

## СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ВЫБОРА МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НАСЕЛЕНИЕМ ТАШКЕНТА

Халикова Сахобат Якуб кизи

магистрант 1-го курса направления социологии,  
Национальный университет Узбекистана имени М.Улугбека.  
Ташкент, Узбекистан

[imotelegram631@gmail.com](mailto:imotelegram631@gmail.com)

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18053699>

**Аннотация.** В настоящее время в Узбекистане активно развивается сектор частной медицины, что предоставляет населению возможность выбора между государственными и частными учреждениями. В данной статье рассматриваются факторы, влияющие на выбор конкретных частных медицинских учреждений населением Ташкента. На основе контент-анализа отзывов пациентов топ-10 многопрофильных клиник столицы проведено исследование ключевых критериев оценки. Автор анализирует влияние таких факторов, как квалификация врачей, оборудование, цена, чистота, расположение и сервис. Результаты анализа показывают, что наиболее важную роль для пациентов играет уровень обслуживания и профессионализм врачей. По итогам работы даны рекомендации по повышению квалификации персонала и внедрению технологий для улучшения качества медицинских услуг.

**Ключевые слова:** частные медицинские учреждения, государственные больницы, качество обслуживания, квалификация врача, контент-анализ, медицинские услуги, социальные аспекты.

## TOSHKENT AHOLISI TOMONIDAN TIBBIYOT MUASSASASINI TANLASHNING IJTIMOIY JIHATLARI

**Annotatsiya.** Hozirgi vaqtda O'zbekistonda xususiy tibbiyot sektori faol rivojlanmoqda, bu esa aholiga davlat va xususiy muassasalar o'rtasida tanlov imkoniyatini beradi. Ushbu maqolada Toshkent aholisi tomonidan muayyan xususiy tibbiyot muassasalarini tanlashga ta'sir qiluvchi omillar ko'rib chiqiladi. Poytaxtning top-10 ta ko'p tarmoqli klinikalari bemorlari fikr-mulohazalarining kontent-tahlili asosida asosiy baholash mezonlari o'rganilgan. Muallif shifokorlar malakasi, jihozlar, narx, tozalik, joylashuv va servis kabi omillarning ta'sirini tahlil qiladi. Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, bemorlar uchun eng muhim rolni xizmat ko'rsatish darajasi va shifokorlarning professionalligi o'ynaydi. Ish yakunlari bo'yicha xodimlarning malakasini oshirish va tibbiy xizmatlar sifatini yaxshilash uchun texnologiyalarni joriy etish yuzasidan tavsiyalar berilgan.

**Kalit so'zlar:** xususiy tibbiyot muassasalari, davlat shifoxonalari, xizmat ko'rsatish sifati, shifokor malakasi, kontent-tahlil, tibbiy xizmatlar, ijtimoiy jihatlar.

## SOCIAL ASPECTS OF MEDICAL INSTITUTION SELECTION BY THE POPULATION OF TASHKENT

**Abstract.** Nowadays, the private medical sector is actively developing in Uzbekistan, providing the population with a choice between state and private institutions. This article examines the factors influencing the choice of specific private medical institutions by the residents of Tashkent. Based on a content analysis of patient reviews from the top 10 multidisciplinary clinics in the capital, a study of key evaluation criteria was conducted. The author analyzes the impact of factors such as doctor's qualification, equipment, price, cleanliness, location, and service.

*Analysis results show that the level of service and the professionalism of doctors play the most important role for patients. Following the study, recommendations are provided for improving staff qualifications and implementing technologies to enhance the quality of medical services.*

**Keywords:** *private medical institutions, public hospitals, quality of service, doctor's qualification, content analysis, medical services, social aspects.*

В настоящее время у каждого человека есть выбор идти лечиться в государственную больницу или в частную клинику. И чаще всего выбор осуществляется в пользу частной клиники, так как у них быстрые сроки записи на прием и обслуживание, современное оборудование, отсутствие очередей, возможность выбирать врача и многие другие факторы, которые влияют на выбор медицинского учреждения. Кроме того, постановлением Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах поддержки развития частных медицинских организаций» от 18 февраля 2020 года «Асака» банку было выделено 50 млн долларов США на поддержку развития частных медицинских учреждений. Это, в свою очередь, привело к увеличению их количества в нашей стране [1].

Однако проблема в другом, а именно, почему люди выбирают определенную частную клинику из множества остальных клиник, которые, в целом, оказывают такие же услуги. Изучение данной проблемы, поможет лучше понять потребности и предпочтения населения в сфере медицинского обслуживания, а также определить факторы, которые влияют на выбор определенного медицинского учреждения.

На сегодняшний день частные медицинские учреждения постепенно растут и развиваются. Частные медицинские учреждения – это медицинские клиники, которые не принадлежат государству и находятся в частной собственности, где медицинская помощь производится на платной основе. В отличие от государственных больниц, они отличаются более гибким графиком работы, лучшим сервисом и подходом к работе в целом. Пациенты больше всего предпочитают лечиться у профессионала, который будет отвечать за их здоровье. В таких клиниках больше всего уделяется особое внимание комфорту пациентов и качеству обслуживания.

Одно из возможных объяснений существования большого частного медицинского сектора – это перегруженность государственных учреждений. Особенно, их отсутствие заставляет людей обращаться в частные клиники.

Частная медицина является важной частью здравоохранения, которая предоставляет пациентам дополнительные возможности при выборе лечения.

Однако, люди часто обращаются в частный сектор, даже при наличии государственных больниц, учитывая, что все услуги в частных клиниках платные, а именно прием, диагностика, назначения и многое другое [2].

Все мы посещали государственные медицинские учреждения, возможно из-за того, что нам необходимы были определенные справки и пройти те или иные формальности. С другой стороны, когда человек нуждается в квалифицированной помощи врача и получении эффективной медицинской помощи, он обращается в частные клиники [3]. Важно отметить, что частные медицинские учреждения бывают многопрофильными и специализированными. Главным отличием многопрофильных и специализированных частных клиник является количество предоставляемых услуг.

Специализированные частные клиники делают узконаправленную диагностику, то есть рассматривают одно определенное направление, в свою очередь, в многопрофильной клинике можно обследоваться сразу у нескольких врачей, так как все находится в одном месте. Обычно многопрофильные клиники выбирают, когда необходимо сделать комплексное обследование, получив правильный диагноз и квалифицированную консультацию врача. Это и делает их более востребованным [4].

Следует отметить, что хорошие специалисты, профессионалы своего дела, есть и в частных, и в государственных учреждениях. Хотя, может быть и наоборот. Однако, в большинстве случаев, когда врач достигает своего мастерства, он старается открыть свой собственный частный сектор, где он получает не только эмоциональное удовлетворение, но и финансовое. Так как в частных клиниках зарплата выше, чем в государственных [5].

Когда мы говорим частная клиника, это не всегда означает, что в ней работают хорошие специалисты. Некоторые частные клиники вкладываются в дорогое оборудование, но из-за низкой квалификации врачей оно простаивает и почти не используется. Поэтому, лучше всего заранее убедиться в их высокой квалификации. Кроме этого, прежде чем выбрать определенную клинику, можно ознакомиться с отзывами о ней в Интернете или социальных сетях. Однако, несмотря на некоторые недостатки и проблемы, частные медицинские клиники играют важную роль в системе здравоохранения, дополняя государственные медицинские учреждения и предоставляя дополнительные возможности для получения качественной медицинской помощи [6].

В целях выявления факторов, которые играют важную роль при выборе медицинского учреждения, в рамках учебной программы, нами был проведен контент-анализ отзывов. Данные собирались методом контент-анализа в марте 2024 года, где были отобраны отзывы пациентов с топ-10 частных клиник Ташкента. Важно отметить, что данные контент-анализа нельзя считать репрезентативными, так как количество изучаемых отзывов была ограниченной. При выборе клиник особое внимание было направлено на репутацию. Клиника с хорошей репутацией показывает качество услуг и насколько пациенты удовлетворены этими услугами, поэтому частные клиники были выбраны на основе рейтинга 2023 года [7].

Были выбраны многопрофильные медучреждения, так как они предлагают широкий спектр услуг. Это означает, что люди, которые нуждаются в медицинской помощи, могут получить все необходимые консультации и лечения в одном месте, что делает эти клиники более востребованными и популярными. С помощью их можно будет сделать общий анализ факторов выбора частных клиник пациентами.

Сайты для изучения отзывов отбирались, учитывая разнообразность отзывов, то есть сайты, где имеются как положительные, так и отрицательные отзывы для того, чтобы данные были более объективными. Помимо этого, необходимо было убедиться, что отзывы на сайтах не были устаревшими, так как условия и качество работы могут поменяться со временем.

Рассмотренные нами частные медицинские учреждения, были многопрофильными, для того чтобы правильно и равномерно оценить каждый медицинский центр. В качестве изучаемых клиник были выбраны самые успешные и востребованные клиники города Ташкента, а именно Gmg Medical Centre, Levelmed, Medion, MDS-Service, Intermed, Horev Medical Center, Nayat Medical Centre, Здоровая семья, Shox International Hospital и Shox Med Center. Были выбраны критерии, на основе которых, изучая отзывы, можно было

оценить их, где 1 – это допустимые ответы, а 0 – недопустимые, поскольку отзывы могут не содержать релевантные данные. В качестве основных критериев были выбраны «Квалификация врача», «Оборудование», «Цена», «Чистота», «Расположение» и «Сервис».



*Рис.1. Частота критериев, указанных пациентами*

На изображении (рис.1) предоставлены проценты допустимых ответов, где мы можем увидеть, как распределяются критерии при выборе того или иного медицинского учреждения.

При изучении отзывов, самым важным фактором при выборе медицинского учреждения, большее внимание уделялось обслуживанию. Из 191 отзывов, примерно 70% из них были ориентированы на сервис медучреждений. Это связано с тем, что частные клиники предлагают более комфортные условия, а именно индивидуальный подход к каждому, быстрое и качественное обслуживание, а также возможность получить консультацию и лечение от высококвалифицированных врачей – около 40%.

Примерно 24% составляют отзывы, где упоминаются цены в частных клиниках, так как для многих людей стоимость медицинских услуг является немаловажным фактором.

Они стараются найти более подходящий вариант исходя из своего бюджета и избежать лишних расходов. Расположение же клиники, можно сказать, не играет самую важную роль при выборе частных клиник и составляет примерно 7%.

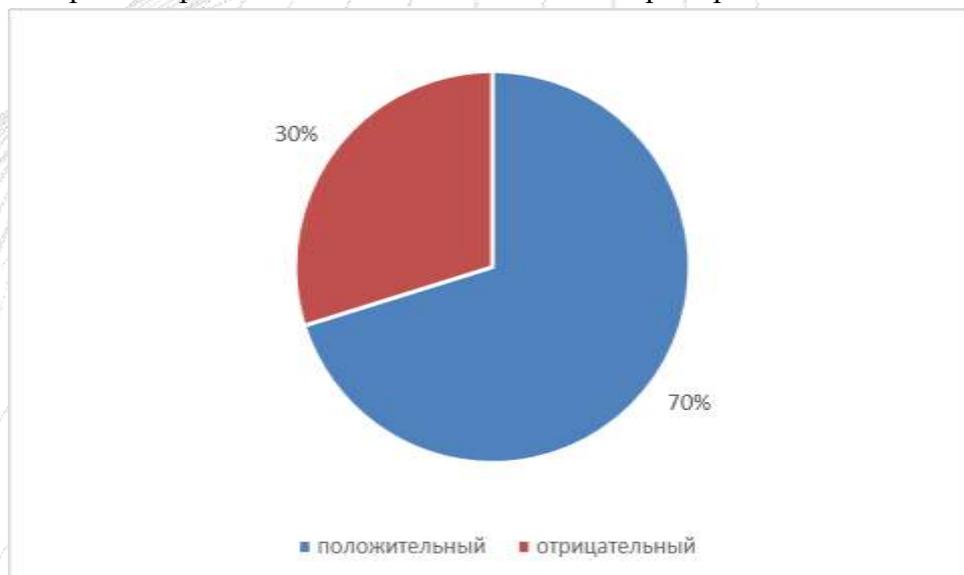


Рис.2. Эмоциональный окрас отзывов

По анализам данных, диаграмма показывает, что положительные отзывы примерно в два раза больше, чем отрицательные (рис.2). Большое количество положительных отзывов (70%) говорит о том, что большинство людей доверяют частным клиникам. Это может быть связано с качеством услуг, уровнем комфорта, доступностью и многими другими факторами. Кроме того,

анализируя положительные отзывы, мы можем узнать именно те факторы, которые влияют на решение пациентов выбирать то или иное частное медицинское учреждение.

Это может быть качество обслуживания, квалификация врача, цена и другие факторы. В свою очередь, отрицательные отзывы помогут нам понять какие проблемы и недостатки имеются в частных клиниках.

Таблица 1

**Количество положительных и отрицательных отзывов для каждой критерии**

Отзывы	Квалификация врача	Оборудование	Цена	Чистота	Расположение	Сервис
Положительный	67	19	29	19	9	102
Отрицательный	10	5	17	2	4	42
Всего	77	24	46	22	13	144

Таблица показывает количество допустимых положительных и отрицательных отзывов пациентов для каждой критерии. В целом, следует отметить, что сервис (обслуживание) занимает самую высокую позицию, а именно, частота упоминаний данного критерия в отзывах составляет 144 (Таблица 1). Среди них, положительных отзывов – 102. Отсюда следует, что сервис играет важную роль для привлечения пациентов, так как врачи и персонал уделяют внимание каждому человеку, записаться на прием можно без очереди, что делает посещение комфортным для пациентов. Оставшиеся 42 отзыва были отрицательными, что говорит о возможном некачественном обслуживании, а именно неудовлетворенность результатами лечения, недостаточная вежливость со стороны врачей и персонала, сложность с записью на прием и так далее.

Большинство положительных отзывов касались квалификации врача, это связано с тем, что в частных клиниках работают высококвалифицированные врачи, которые ставят точный диагноз и назначают эффективное лечение, что помогает пациентам быстро выздоравливать. Отрицательные отзывы дают информацию о том, что врачи, возможно, не соблюдают график приема, не объясняют диагноз и дают неточные сведения.

Цена, повторяется 29 раз как положительный критерий, то есть клиники предлагают качественное обслуживание за разумные цены, и она доступна для большего количества населения. Несмотря на то, что в некоторых клиниках цены завышены, люди отзываются положительно, так как клиника предоставляет высокое качество услуг. В то же время, цена является одним из самых лидирующих негативных критериев, и ее частота повторений составляет 17 раз. Отрицательные отзывы о ценах, подразумевают низкое качество предоставляемых услуг за высокие цены. Кроме того, пациенты могут быть недовольными из-за того, что клиники не предупреждают о дополнительных платежах, в случае если включают дополнительные услуги без предварительных уведомлений.

Выяснилось, что для пациентов при выборе частных клиник одновременно играет роль оборудование и чистота. Это свидетельствует о том, что аккуратная и чистая обстановка создают комфортную атмосферу для пациентов. Чистота, в первую очередь, уменьшает риск заражения различными инфекциями, тем самым способствует комфорту пациентов во время приема. Современные оборудования помогают сделать точный диагноз. Чистота и современное оборудование говорят о качестве предоставляемых услуг, делая ее привлекательной для пациентов.

Расстояние имеет самый низкий показатель – 9. Возможно, некоторым пациентам удобней выбирать клинику, которая находится возле дома. Однако, если качество и медицинские услуги важнее при выборе клиники, то это говорит о том, что расстояние является менее важным критерием. Кроме того, если клиника имеет положительные отзывы или пациент нуждается в специализированной медицинской помощи, то он будет готовым поехать дальше, чтобы получить качественное лечение.

В ходе проделанной работы, нам удалось определить, как пациенты выбирают определенную клинику, а именно узнать факторы, влияющие на ее выбор. В целом, большинство пациентов при выборе частного медицинского учреждения обращают внимание, в первую очередь, на качество обслуживания, квалификацию врачей и цену. Помимо этого, выяснилось, что такие факторы, как оборудование, чистота и расположение являются менее определяющими при выборе конкретной клиники.

На основании проведенного анализа рекомендуется акцентировать внимание на улучшении качества обслуживания для того, чтобы соответствовать потребностям пациентов, а именно внедрить современные технологии, чтобы упростить процесс записи на прием. Хотя техническое оснащение не является важным фактором, однако, оно играет важную роль в диагностике и лечении пациентов. Поэтому, это может сказаться на качестве обслуживания. Кроме этого, необходимо регулярно обучать медицинский персонал и повышать квалификацию врачей, повысить их коммуникативные навыки и умение выслушивать пациентов, т.к. только врачи с высоким профессионализмом и опытом могут обеспечить эффективное лечение, что повысит удовлетворенность и доверие населения.

В заключении, следует отметить, что эти рекомендации также могут помочь клинике улучшить репутацию, конкурентоспособность и привлечь больше пациентов, учитывая их предпочтения при выборе частного медицинского учреждения. Поэтому для успешной работы частного медицинского учреждения, в первую очередь, необходимо обратить внимание на качество медицинского обслуживания, квалификацию медицинского персонала и цены предоставляемых услуг частной клиники.

#### **Список использованной литературы:**

1. В Узбекистане создается медицина нового времени — UzDaily.uz <https://www.uzdaily.uz/ru/v-uzbekistane-sozdaetsia-meditsina-novogo-vremeni/>
2. Частный или государственный сектор. [Электронный источник] <https://www.imf.org/external/russian/pubs/ft/fandd/2014/12/pdf/coarasa.pdf>
3. Чем частная клиника отличается от государственной – ITMED. [Электронный источник] [https://itmed.org/clinic\\_articles/chem-chastnaya-klinika-otlichaetsya-ot-gosudarstvennoy/](https://itmed.org/clinic_articles/chem-chastnaya-klinika-otlichaetsya-ot-gosudarstvennoy/)

4. Как выбрать частную клинику: основные критерии. [Электронный источник] <https://protocol.ua/ru/kak-vybrat-chastnuyu-kliniku-osnovnye-kriterii/>
5. Платная клиника или государственная? | Врачебная Династия | Дзен. [Электронный источник] <https://dzen.ru/a/Y71T64I8AQfqqiL->
6. **СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА ЧАСТНОЙ МЕДИЦИНЫ** – тема научной статьи по экономике и бизнесу читайте бесплатно текст научно-исследовательской работы в электронной библиотеке КиберЛенинка. [Электронный источник] <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-tendentsii-razvitiya-rynka-chastnoy-meditsiny> [Стр. 33]
7. Медицинские центры в Ташкенте 2023 [Электронный источник] <https://dolorestravel.com/ru/guide/tashkent-clinics>