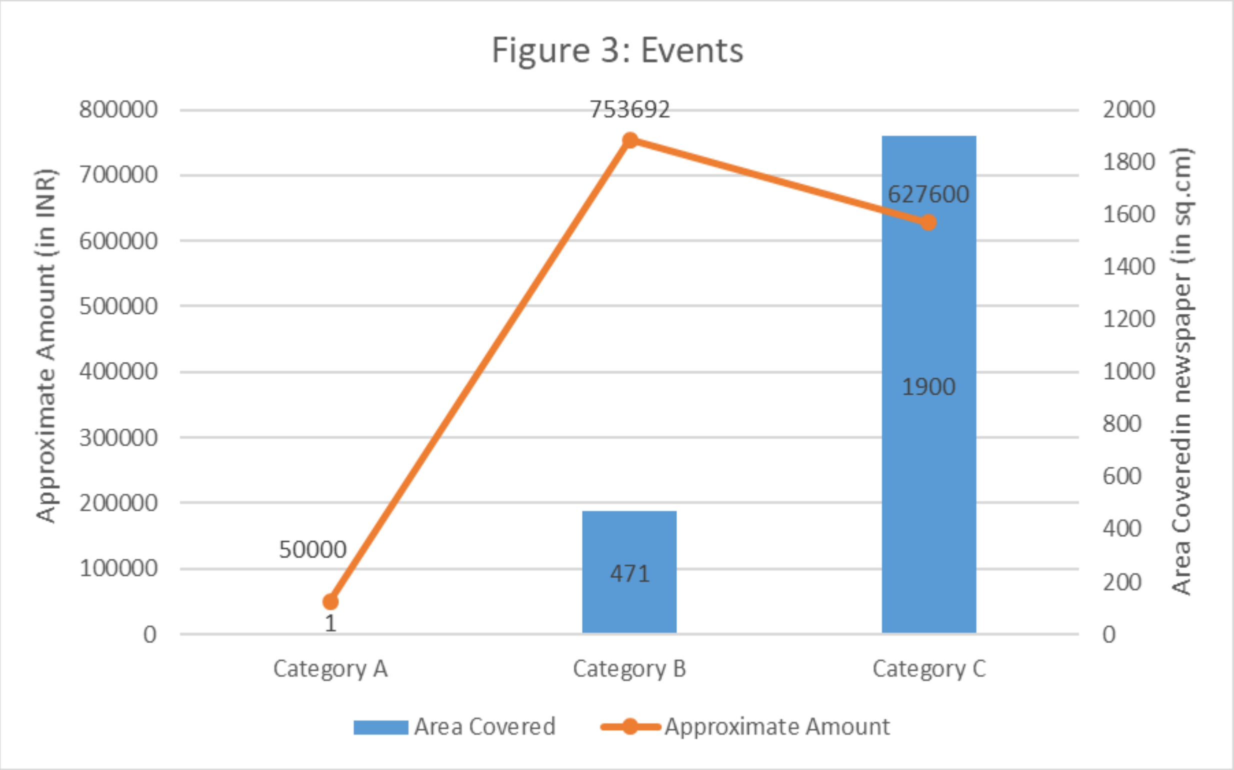
दर्द में रिलीफ के लिए क्या करें

निगेटिव होने के बाद ज्यादा रेस्ट न करें

- The above mentioned press release on coccydynia was published in Dainik Lokmat covered an area of 128 sq. cm.
- The article on non-cardiac chest pain was published in Dainik Bhaskar which covered an area of 40 sq. cm.

3. Events

Analysis for Events



- Figure 3 represents the use of press release for promoting the events held at RBH, Jaipur.
- These press release play the role to maintain brand building and visibility among the masses.
- Examples of events which are covered in the press releases are the webinars conducted in association of various samaj present in Jaipur and other region of Rajasthan like Teachers Associations, Khandelwal Samaj, etc

Example for Events

हड्डी एवं जोड़ रोग पर दूसरी वेबिनार का आयोजन

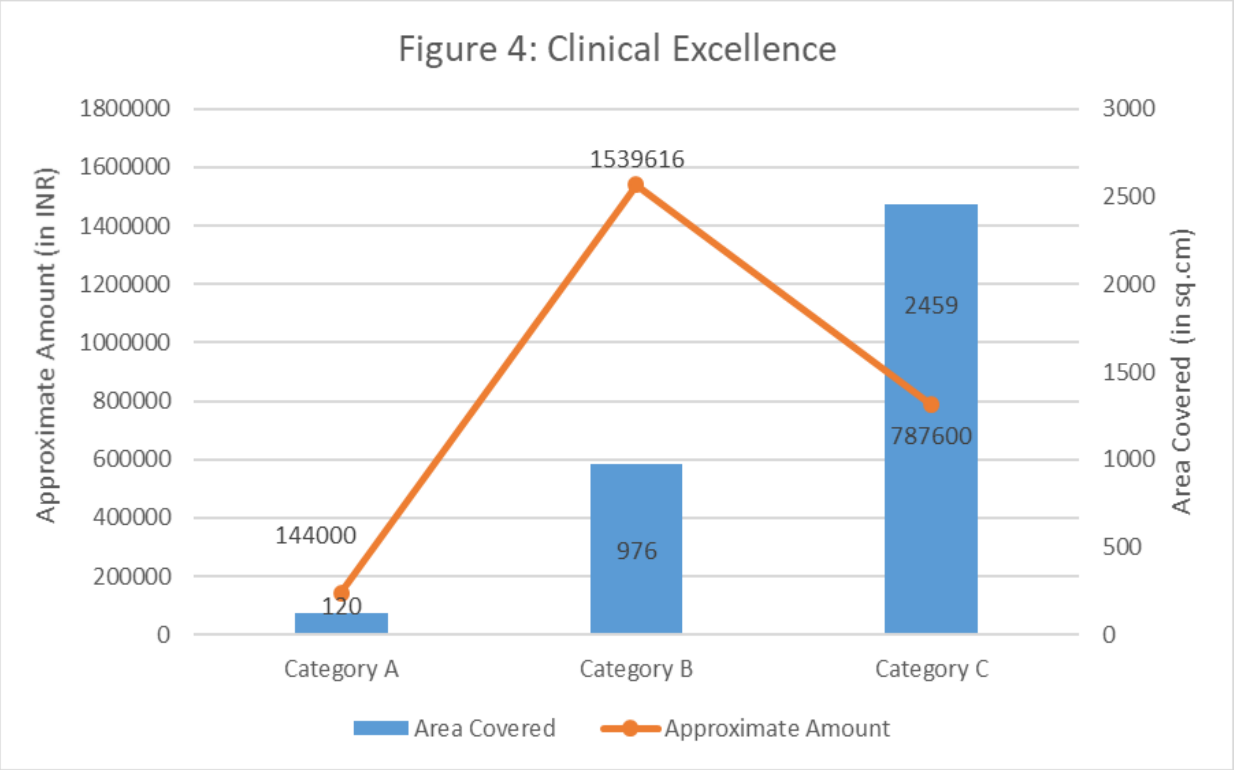
जोधपुर/नवज्योति।

कोरोना संक्रमण के कारण राजस्थान शारीरिक शिक्षा शिक्षक संघ एवं सीके बिड़ला हॉस्पिटल्स, आरबीएच जयपुर के संयुक्त तत्वावधान में हड्डी एवं जोड़ रोग विषय पर वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से शनिवार को एक वेबिनार का आयोजन किया गया, जिसमें सीके बिड़ला हॉस्पिटल के जॉइंट रिप्लेसमेंट, आर्थरोस्कॉपी एंड आर्थरोप्लास्टी स्पेशलिस्ट वरिष्ठ सर्जन एवं इंडियन प्रीमियर लीग में राजस्थान रॉयल्स के फिजिकल एडवाइजर डॉ. अरुण परतानी ने वेबिनार में उपस्थित शारीरिक शिक्षक, विभिन्न खेलों के कोच एवं राष्ट्रीय व रा य स्तरीय खिलाडियों से हड्डी एवं जॉइंट रोग विषय पर विस्तृत चर्चा की। वेबिनार का आयोजन दो सत्रों में किया गया। प्रथम सत्र में डॉ.अरुण परतानी ने हड्डी एवं जॉइंट्स, घुटनों का दर्द, इसका इलाज एवं घुटने के रिप्लेसमेंट, स्पोर्ट्स इंजरी, लिगामेंट, स्ट्रेचिंग, रीढ़ की हड्डी, टखने की चोट, मांसपेशियों में खिंचाव, एक खिलाड़ी के लिए खेल से पूर्व वार्मअप एंड खेल के बाद कूलडाउन की महती आवश्यकता के अतिरिक्त अन्य बारीकियों पर अपनी बात रखी। द्वितीय सत्र में अंतरराष्ट्रीय, राष्ट्रीय, रा य स्तर के खिलाड़ियों एवं उपस्थित शारीरिक शिक्षकों ने स्कूली खिलाड़ियों की खेल क्षमता बढ़ाने एवं राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय स्तर के खिलाड़ी तैयार करने में किन-किन बारीकियों पर ध्यान देना चाहिए, से सम्बन्धित अपने सवाल पूछे जिनका डॉ. परतानी ने जवाब दिया। वेबिनार के अंत में राजस्थान शारीरिक शिक्षक संघ के प्रदेशाध्यक्ष एवं कुश्ती के राष्ट्रीय खिलाड़ी हापुराम चौधरी ने सीके बिड़ला हॉस्पिटल्स, आरबीएच जयपुर एवं डॉ. अरुण परतानी के प्रति हड्डिरोग एवं स्पोर्ट्स इंजरी से सम्बंधित महत्वपूर्ण जानकारी साझा करने एवं विभिन्न खेलों के खिलाड़ियों हेतु अपना अमूल्य समय देने के लिए राजस्थान शारीरिक शिक्षक संघ की तरफ से आभार व्यक्त किया। वेबिनार में मलखम्भ फेडरेशन ऑफ इंडिया के अध्यक्ष पूर्व राष्ट्रीय खिलाड़ी डॉ.रमेश इन्दोलिया, अंतरराष्ट्रीय धावक र जाक मोहम्मद के साथ विभिन्न खेलों के राष्ट्रीय खिलाड़ी सीमा जानादेसर, सरोज भाटी, भैरूसिंह राठौड़, मुन्नाराम, विजयश्री प्रजापत, बेला सैनी, किशन मेघवाल, हनुमान विश्नोई, अरुण भाटी एवं हॉकी के राष्ट्रीय खिलाड़ी एवं निर्णायक देवेंद्रसिंह चौहान के साथ शिक्षक साथियों में सुरेश चौधरी, गोविंदराम नागौरा, शिक्षक संघ शेखावत के जिलाध्यक्ष भवानी सिंह फड़ाक, कमलकिशोर सारण, इंद्रजीत चौधरी, अर्पित मारवाड़ी, अजय सिंह सहित अन्य शिक्षक साथी उपस्थित रहे। वेबिनार के समन्वयक रितुराज पारीक ने इसका संचालन किया।

- This article mentions about the webinar organized in association with Physical Teachers Association in Dainik Navjyoti.
- This article covered an area of 128 sq. cm in the paper.

4. Clinical Excellence

Analysis for Clinical Excellence



- Figure 4 represents the use of press release to communicate about the clinical excellence done at RBH, Jaipur.
- It communicates to the public about the treatments related to branches like cardiology, the results new research, and the success of RBH Connect program, and which has been implemented in 17 districts of Rajasthan.
- A total of 3555 sq. cm area is covered by all three categories.

Example for Clinical Excellence

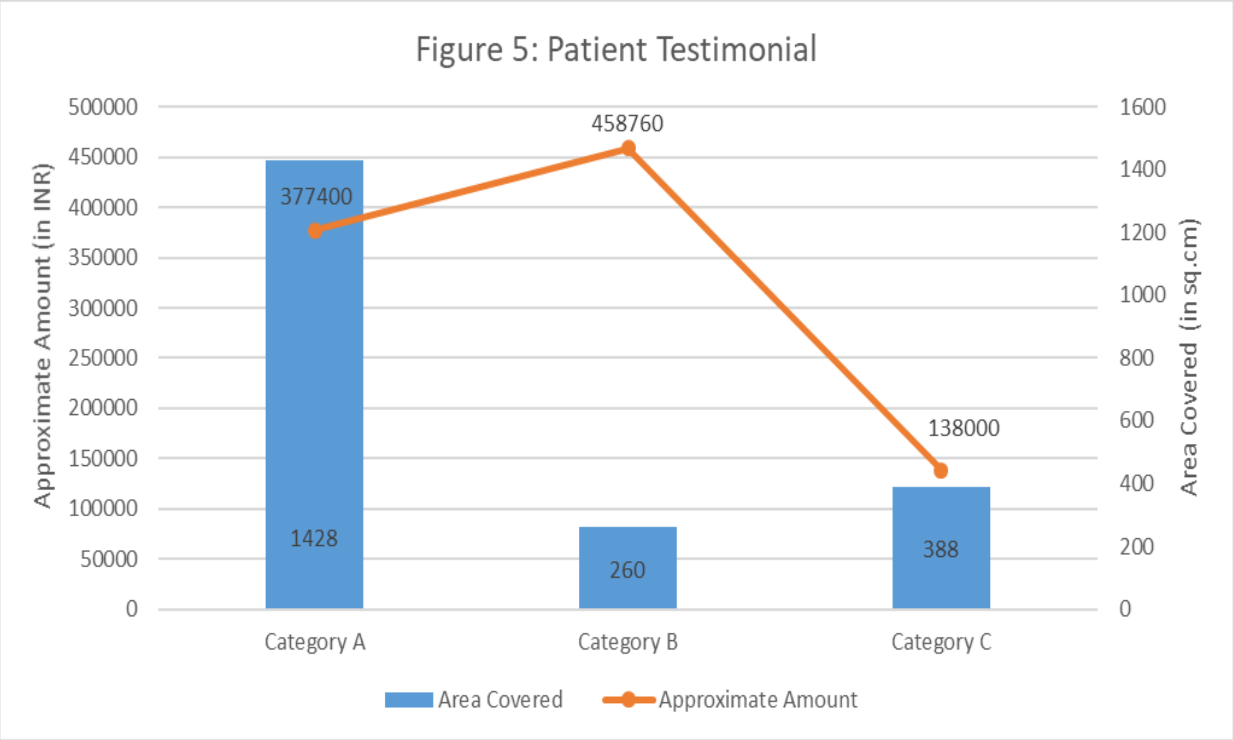
गीता हॉस्पिटल में आरएचबी कनेक्ट कार्यक्रम शुरू

न्यूज सर्विस / नवज्योति, दौसा। रुक्मणी बिरला हॉस्पिटल जयपुर के तत्वावधान में सोमवार को गीता हॉस्पिटल में आरएचबी कनेक्ट कार्यक्रम की शुरुआत हुई। अब आरएचबी कनेक्ट द्वारा रुक्मणी बिरला हॉस्पिटल की सुविधाओं के बारे में सम्पूर्ण जानकारी मिलेगी। किसी भी मरीज को यहां के रुक्मणी बिरला हॉस्पिटल जयपुर में इलाज व भर्ती करवाने के बारे में जानकारी मिल पाएगी, जिससे उनके परिजनों को बार-बार जयपुर नहीं जाना पड़ेगा। कार्यक्रम का मुख्य अतिथि राजस्थान सरकारी सेवारत चिकित्सक महासंघ के अध्यक्ष डा. दीपक शर्मा, वरिष्ठ अधिवक्ता सुधीर जैन, गीता हॉस्पिटल के निदेशक डा. दिनेश पारीक एवं रुकमणी बिरला हॉस्पिटल जयपुर के यूनिट हैड आशीष पती ने फीता काटकरशुभारंभ किया। गीता हॉस्पिटल दौसा के निदेशक डॉ. दिनेश पारीक ने बताया कि किसी भी मरीज को सुपर स्पेशलिटी सेवाओं की आवश्यकता होने पर दौसा से ही रुक्मणि बिरला हॉस्पिटलए में आरएचबी कनेक्ट, गीता हॉस्पिटल दौसा से बैड बुक करा सकेंगे। आशीष पती ने कहा की हमें हर्ष है की दौसा के रोगियों को दौसा में ही हमारे अस्पताल की सुपर स्पेशलिटी सेवाओं की सम्पूर्ण जानकारी उपलब्ध होगी।

- This release was published in Dainik Navjyoti and it mentioned the launch of RBH Connect in Dausa
- RBH has implemented a hub and spoke model to extend their healthcare delivery to the interiors of Rajasthan by launching the connect centers in various districts.
- So far 17 such centers has been inaugurated through this initiative.

5. Patient Testimonials

Analysis for Patient Testimonials



- Figure 5 represents the use of press release for communicating the patient stories, and case studies in the form of patient testimonials.
- Category A has covered a total area of 1428 sq. cm.
- This includes articles published in Dainik Bhaskar, and episodes aired on news channels like Zee TV.

Example for Patient Testimonials

जागरूकता की कमी लकवे का कारण बनी, रूकमणी बिरला हॉस्पिटल, जयपुर में सफलतापूर्वक ऑपरेशन

हिन्दुस्तान एक्सप्रेस

जयपुर। चुरू जिले की निवासी 44 वर्षीय महिला को बाल्टी उठाने से कमर के ऊपरी हिस्से में दर्द हुआ, जिसके लिए उन्होंने काफी डॉक्टर्स को दिखाने के साथ ही मालिश वाले को दिखाया। मालिश करवाते वक्त महिला के पूरी ताकत से रीढ़ की हड्डी को हिलाया जिससे उसकें दोनों पैरों में लकवा हो गया व मरीज चलने फिरने से मजबूर हो गयी। महिला एवं उसके परिजनों के लिए चिंता का विषय था व महिला को रूकमणी बिरला हॉस्पिटल, जयपुर में डॉ. अंजनी कुमार शर्मा, डायरेक्टर, न्यूरोसाइंसेज विभाग को दिखाया। डॉ. अंजनी ने महिला की रिपोर्ट एवं जांच देखकर सर्जरी के लिए डॉ. कृष्ण हरि शर्मा के पास भेजा। रूकमणी बिरला हॉस्पिटल के न्यूरो सर्जरी विभाग के डायरेक्टर डॉ. कृष्ण हरि शर्मा ने बताया कि 'महिला की एमआरआई जांच से पता चला कि डी2-डी3 (छाती के पीछे की रीढ़ की हड्डी) में डिस्क बाहर निकल कर नस पर दबाव डाल रहीं थी, जिससे उसके लकवा हो गया था। उन्होंने बताया कि डी2-डी3 लेवल पर ऑपरेशन के दौरान मरीज को पूर्ण लकवा भी हो सकता है। दूरबीन द्वारा लेटरल अप्रौच से बहुत सावधानी से बिना मेरूदण्ड पर दबाव डाले महिला का सफलतापूर्वक ऑपरेशन किया।

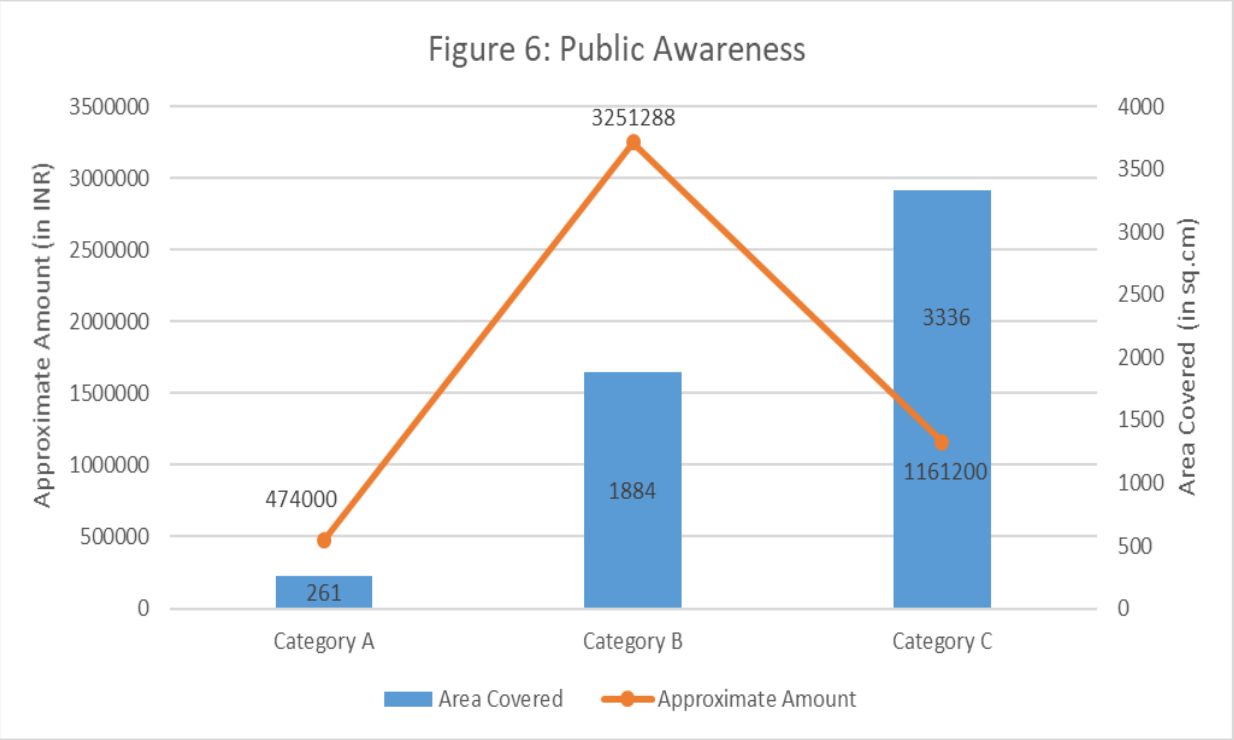
रोगी चन्द्रकला ने कहा कि मुझे बहुत ज्यादा दर्द हो रहा था और मैं अपने दोनों पैरो पर खडें होने में सक्षम नहीं नहीं थी। अस्पताल में भर्ती के दौरान जो डॉक्टर्स एवं नर्सिंग की टीम ने देखभाल की उसके लिए धन्यवाद करने के लिए मेरे पास कोई शब्द नहीं है। डॉ. कृष्ण हरि शर्मा ने बताया कि गर्दन दर्द, कमर दर्द, सियाटिका, हाथ-पैरों में कमजोरी के साथ होने पर मरीज को संबंधित चिकित्सक को दिखाकर एवं जांच करवाकर ही उपचार करवाना चाहिए।

रीढ़ की हड्डी चाहे गर्दन या कमर की हो, कभी भी ताकत से मालिश अथवा जोड-तोड़ नहीं करवानी चाहिए, क्योंकि इससे मरीज के हाथ-पैरों में लकवा हो सकता है, मल एवं पेशाब में रूकावट आ सकती है। जो कि कई बार ऑपरेशन के बाद भी ठीक नहीं हो पाती। सर्जरी में एनेस्थिसिया विभाग के हैड डॉ. अतुल पुरोहित एवं ओटी स्टाफ शायर चौधरी का विशेष सहयोग रहा।

- example of article published in Hindustan Express about patient testimonial.
- This article covers the neurosurgery department and explains about the patient’s clinical condition, diagnosis and treatment offered by the doctor.
- The above press release covered a total area of 160 sq.cm in the newspaper

6. Public Awareness

Analysis for Public Awareness



- Figure 6 represents the use of press release for public awareness.
- This is done by sharing information related to the measures taken by RBH, Jaipur on occasions like World Asthma Day, International Nurse Day, Covid Vaccination Program, etc.
- Press releases on public awareness helps sharing information on recent activities in the hospital.

Example for Public Awareness

डॉक्टर्स, नर्स सहित अस्पताल के कर्मचारियों ने किया ब्लड डोनेट

महानगर संवाददाता

जयपुर। वर्ल्ड ब्लड डोनर्स डे के उपलक्ष्य में रुक्मणि बिरला हॉस्पिटल में 8 से 13 जून तक स्वैच्छिक रक्तदान सप्ताह मनाया गया। ब्लड बैंक इंचार्ज डॉ. मीनाक्षी सिंह ने बताया कि रक्तदान के प्रति जुड़ी भ्रांतियों को कम करने के उद्देश्य से सप्ताह का आयोजन किया गया, ताकि स्वैच्छिक रक्तदान को बढ़ावा मिले। हॉस्पिटल के चिकित्सा अधीक्षक डॉ. अशोक चौधरी ने कहा कि वर्तमान महामारी की स्थिति के चलते जरूरतमंद रोगियों को ब्लड की आपूर्ति को लेकर काफी परेशानी हो रही थी। इस पर हॉस्पिटल के डॉक्टर्स, नर्सिंग एवं अन्य कर्मचारियों ने 60 यूनिट ब्लड डोनेट किया।

- The hospital carried out a blood donation camp for its staff on the occasion of World Blood Donars Day.
- This article was published in Mahanagar Times newspaper.

Patient Response Analysis

1. Demographic Analysis

AGE GROUP

31% belong to the age group of above 50 years. 28% of the respondents were between the age group of 31 – 40 years. 21 – 30 years group and 41 – 50 years group had 20% and 18% respondents respectively

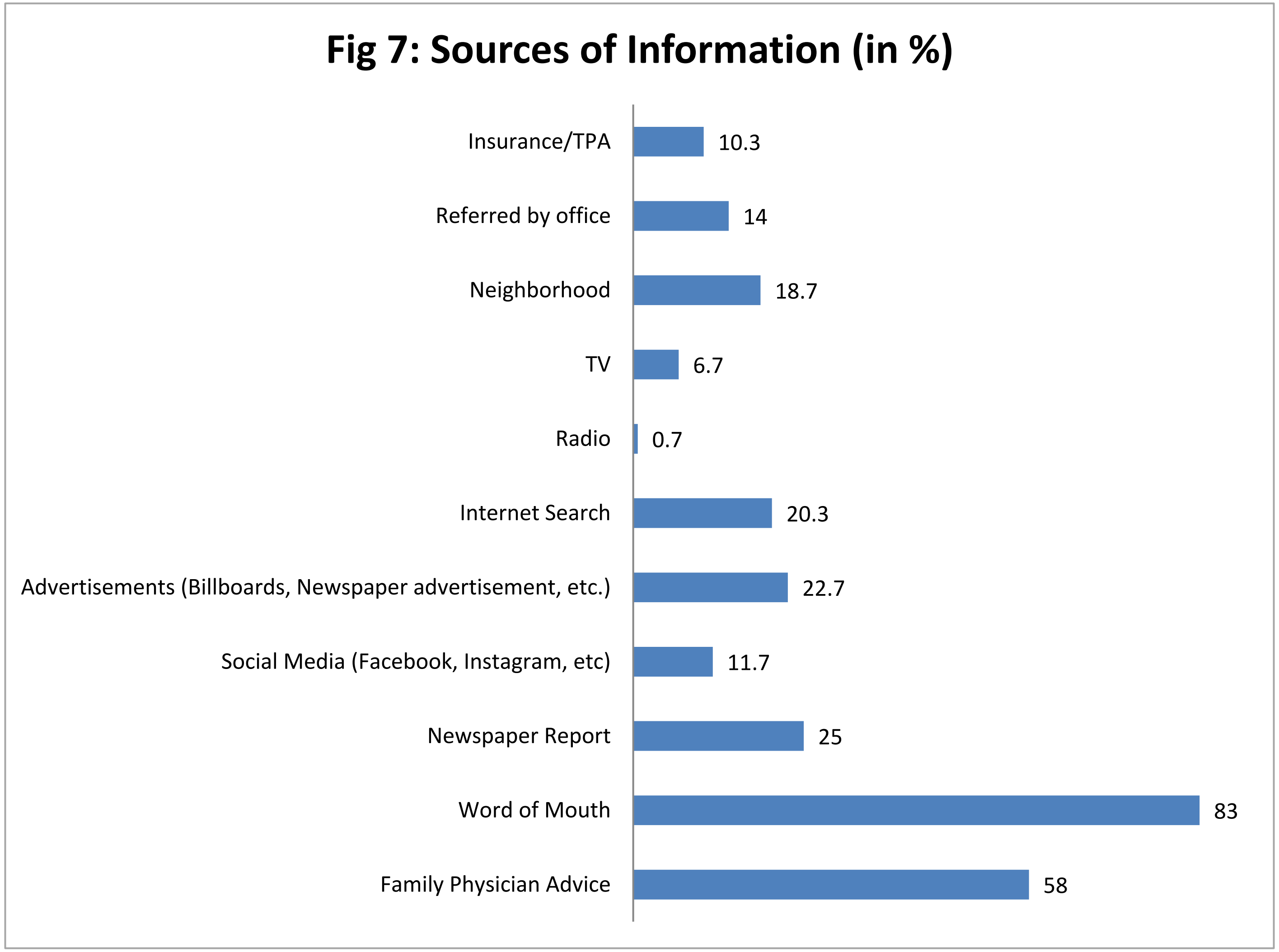
34% were working in private organization, and 18% were working with government organizations. The population also constituted students, doctors, PhD holders, retired staff and home makers

58% stated there educational qualification as under graduation, whereas 17% stated less than 12th educational qualification and about 21% have completed their post-graduation.

Geographically, the population belonged to Jaipur. Apart from Jaipur, the patient which came for treatment at Rukmani Birla Hospital, Jaipur were from areas like Ajmer, Behrour, Bhilwara, Bikaner, Churu, Kotputli, Dausa, Jhunjhunu, Sawai Madhopur, Ganganagar, Tonk, etc

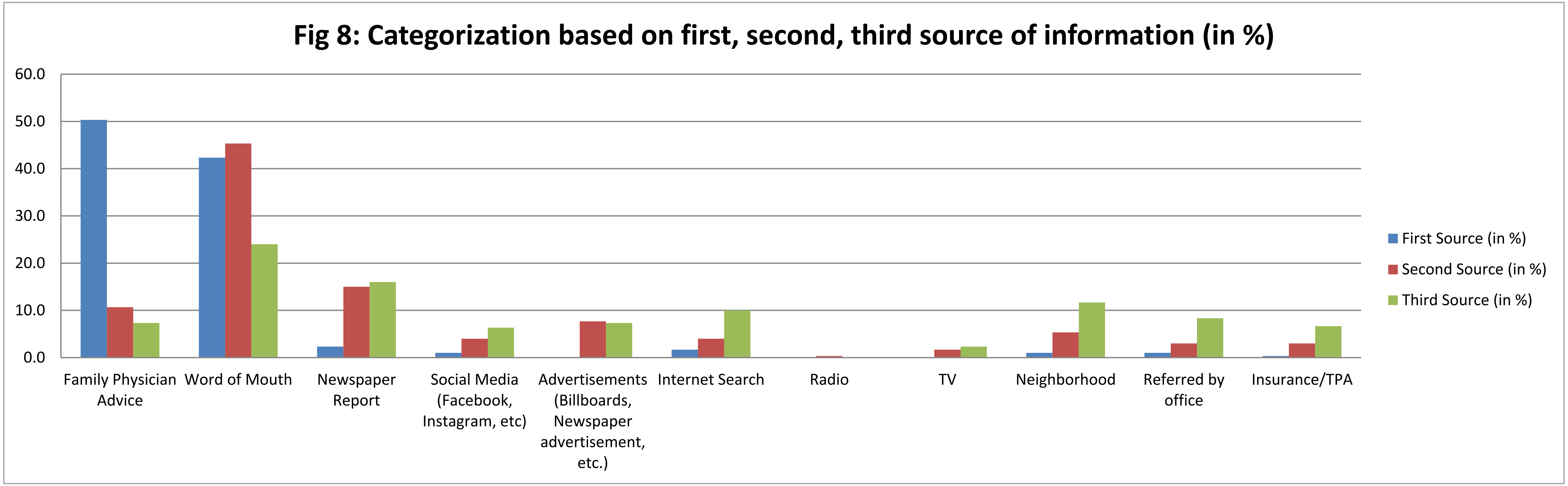
Patient Response Analysis

2. Analysis of Source of Information



- Figure 7 depicts the sources of information for the patients coming to Rukmani Birla Hospital Jaipur.
- Approximately 58% of the respondents choose RBH because of their family physician advice and 83% choose because of word of mouth.
- 25% had selected newspaper reports as their source of information.

Patient Response Analysis



- Figure 8 shows the categorization on sources of information into first source, second source, and third source.
- Majority of the respondents identified family physician advice to be the first source of information before choosing RBH.
- Only 2.3% respondents considered newspaper report to be the first source, whereas 15% and 16% considered it as a second and third source of information

Conclusion

- Press releases are an vital tool for the marketing team of any hospital. It helps to cover larger areas, and to gain trust which is very important in this domain.
- Press releases does not involve the paid advertisements done in the newspapers, it only represents the news articles published in the paper.
- Press release of category A is utilized maximum for promoting patient testimonials whereas for others category C and category B are used with a minimal utilization of category A newspapers.
- Family physician advice and word of mouth has been the most prominent source of information among the patients visiting the hospital for healthcare services.
- We can also infer that tools like social media, internet presence, advertisements, and newspaper articles provide a strong support for word of mouth publicity and reference from physicians

Suggestions

- The area covered in category A newspapers for clinical excellence can be increased by at least three percent which might help to gain public attention.
- Area covered through releasing patient testimonials can be increased by at least 10% since success stories of patients help other potential patients to gain trust and select our hospital.
- Focus should be on covering more area in category A newspapers for brand promotion as this will help to gain brand visibility.
- Press released in the newspaper can also be shared on various social media platforms like facebook, instagram, and youtube which would result in increased visibility of the press release.
- With frequent update of hospital website with press releases can help increase visibility of the hospital on digital platform and thus creating an additional platform to read the press release by those potential patients who consider searching about the hospital on internet search engines.

THANK YOU