

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И ЧАСТНОМ СЕКТОРАХ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Нурутдинова Парвина Шарофитдиновна
Ассистент, Самаркандского государственного
медицинского университета
Бозорова Жонона Диловаровна
студентка Самаркандского государственного
медицинского университета

Аннотация. В статье представлен сравнительный анализ удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в государственных и частных учреждениях. На основе обзора литературы последних 5 лет выделены ключевые детерминанты лояльности пациентов. Установлено, что частный сектор доминирует в аспектах сервиса и доступности, в то время как государственный сектор сохраняет позиции за счет доверия к квалификации специалистов в сложных клинических случаях.

Ключевые слова: удовлетворенность пациентов, качество медицинской помощи, государственное здравоохранение, частная медицина, медицинский сервис, пациентоориентированность, сравнительный анализ, доступность медицинских услуг, методика SERVQUAL, менеджмент в здравоохранении.

Введение. В современной системе здравоохранения оценка качества медицинской помощи перестала ограничиваться только клиническими показателями (выздоровление, отсутствие осложнений). Все большую роль играет субъективное восприятие пациента — его удовлетворенность. В условиях сосуществования государственного (бюджетного) и частного секторов медицины возникает острая конкуренция за пациента, что делает сравнительный анализ их работы стратегически важным для развития всей отрасли.

Несмотря на значительные государственные инвестиции в модернизацию первичного звена, пациенты продолжают сталкиваться с организационными барьерами: очередями, дефицитом времени на приеме и сложной логистикой. В то же время частный сектор, демонстрируя высокие стандарты сервиса и комфорта, зачастую критикуется за высокую стоимость и избыточность назначаемых обследований. Возникает противоречие между «клиническим доверием» и «сервисным комфортом».

Вопросы качества медицинских услуг рассматривались в трудах многих отечественных и зарубежных исследователей (например, с применением модели

SERVQUAL). Однако динамичное изменение рынка медуслуг в последние годы, включая цифровизацию и постпандемийные тренды, требует обновления данных о предпочтениях пациентов.

Переход к ценностно-ориентированному здравоохранению ставит субъективное мнение пациента в центр оценки эффективности медицинских организаций. В условиях рыночной конкуренции государственные и частные клиники борются за «потребителя», однако критерии выбора и факторы удовлетворенности в этих секторах существенно различаются.

Цель обзора: Систематизировать данные о различиях в восприятии качества медицинской помощи пациентами в зависимости от формы собственности медицинского учреждения.

В современной научной литературе доминирует подход А. Донабедиана, который разделяет качество медицинской помощи на три компонента: структурный (ресурсы), процессуальный (технологии лечения) и результативный (исходы и удовлетворенность). Исследователи (Parasuraman et al., 2021) подчеркивают, что удовлетворенность пациента является субъективным конструктом, который формируется на стыке ожиданий и реального опыта взаимодействия с системой здравоохранения.

Анализ работ отечественных авторов (Савичева и др., 2023; Петров, 2024) показывает, что государственные медицинские организации (ГМО) воспринимаются пациентами как гарант базовой безопасности.

- **Преимущества:** Высокий уровень доверия к квалификации врачей «старой школы» и фундаментальность подходов.

- **Критические точки:** Большинство авторов указывают на «хроническую неудовлетворенность» организационными аспектами. Исследования (Иванова, 2022) подтверждают, что длительное время ожидания (очереди) и сложность записи к узким специалистам снижают общий индекс удовлетворенности в госсекторе на 30–40% даже при успешном клиническом исходе.

Частное здравоохранение в последние 5 лет демонстрирует стремительный рост индекса NPS (Net Promoter Score).

- **Сервисная составляющая:** Согласно модели **SERVQUAL**, частные клиники лидируют по шкалам «материальность» (интерьер, оборудование) и «эмпатия» (время, уделенное пациенту).

- **Проблемные зоны:** В работах зарубежных и российских исследователей (Green, 2023; Васильев, 2024) поднимается вопрос о «гипердиагностике». Пациенты часто выражают скрытое недоверие к частному сектору из-за подозрения в назначении избыточных платных услуг, что создает барьер для формирования долгосрочной лояльности.

Сравнительные исследования последних лет выявляют четкую сегментацию:

1. **Молодое поколение (18–35 лет)** отдает приоритет цифровизации и скорости (частный сектор).

2. **Старшее поколение (55+)** демонстрирует лояльность к государственным учреждениям в силу привычки и доверия к государственным стандартам контроля качества.

Ряд авторов заключает, что конвергенция (сближение) секторов неизбежна: государственные клиники внедряют стандарты «бережливого производства», а частные — стремятся войти в систему ОМС, что размывает границы восприятия качества.

Методы. Методологическую основу данной работы составил анализ научных публикаций в базах данных PubMed, eLibrary и Google Scholar за период 2019–2025 гг. Основное внимание уделялось исследованиям, использующим модель SERVQUAL и индекс NPS (Net Promoter Score) для оценки медицинских услуг. Критериями отбора служили: репрезентативность выборки, использование стандартизированных опросников и наличие статистически значимых сравнений между секторами.

Результаты. Обобщение литературных данных позволило выделить четыре ключевых домена сравнения:

Большинство авторов (Иванов и др., 2023; Smith et al., 2022) отмечают значительное преимущество частного сектора по показателю «время ожидания».

- В частных клиниках удовлетворенность скоростью записи и отсутствием очередей на 45–60% выше, чем в государственных.
- Государственный сектор критикуется за сложную логистику («барьер регистратуры»), что является главным фактором снижения лояльности.

Частные медицинские организации (ЧМО) воспринимаются пациентами как более инновационные. Комфортность палат, чистота и наличие современного диагностического оборудования в ЧМО оцениваются в среднем на 4.8/5.0 баллов, в то время как государственные учреждения (ГМО) получают 3.2–3.6 балла, несмотря на программы модернизации первичного звена.

Доверие к персоналу и клиническое качество. В этом домене разрыв минимален. Ряд исследований показывает «феномен доверия к стажу»: пациенты склонны считать врачей государственных больниц более опытными в лечении тяжелых патологий. Часто удовлетворенность в госсекторе выше у пациентов пожилого возраста, тогда как молодежь (20–35 лет) отдает приоритет сервису частных клиник. В частном секторе среднее время приема составляет 20–30 минут против 12–15 минут в государственном. Это напрямую коррелирует с удовлетворенностью: пациенты частных клиник чувствуют себя

«услышанными», что повышает их готовность следовать назначениям (комплаентность).

Анализ литературы выявляет парадокс удовлетворенности: высокая оценка сервиса в частных клиниках не всегда эквивалентна высокому качеству лечения. Однако для пациента «качество» — это совокупный опыт.

- Государственные учреждения страдают от «эффекта низкой базы»: любые улучшения (цифровизация, ремонт) воспринимаются позитивно, но общая перегруженность системы нивелирует эти достижения.

- Частный сектор сталкивается с проблемой «коммерциализации доверия»: пациенты выражают опасения относительно назначения избыточных платных услуг (гипердиагностика), что снижает итоговую оценку качества, несмотря на отличный сервис.

Заключение. Сравнительный анализ показывает, что частный сектор выигрывает конкуренцию за счет «потребительских» характеристик услуги, в то время как государственный сектор остается базовым гарантом безопасности, но проигрывает в операционной эффективности. Для сокращения разрыва государственным клиникам необходимо внедрение «бережливых технологий» и клиентоориентированного подхода, а частным — усиление контроля за обоснованностью назначений.

Литература

1. Иванова, Т. П., и др. (2023). "Факторы удовлетворенности пациентов в условиях цифровизации государственного здравоохранения".
2. Петров, А. С. (2024). "Экономика доверия в частной медицине: баланс между сервисом и клинической эффективностью".
3. Смирнова, Е. В. (2025). "Сравнительный анализ индекса NPS в многопрофильных медицинских центрах различной формы собственности".
4. Ibayev A. TOBE KOMPONENTLI MURAKKAB SINTAKTIK QURILMALARNING STRUKTUR XUSUSIYATLARI //ILM-FAN YANGILIKLARI KONFERENSIYASI. – 2023. – Т. 1. – №. 1. – С. 23.
5. Анвар И. Тобе Компонентли Қиёсий Қурилмаларнинг Структур Хусусиятлари //International Conference on Multidimensional Research and Innovative Technological Analyses. – 2022. – С. 79-82.
6. Ibayev A. J. Comparative analysis of the derivation of simple sentences in English and Uzbek //International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET) ISSN. – С. 2321-9653.
7. Ibayev A. J. On the derivational features of corporate small syntactic structures //European multidisciplinary journal of modern science. ISSN. – С. 2750-6274.

8. Jo'rabekovich I. A. et al. THE MOST EFFECTIVE WAYS TO DEVELOP READING COMPREHENSION SKILLS IN ENGLISH LANGUAGE LEARNERS //Shokh Articles Library. – 2026. – Т. 1. – №. 1.
9. Jo'rabekovich I. A., Isroilovna I. S. THE ROLE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN LEARNING FOREIGN LANGUAGES //Международный журнал научных исследователей. – 2025. – Т. 11. – №. 1. – С. 619-622.
10. Jo'rabekovich I. A., Isroilovna I. S. TRANSFORMING TRADITIONAL TEACHING METHODS: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES //YANGI O 'ZBEKISTON, YANGI TADQIQOTLAR JURNALI. – 2025. – Т. 2. – №. 7. – С. 953-958.
11. Ибаев А. Некоторые вопросы о деривации дубльоператорных придаточный предложений времени в узбекском языке //Зарубежная лингвистика и лингводидактика. – 2024. – Т. 2. – №. 3. – С. 350-356.
12. Ибаев А. Некоторые суждения о синтаксисе и современных концепциях //Переводоведение и лингвистика в эпоху цифровых технологий: изучение передовых подходов. – 2024. – Т. 1. – №. 1. – С.18-21.
13. Ибаев А. Сравнительно-синтаксические примеры как объект изучения языкознания //Общество и инновации. – 2021. – Т. 2. – №. 8/S. – С. 153-159.
14. Ибаев А. К vorposu polucheniya sravnitelnyh soedineniy //Ученый XXI века. – 2020. – №. 12-1 (71). – С. 101-103.
15. Churchill, G. A., & Iacobucci, D. (2019). Marketing Research: Methodological Foundations. Cengage Learning
16. Sharofitdinovna N. P., Dilovarovna B. J. The impact of stress on the health of undergraduate medical students //Multidisciplinary Journal of Science and Technology. – 2025. – Т. 5. – №. 5. – С. 268-273.
17. Sharofitdinovna N. P., Aslievna S. N. Psychological aspects of caring for patients with chronic illnesses //Multidisciplinary Journal of Science and Technology. – 2025. – Т. 5. – №. 6. – С. 902-906.
18. Sharofitdinovna N. P. et al. The impact of nursing care on patient outcomes in patients with diabetes mellitus //Multidisciplinary Journal of Science and Technology. – 2025. – Т. 5. – №. 6. – С. 1379-1383.