

Э.Б. Оразгалиева<sup>1\*</sup>, М.Р. Смыкова<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Алматы менеджмент университеті, Қазақстан

<sup>1</sup>elmaira.ozazgaliyeva@gmail.com, <sup>2</sup>mraisovna@mail.ru

<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0001-7030-7102>, <sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2373-4165>

### Цифрландыру жағдайында медициналық қызметтердің сапасын бағалаудың әдіснамалық тәсілдері

#### Аңдатпа

**Мақсаты:** Медициналық қызметтер сапасын бағалаудың қазіргі тәсілдерін және медициналық мекемелер көрсететін қызметтер сапасының өлшемдерін зерттеу. Мақалада республикадағы денсаулық сақтауды цифрлық трансформациялаудың алғышарттары да қаралды.

**Әдістері:** Қойылған мақсаттарды іске асыру үшін кабинеттік зерттеулер – медициналық қызметтердің сапасын бағалау саласындағы заңнамалық актілерге контент талдау және медициналық қызметтердің сапасын бағалаудың әдістемелік тәсілдерін ғылыми негіздеу үшін әдеби дереккөздерге шолу және салыстырмалы талдау жүргізілді.

**Нәтижелері:** Мақалада медициналық қызметтердің сапасын бағалау үшін медициналық қызметтердің сапасы және медициналық қызметтердің сәйкестік сапасы сияқты сипаттамалар қолданылды. Медициналық қызмет көрсету сапасы медициналық қызмет іс жүзінде пациенттің қажеттілігін қанағаттандыратын дәрежесін көрсетеді. Медициналық қызметтің сәйкестік сапасы медициналық мекеме ұсынатын қызметтердің ішкі ерекшеліктер мен стандарттарға сәйкес келу дәрежесін анықтайды.

**Қорытындылар:** Авторлар медициналық қызметтердің сапасын бағалаудың әдіснамалық негіздері мен критерийлеріне контент талдау жасау негізінде медициналық қызметтерді өндірушілер мен тұтынушыларды бағалаудың бірлескен тәсілін пайдалануды ұсынды. Медициналық қызметтер сапасын бағалаудың келесідей тәсілдері мен әдістерін пайдалана отырып, жиынтық кешенді бағалауды енгізу ұсынылды. Олар SERVQUAL моделінің индикаторларын қолданып, медициналық қызметтер сапасын бағалаудың тұтынушылық тәсілін, сауалнама әдісін, стандарттарға сәйкестік әдісін және сараптамалық әдісін ендіру.

**Кілт сөздер:** сапа, медициналық қызмет көрсету, медициналық мекеме, цифрландыру, бағалау.

#### Кіріспе

Қазақстанның инновациялық даму мүмкіндіктерін анықтайтын адами әлеуетті сақтау медицинада көрсетілетін қызметтердің сапасына байланысты. Қазіргі заманғы негізгі жаһандық трендтердің бірі жаңа технологиялардың таралуына байланысты қоғам өмірінің барлық тараптарының түбегейлі жаңаруы өткен жылдарға қарағанда тезірек жүзеге асуда (May В.А., 2020). Медицинада цифрлық технологиялардың дамуы басым әлемдік үрдістердің бірі болып отыр және оларды пайдалану перспективалары кең және көп қырлы (Карпов О.Э. және т.б., 2017).

Бүгінгі таңда кейіннен еске салу және смартфонға нәтижелерді жіберу арқылы қабылдауға арналған электрондық жазылу жүйелері, телемедицина саласындағы жетістіктер, ақпаратты сақтауға және өңдеуге арналған "бұлттар", мобильді құрылғылар мен күнделікті дәрігерлік тәжірибе қызметтері, фармакологиялық индустрияның жаңа әзірлемелері және т.б. (Bhavani S. және т.б., 2016) көрсетілетін медициналық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын арттыруға бағытталған салалық процестерді одан әрі цифрлық түрлендірудің маңыздылығы мен келешегін көрсетеді. Қазақстанда да, сондай-ақ, басқа елдерде де медициналық көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауға арналған әдістемелік тәсілдердің өзгерістерін осы цифрландырумен байланыстырады (Larão L.V., 2019).

Зерттеудің мақсаты медициналық мекемелердегі қызметтер сапасын бағалаудың ұйымдастырушылық және әдістемелік мәселелерін айқындау және оларды шешу жолдарын әзірлеу болып табылады.

#### Әдебиеттерге шолу

Денсаулық сақтауды сандық түрлендірудің кейбір алғышарттарын қарастыра кетейік:

\* Хат-хабарларға арналған автор. E-mail: [elmaira.ozazgaliyeva@gmail.com](mailto:elmaira.ozazgaliyeva@gmail.com)

– жаһандық ақпараттандыру және ұтқырлық, ыңғайлы уақытта интернетті, мобильді құрылғыларды, әлеуметтік желілерді және байланыс қосымшаларын белсенді қолдана отырып, адамдардың қарым-қатынастары географиялық кедергілермен шектелмейді;

– пациентке бағдарлану, клиенттердің талабы жоғары бола бастайды, нәтижесінде оларға ұсына-тын медициналық қызметтер сапалы, қолжетімді және алуға ыңғайлы болуы керек;

– ғылыми–техникалық прогресс, ғылым мен технологиялардың медицинада жетістіктерін кеңінен қолдану үшін мүмкіндіктер жасалуда, мысалы, Big Data көмегімен пациенттерді қашықтықтан қадағалау үшін электрондық медициналық карталар мен құрылғыларды енгізу;

– ақпараттарды жүйелеуге бағытталу, азаматтардың денсаулық жағдайы туралы деректердің көптігі негізінде шешімдер қабылдау үшін талдамалық құралдар жасалуда (Larão L.V., 2016).

Жоғарыда айтылғандарға байланысты Қазақстан медицинасын цифрландырудың бірқатар міндеттері бар:

– денсаулық сақтаудағы жаңа қызметтер мен өнімдерді әзірлеу үшін инновацияларға көшуді қамтамасыз ететін зияткерлік автоматтандыруды енгізу;

– сандық шындыққа бейімделе алатын денсаулық сақтау қызметкерлерінің кәсіби кадрлық ресурсын дайындау;

– Қазақстан азаматтарын уақтылылық, дербестендіру, алдын алу, технологиялық және қауіпсіздік өлшемдеріне сәйкес келетін талап ету орны бойынша қолжетімді медициналық көмекпен қамтамасыз ету;

– Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің нормативтік құжаттарына сәйкес барлық пациенттер үшін медициналық көмек көрсету сапасын сақтай отырып, медициналық қызметтер көрсету кезінде материалдық, адами, ақпараттық және өзге де ресурстар мен деректерді пайдалану өнімділігі мен тиімділігін арттыру;

– медициналық ұйымдарға инновациялық шешімдер трансфері және осы саладағы отандық стартап компанияларды қолдау арқылы цифрлық денсаулық сақтау экожүйесін құру;

– тәуекелдердің азаюына және әдістер мен процедуралардың қауіпсіздігінің күшеюіне қарай ұлғаятын пациенттердің дәрігерлерге және медицинадағы жаңа технологияларға сандық сеніміне қол жеткізу.

«Дені сау ұлт» әрбір азамат үшін сапалы және қолжетімді денсаулық сақтау және «Цифрлық Қазақстан» ұлттық жобаларының паспорт мазмұнын талдау бірыңғай цифрлық және қазақстандық денсаулық сақтау жүйесіне инновациялық технологияларды енгізудің жалпы бағыттарын анықтауға мүмкіндік берді, оларды іске асыру келесідей цифрлық медициналық қызметтердің сапасын (МҚС) арттыруға мүмкіндік береді (Ереже, 2022, 2021):

– пациенттер туралы құжаттама мен деректер базасын жүргізудің жаңа тәсілдерін жасау, осы деректерге қолжетімділікті қамтамасыз ету;

– телемедицинаны енгізу және пациенттерді емдеу үшін ақпараттық жүйелерді қолдану;

– медициналық мәліметтерді өңдеуде математикалық әдістер мен жасанды интеллект әдістерін қолдану.

Соңғы уақытта мемлекеттік ұйымдар мен жеке компаниялардың медициналық қызметтердің сапасын бағалау бойынша практикалық жұмысының белсенділігі артқанына қарамастан, ол бірінші кезекте пациенттердің медициналық қызметтердің сапасын тәуелсіз бағалауға аз тартылуының салдарынан серпінді нәтижелер бермей келеді (Бутова Т.Г. және т.б., 2019). Шетелдік зерттеулерде де медициналық қызметтердің сапасын бағалауда тұтынушылардың төмен белсенділігі байқалады.

SERVQUAL моделі әр түрлі қызмет салаларында қызмет көрсету сапасын өлшеу үшін қолданылатын танымал көрсеткіш. Авторлар SERVQUAL — бұл кең спектрге қолдануға болатын жалпы көрсеткіш деп мәлімдейді. Көрсеткіш зерттеулердегі факторлық талдаумен ұштасатын бес айнымалы негізінде жасалды: (a) материалдық құндылықтар, (b) қауіпсіздік, (c) ықыластық, (d) сенімділік және (e) эмпатия.

SERVQUAL моделінің негізінде бірқатар басқа өлшемдер құрылды. Т. Агамолай және басқалары бұл ауруханаларда қызмет көрсету сапасын өлшеуге жарамды деп мәлімдеді, бірақ оның жарамдылығын әртүрлі контексте бағалау керектігін алға тартады (Aghamolaei Т. және т.б., 2014).

Сол сияқты, 1-кестеде сипатталған әдебиет көздерінде авторлардың модельдері зерттеу пәніне байланысты қызмет көрсету сапасын бағалау өлшемдерін кеңейту арқылы толықтырылған. Алайда,

бұл модельдердің ешқайсысы академиктер, кәсіпқойлар және зерттеушілер арасында SERVQUAL сияқты маңызды мәнге ие болмады.

Кесте 1. Қызмет көрсету сапасын бағалаудың әдіснамалық тәсілдеріне әдебиеттік шолу

№	Автор	Модель	Қызмет көрсету сапасын бағалау өлшемдері	Зерттеу субъектісі
1	2	3	4	5
1	V.A. Zeithaml, A. Parasuraman, L.L. Berry, 1985	GAP-модель	Он өлшем (сенімділік, қауіпсіздік, тиімділік, қол жетімділік, байланыс, материалдық құндылықтар, сыпайылық, сенім, құзыреттілік және түсіну / білу), SERVQUAL әдісі	қаржы компаниялары, бағалы қағаздар бойынша брокерлік қызметтер, сақтандыру компаниялары, банктер, сондай-ақ жөндеу және техникалық қызмет көрсету
2	P.A. Dabholkar, C.D. Shepherd, D.I. Thorpe, 2000	Бастапқы аралық моделі	SERVQUAL әдісі арқылы сенімділікті, жеке зейінді, ықыластық функцияларды өлшеу	жоғарғы оқу студенттері
3	C. Gronroos, 1984	Сапаның техникалық және функционалдық моделі	Функционалдық және техникалық сапа	банктер, сақтандыру компаниялары, мейрамханалар, кеме қатынасы компаниялары, авиакомпаниялар, тазалау және техникалық қызмет көрсету компаниялары, автокөлік жалдау компаниялары, туристік агенттіктер және бірқатар мемлекеттік сектор институттары
4	J. Haywood-Farmer, 1988	Қызмет көрсету сапасының атрибуттық моделі	Физикалық объектілер мен процестер, адамдардың мінез-құлқы және олардың көңілділігі, сондай-ақ кәсіби пайымдау	анықталмаған
5	B.J. Berkley, A. Gupta, 1994	IT тегістеу моделі	Ол әр түрлі салалардағы бірқатар кейстер негізінде қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін ақпараттық технологияларды қолдануды сипаттайды.	банк ісі, курьерлік қызмет, көлік, өндіріс және қызмет көрсету саласы
6	A.A. Brogowicz, L.M. Delene, L.M. Lyth, 1990	Синтезделген қызмет көрсету сапасының моделі	Жоспарлау, енгізу және бақылау міндеттерін айқындайтын техникалық және функционалдық сапа	қызмет көрсететін сала
7	J.J. Cronin, S.A. Taylor, 1992	Өнімділікке арналған модель	Растаушы 22 өлшемдер SERVQUAL сияқты, бірақ тек өнімділік туралы мәлімдемелерге қатысты	банк ісі, құрғақ тазалау және фаст-фуд
8	J. Mattsson, 1992	Қызмет көрсету сапасының мінсіз құндылық моделі	18 құндылық өлшемдері және 9 клиенттердің қанағаттану өлшемдері	үлкен люкс қонақ үйлер
9	R. K. Teas, 1993	Бағаланған өнімділік және нормаланған сапа моделі	SERVQUAL элементтерінің шектеулі жиынтығы (5 өлшемнің әрқайсысы үшін 2 элементтен)	кездейсоқ жеңілдік дүкендерінен таңдалған
10	R.A. Spreng, R.D. Mackoy, 1996	Қабылданған сапа мен қанағаттану моделі	Қалаулар, күтілетін өнімділік, күту және қалаған сәйкестік (әрқайсысы 10 атрибуттан тұрады)	бакалавриат студенттері
11	G. Philip, S.A. Hazlett, 1997	PCP атрибуттық моделі (Pivotal, Core, and Peripheral - өзекті, негізгі және шеткері)	Өзекті атрибуттар, негізгі атрибуттар және перифериялық атрибуттар	анықталмаған
12	J.C. Sweeney,	Бөлшек қызметтер	5 қызмет көрсету пункті арқылы	электр аспаптары дүкен-

1	2	3	4	5
	G.N. Soutar, L.W. Johnson, 1997	сапасының және қабылданатын құндылықтың моделі	функционалдық сапа және 1 пункт арқылы техникалық сапа	дері
13	H. Oh, 1999	Қызмет көрсету сапасы, тұтынушылық құндылық және клиенттердің қанағаттану моделі	Қабылданатын бағаны анықтауға арналған бір өлшем және қонақ үйдегі жағдайды анықтауға арналған 8 өлшем	екі люксті қонақ үйге сауалнама өткізуі
14	F.A. Frost, M. Kumar, 2000	Қызмет көрсету сапасының ішкі моделі	SERVQUAL өлшемдері	Сингапур әуе компаниясының қызметкерлері
15	A.C. Soteriou, Y. Stavrinides, 2000	DEA ішкі қызмет көрсету сапасын бақылау моделі (Data Envelope Analysis - Айналмалы деректерді талдау)	Қызмет көрсету сапасына негізделген құрал арқылы клиенттердің қабылдауын өлшеу	банк бөлімшелері
16	A. Broderick, S. Vachirapornpuk, 2002	Интернет-банкинг моделі	Қызметті орнату, клиенттермен кездесу, клиенттердің күтуі және имиджі	Ұлыбританияның интернет-сайтарының қауымдастығы
17	F.X. Zhu, W. Wymer, I. Chen, 2002	IT негізделген модель	SERVQUAL элементтері тек қабылдау үшін мәлімдемелер	IT-сервистерді пайдалануда бұрынғы тәжірибесі бар банк клиенттері
18	J. Santos, 2003	Электрондық қызметтер сапасының моделі	Инкубациялық және белсенді өлшемдер	фокус топтар
19	D. Lee, 2016	HEALTHQUAL	Эмпатия, материалдық құндылықтар, қауіпсіздік, тиімділік және медициналық көмектің жақсару дәрежесі	емханалар
20	T.S. Dagger, J.C. Sweeney, L.W. Johnson, 2007	Медициналық қызметтер сапасының моделі	Тұлғааралық қатынастардың сапасы, техникалық сапа, қоршаған ортаның сапасы және әкімшілік сапа	емханалардағы фокус топтар
21	T. Rakhmawati, S. Sumaedi басқалары, 2013	Қоғамдық денсаулық сақтау орталығы үшін қызмет көрсету сапасының моделі	Медициналық көмек көрсету сапасы, медициналық персоналдың сапасы, денсаулық сақтау ресурстарының жеткіліктілігі және әкімшілік ету процесінің сапасы	науқастар

Дереккөз: Әдебиеттерге шолуды авторлар жасаған

Алайда, SERVQUAL көрсеткіші қабылданған қызмет сапасын тұтынушылардың күтуі мен қабылдауы арасындағы айырмашылық ретінде анықтайды. Ақпараттық технологияларды пайдалану кезінде тұтынушыға жағымсыз әсер ететін факторлар болған кезде медициналық қызметтердің сапасын бағалау процесін жүргізу қажет. Медицинаны цифрландыру пациенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталғандықтан, тұтынушылар сауалнамаларының нәтижелері бойынша медициналық қызметке қанағаттану дәрежесін көрсететін тұтынушылық тәсілді бағалау қажет. Тұтынушылардың қанағаттануын бағалаудың бұл тәсілі кең таралғанына қарамастан (Brown және т.б., 1993), соңғы кездері бірқатар зерттеушілер медициналық қызмет өндірушілерді бағалау қайта пайдалану тұрғысынан тиімді екенін анықтады.

МҚС-сын бағалау үшін қолданыстағы нормативтік актілердің қоғам қажеттіліктеріне және медицина кадрларының қажетті сапада қызмет көрсету мүмкіндіктерін көрсететін, сондай-ақ материалдық-техникалық базаның қызмет көрсету қажеттіліктеріне сәйкестік критерийлері кеңінен қолданылады.

Қазақстанда іс жүзінде медициналық қызметтерді өндірушілер мен тұтынушылардың қызметін қатар бағалаудың тәсілі қарастырылмаған, сондай-ақ осы әдістерді бірлесіп пайдалануды көздейтін МҚС-ын бағалау моделі жоқ.

### *Зерттеу әдістері*

Қойылған мақсаттарды іске асыру үшін кабинеттік зерттеулер жүргізілді. Медициналық қызметтердің сапасын бағалауға қатысты заңнамалық актілерге контент талдау жасалды. Медициналық қызметтердің сапасын бағалаудың әдістемелік тәсілдерін ғылыми негіздеу үшін шетелдік әдеби дереккөздерге шолу және салыстырмалы талдау жүргізілді.

### *Нәтижелер және талқылау*

Қазақстанда "Медициналық қызметтердің сапасына ішкі және сыртқы сараптаманы ұйымдастыру және жүргізу қағидаларына" сәйкес медициналық қызметтердің сапасын бағалау төмендегі органдармен жүзеге асырылады:

- мемлекеттік орган;
- облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың денсаулық сақтауды мемлекеттік басқарудың жергілікті органдары;
- қорлар;
- денсаулық сақтау саласындағы тәуелсіз сарапшылар;
- Қазақстан Республикасы Президентінің істер Басқармасы және оған бағынышты ұйымдар.

Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының (ДДСҰ) ұсынымдары негізінде МҚС-ын қамтамасыз ету кезінде төрт компонент ескеріледі: дәрігердің біліктілігі, ресурстарды пайдаланудың оңтайлылығы, пациент үшін тәуекел және пациенттің медициналық мекемемен өзара әрекеттесуден қанағаттануы.

Авторлар Қазақстанда МҚС-ын бағалау үшін медициналық қызмет көрсету сапасы және медициналық қызмет сәйкестігінің сапасы сияқты сипаттамаларды жиынтықта пайдалануды ұсынады. Медициналық қызмет көрсету сапасы медициналық қызмет іс жүзінде пациенттің қажеттілігін қанағаттандыратын дәрежесін көрсетеді. Медициналық қызметтің сәйкестік сапасы медициналық мекеме ұсынатын қызметтердің ішкі ерекшеліктер мен стандарттарға сәйкес келу дәрежесін айғақтайды. Сондай-ақ, медициналық қызметтер сапасын бағалаудың келесідей тәсілдері мен әдістерін пайдалана отырып, жиынтық кешенді бағалауды енгізу ұсынылады: SERVQUAL моделінің индикаторларын қолданып, медициналық қызметтер сапасын бағалаудың тұтынушылық тәсілі, сауалнама әдісі, стандарттарға сәйкестік әдісі және сараптамалық әдіс.

Сауалнама әдісі – ең оңай әдіс. Оны жүргізу кезінде білікті мамандарды тарту талап етілмейді. Ол пациенттердің медициналық қызметке қанағаттануын зерттеу үшін кеңінен қолданылады. Оның нәтижелері басқа көрсеткіштермен қатар белгілі бір дәрігердің де, жалпы медициналық мекеменің де қызметін бағалау үшін пайдаланылады.

Стандарттарға сәйкестік әдісі бағалауға көзқарастың қарапайымдылығына байланысты да тартымды, сонымен қатар білікті мамандарды тартуды қажет етпейді. Нарықтық қатынастардағы медициналық қызметтер тауар ретінде қарастырылғандықтан, олар кез келген өнім сияқты тұтынушылық қасиеттерге ие, олардың бірі сапа. Құрылымы, процесі және нәтижесі — емдеу үдерісін ұйымдастырудың жалпыға танылған компоненттері — медициналық қызметтерді өндіруші қызметінің сапа бойынша сәйкестігін айқындау кезінде негізгі өлшем шарттар болып табылады. Авторлар медициналық мекеме қызметінің сапасын бағалау негізінде келесі көрсеткіштерді қарастырды:

- құрылымның сапасы (материалдық-техникалық база, жабдықтау, кадрлық әлеует);
- процестің сапасы (диагностикалық, емдік, профилактикалық және оңалту іс-шараларының толықтығы мен жеткіліктілігі);
- нәтиженің сапасы (дәрігер, бөлімше немесе қызмет, мекеме қызметінің нәтижелерін бағалау).

Сараптама әдісі медициналық қызмет көрсететін дәрігердің нақты іс-әрекетін сарапшының пікірі бойынша салыстыруға негізделген. Сарапшы пациентке көрсетілген медициналық қызметтің сапасы туралы өз пікірін қазіргі заманғы ұсынымдардың негізінде қалыптастырады. Осыған байланысты сараптамалық әдіс стандартты салыстыру әдісін жоққа шығармайды, бірақ оны стандарттан ауытқу жағдайларын анықтау және таңдау, сонымен қатар нақты жағдайда нақты пациентке медициналық қызмет көрсету процесін одан әрі терең талдау үшін сараптаманың бірінші кезеңінде міндетті түрде қолдануды қарастырады. Алдыңғы әдістермен салыстырғанда сараптамалық әдіс стандарттарды ғылыми негіздеу, оларды жаңарту және белгілі бір аймақ үшін бейімдеу, сараптама технологиясын одан әрі жетілдіру, сарапшыларды оқыту шығындарын талап етеді.

Сараптама жүргізу негізінде шығарылған жиынтық кешенді бағалау оның шамасына қарай барлық медициналық мекемелерді 5 шартты санатқа бөлуге мүмкіндік береді.

Бірінші санат — жоғары қызмет көрсеткен мекемеге берілетін ең жоғары баға (бағалау шкаласы бойынша жалпы интегралдық коэффициент 1,0-0,91 мәніне сәйкес келеді). Екінші санат — медициналық мекеменің тұтастай алғанда қажетті стандарттарға сәйкес келетінін, бірақ стандартқа толық сәйкестікке қол жеткізу мақсатында қандай да бір қызметті жақсартуды қажет ететінін көрсетеді (интегралдық коэффициент 0,9-0,81 мәніне сәйкес келеді). Үшінші санат — осы мекемеде стандарттарға сәйкестік тапшылығы бар екенін, сондықтан ол медициналық көмектің шектеулі көлемін орындай алатындығын көрсетеді (интегралдық коэффициент 0,8-0,71 мәніне сәйкес келеді). Егер медициналық мекеме жоғары мәртебеге ие болғысы келсе, онда белгілі бір бөлімдерге сәйкес түзету жоспарын жасау қажет. Төртінші санат — бұл осы емдеу мекемесі медициналық көмектің шектеулі көлемін ғана көрсете алатынын көрсетеді (интегралдық коэффициент 0,7-0,61 мәніне сәйкес келеді). Бесінші санатқа — жатқызылған мекемелер (коэффициенті 0,6 және одан төмен), әдетте, шағын учаскелік ауруханалар мен амбулаториялар болып табылады.

Мекемелерді белгілі бір санатқа жатқызу келесідей мүмкіндіктер береді:

- медициналық қызметтер мүмкіндіктерінің аумақтық стандарттар талаптарына сәйкестігін анықтау;
- медициналық қызмет көрсетудің қажетті деңгейіне қол жеткізу үшін анықталған ауытқуларды жою бойынша шараларды айқындау;
- медициналық қызмет көрсету деңгейін салыстыру;
- әртүрлі медициналық мекемелердің медициналық көмек көрсету деңгейін салыстыру;
- медициналық қызметтің кәсіби мүмкіндіктерін анықтау;
- нақты медициналық мекемеде пациент ала алатын қауіпсіз және сапалы медициналық көмектің көлемін анықтау.

Осылайша, медициналық мекемелерді санаттарға бөлу медициналық қызметтердің сапасын қамтамасыз ететін маңызды құрал болып табылады.

Санаттарға бөлу олардың қызмет нәтижелеріне қызығушылығын арттыруға, медициналық қызметтің сапасын арттыруға ықпал етеді, себебі олар ұсынатын қызметтердің құны мен медициналық мекеменің әл-ауқаты осыған байланысты болады.

### **Қорытынды**

Цифрлық экономиканың медициналық қызметтер саласын одан әрі дамытуға әсері келесідей бағыттардан көрінуі мүмкін: біріншіден, қолданыстағы медициналық қызметтерді жетілдіру және медициналық мекемелердің қызметінің тиімділігін арттыру. Бұл жағдайда ақпарат беруді жақсарту және жеделдету есебінен медициналық қызметтер сапасының өсуі, сондай-ақ құжат айналымын, электрондық медициналық жазбаларды автоматтандыру арқылы медициналық мекемелердің әкімшілік және пайдалану шығындарын азайту есебінен олардың өзіндік құнын қысқарту күтіледі. Екіншіден, инновациялық медициналық қызметтердің пайда болуы. Бұл бейнеконсилиумдар, телетәлімгерлік, қашықтықтан тексеру, телемедициналық динамикалық бақылау, телехирургиялық операциялар сияқты инновациялық медициналық қызметтерді іске асыруға мүмкіндік беретін телемедицинаның әлеуеті бар.

Кабинеттік зерттеулер нәтижелерін талдау пациенттерді медициналық қызметтер сапасын бағалауға тарту проблемасының өсуі мемлекеттік медициналық мекемелердің ғана емес, бүкіл денсаулық сақтау жүйесінің мәселесіне айналатынын көрсетті. Бұл мәселені шешу тек қанағаттану мәселесін ғана емес, сонымен бірге медициналық мекемелерге деген сенімді де шешумен байланысты болып отыр. Сондықтан авторлардың халықтың медициналық қызметтердің сапасын бағалауға қатысуының төмен болуының себептерін зерттеуі медициналық мекемелердің сапасын бағалауды әдістемелік қамтамасыз ету мәселелерін анықтауға мүмкіндік берді. Бағалау критерийлерін, оның түрлерін зерттеу медициналық қызметтердің сапасын жақсартудың тиімділігін қамтамасыз етеді және пациенттердің сенімін, сәйкесінше сапаны бағалауға қатысуын арттырып, оларды практикалық іс-әрекетте қолдану үшін жалғасуы керек.

Медициналық қызметтердің сапасын бағалаудың әдіснамалық негіздері мен критерийлеріне контент талдау жасау негізінде, мақалада нақты ұсынылған әдістерді қолданып Қазақстанда медициналық қызметтерді өндірушілер мен тұтынушыларды бағалаудың бірлескен тәсілін пайдалану ұсынылды.

*Мақала AP13268946 «Пандемия жағдайында Қазақстандағы медициналық мекемелердің цифрлық қызметтерінің сапасы: бағалау әдістемесі және жетілдіру тетіктері» тақырыбы бойынша жобаны орындау шеңберінде Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігі Ғылым комитетінің қаржыландыруы аясында дайындалды.*

### **Әдебиеттер тізімі**

- May В.А. Экономика и политика 2019–2020 гг.: глобальные вызовы и национальные ответы / В.А. Май // Вопросы экономики. — 2020. — № 3. — С. 5-27. DOI: <https://doi.org/10.32609/0042-8736-2020-3-5-27>
- Карпов О.Э. Цифровое здравоохранение. Необходимость и предпосылки / О.Э. Карпов, С.А. Субботин, Д.В. Шишканов, М.Н. Замятин // Врач и информационные технологии. — 2017. — № 3. — С. 6–22.
- Bhavnani S. Mobile technology and the digitization of healthcare / S. Bhavnani, J. Narula, P. Sengupta // European Heart Journal. — 2016. — Vol. 37(18). — Pp. 1428–1438. <https://doi.org/10.1093/eurheartj/ehv770>
- Lapão L.V. The Future of Healthcare: The Impact of Digitalization on Healthcare Services Performance: Challenges and Trends / L.V. Lapão // In book: The Internet and Health in Brazil. Springer, Cham. — 2019. — Pp. 435–449. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-99289-1\\_22](https://doi.org/10.1007/978-3-319-99289-1_22)
- Lapão L.V. The future impact of healthcare services digitalization on health workforce: the increasing role of medical informatics / L.V. Lapão // Studies in Health Technology and Informatics. — 2016. — Vol. 228. — Pp. 675–679.
- Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 г. № 827. Утратило силу Постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 мая 2022 г. № 311. Электронный ресурс: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1700000827>
- Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 октября 2021 г. № 725. Электронный ресурс: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2100000725>
- Бутова Т.Г. Новый подход к оценке качества медицинских услуг: проблема вовлеченности потребителей в процесс оценки / Т.Г. Бутова, Е.П. Данилина, А.А. Белобородов, С.И. Мутовин, Е.Ю. Яковлева // Вестн. Алтай. акад. экон. и права. — №9. — 2019. — С. 5–12. <https://doi.org/10.17513/vaael.692>
- Aghamolaei T. Service quality assessment of a referral hospital in southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective / T. Aghamolaei, T.E. Eftekhaari, S. Rafati, K. Kahnouji, S. Ahangari, M.E. Shahzad, A. Kahnouji, S.H. Hoseini // BMC Health Serv Res. — 2014. — 14:322.
- Parasuraman A. A conceptual model of service quality and its implications for future research / A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry // J Market. — 1985. — 49(4):41-50.
- Dabholkar P.A. A comprehensive framework for service quality: an investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study / P.A. Dabholkar, C.D. Shepherd, D.I. Thorpe // Journal of Retailing. — 2000. — 76(2). — P. 139–173.
- Gronroos C. A service quality model and its marketing implications / C. Gronroos // Eur J Market. — 1984. — 18(4):36-44.
- Haywood-Farmer J. A conceptual model of service quality / J. Haywood-Farmer // Int J Oper Prod Manag. — 1988. — 8(6):19-29.
- Berkley B.J. Improving service quality with information technology / B.J. Berkley, A. Gupta // Int J Inform Manag. — 1994. — 14(2):109-121.
- Brogowicz A.A. A synthesised service quality model with managerial implications / A.A. Brogowicz, L.M. Delene, D.M. Lyth // Int J Serv Ind Manag. — 1990. — 1(1):27-45.
- Cronin J.J. Measuring service quality: a reexamination and extension / J.J. Cronin, S.A. Taylor // J Market. — 1992. — 56(3):55-68.
- Mattsson J. A service quality model based on an ideal value standard / J. Mattsson // Int J Serv Ind Manag. — 1992. — 3(3):18-33.
- Teas R.K. Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality / R.K. Teas // J Market. — 1993. — 57(4):18-34.
- Spreng R.A. An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction / R.A. Spreng, R.D. Mackoy // J Retailing. — 1996. — 72(2):201-214.
- Philip G. The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model / G. Philip, S.A. Hazlett // Int J Qual Reliab Manag. — 1997. — 14(3):260-286.
- Sweeney J.C. Retail service quality and perceived value / J.C. Sweeney, G.N. Soutar, L.W. Johnson // J Retailing Consum Serv. — 1997. — 4(1):39-48.
- Oh H. Service quality, customer satisfaction, and customer value: a holistic perspective / H. Oh // Int J Hospit Manag. — 1999. — 18(1):67-82.
- Frost F.A. INTSERVQUAL: an internal adaptation of the GAP model in a large service organization / F.A. Frost, M. Kumar // J Serv Market. — 2000. — 14(5):358-377.
- Soteriou A.C. An internal customer service quality data envelopment analysis model for bank branches / A.C. Soteriou, Y. Stavrinides // Int J Bank Market. — 2000. — 18(5):246-252.

- Broderick A. Service quality in internet banking: the importance of customer role / A. Broderick, S. Vachirapornpuk // Market Intell Planning. — 2002. — 20(6):327-335.
- Zhu F.X. IT-based services and service quality in consumer banking / F.X. Zhu, W. Wymer, I. Chen // Int J Serv Ind Manag. — 2002. — 13(1):69-90.
- Santos J. E-service quality: a model of virtual service quality dimensions / J. Santos // Manag Serv Qual. — 2003. — 13(3):233-246.
- Lee D. HEALTHQUAL: a multi-item scale for assessing healthcare service quality / D. Lee // Serv Bus. — 2016. — 1-26. <https://doi.org/10.1007/s11628-016-0317-2>
- Dagger T.S. A hierarchical model of health service quality / T.S. Dagger, J.C. Sweeney, L.W. Johnson // J Serv Res. — 2007. — 10(2):123-142.
- Rakhmawati T. Developing a service quality measurement model of public health center in Indonesia / T. Rakhmawati, S. Sumaedi, I.G.M.Y. Bakti, N.J. Astrini, M.Y.T. Widiyanti, D.C. Sekar, D.I. Vebriyanti // Manag Sci Eng. — 2013. — 7(2):1-15.
- Brown T.J. Improving the measurement of service quality / T.J. Brown, G.A. Churchill, J.P. Peter // Journal of Retailing. — 1993. — 69. — P. 127-139.

**Э.Б. Оразғалиева, М.Р. Смыкова**

**Методологические подходы оценки качества  
медицинских услуг в условиях цифровизации**

**Аннотация:**

*Цель:* Исследование существующих подходов оценки качества медицинских услуг и критериев качества услуг медицинских учреждений В статье также рассмотрены предпосылки цифровой трансформации здравоохранения в Республике Казахстан.

*Методы:* Для реализации поставленных целей были проведены кабинетные исследования: контент-анализ законодательных актов в области оценки качества медицинских услуг и сравнительный анализ литературных источников для научного обоснования методических подходов к оценке качества медицинских услуг.

*Результаты:* В статье для оценки качества медицинских услуг использовались такие характеристики, как качество оказания медицинских услуг и соответствие медицинских услуг в совокупности. Качество оказания медицинской услуги отражает степень, в которой медицинская услуга фактически удовлетворяет потребности пациента. Качество соответствия медицинской услуги отражает степень, в которой предоставляемые медицинским учреждением услуги соответствуют внутренним спецификациям и стандартам.

*Выводы:* На основе контент-анализа методологических основ и критериев оценки качества медицинских услуг авторами был предложен подход совместного использования оценки производителей и потребителей медицинских услуг. Предложено внедрение совокупной комплексной оценки с использованием следующих подходов и методов оценки качества медицинских услуг: потребительский подход оценки качества медицинских услуг с использованием индикаторов модели SERVQUAL, анкетно-опросный метод, метод соответствия стандартам и экспертный метод.

**Ключевые слова:** качество, медицинское обслуживание, медицинское учреждение, цифровизация, оценка.

**E.B. Orazgaliyeva, M.R. Smykova**

**Methodological approaches to assessing the quality  
of medical services in the context of digitalization**

**Abstract**

*Object:* To study the existing approaches to assessing the quality of medical services and criteria for the quality of services of medical institutions. The article also examines the prerequisites for the digital transformation of healthcare in the Republic.

*Methods:* A content analysis, a comparative analysis, and a review of the studies on the medical services' assessment.

*Results:* In the article, such characteristics as the quality of medical services and the quality of compliance of medical services in aggregate were used to assess the quality of medical services. The quality of medical service delivery reflects the degree to which the medical service actually satisfies the patient's need. The quality of medical service compliance reflects the extent to which the services provided by the medical institution comply with internal specifications and standards.

*Conclusions:* Based on the content analysis of the methodological foundations and criteria for assessing the quality of medical services, the authors proposed an approach to sharing the assessment of manufacturers and consumers of medical services. It is proposed to implement a comprehensive comprehensive assessment using the following ap-



proaches and methods for assessing the quality of medical services: a consumer approach to assessing the quality of medical services using indicators of the SERVQUAL model, a questionnaire method, a method of compliance with standards and an expert method.

**Keywords:** quality, medical care, medical institution, digitalization, evaluation.

## References

- Aghamolaei, T., Eftekhaari T.E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M.E., Kahnouji, A., & Hoseini, S.H. (2014). Service quality assessment of a referral hospital in southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. *BMC Health Serv Res.*, 14:322.
- Berkley, B.J., & Gupta, A. (1994). Improving service quality with information technology. *Int J Inform Manag.*, 14(2):109-121.
- Bhavnani, S., Narula, J., & Sengupta, P. (2016). Mobile technology and the digitization of healthcare. *European Heart Journal*, 37(18), 1428–1438. <https://doi.org/10.1093/eurheartj/ehv770>
- Broderick, A., & Vachirapornpuk, S. (2002). Service quality in internet banking: the importance of customer role. *Market Intell Planning*, 20(6):327-335.
- Brogowicz, A.A., Delene, L.M., & Lyth, D.M. (1990). A synthesised service quality model with managerial implications. *Int J Serv Ind Manag.*, 1(1):27-45.
- Brown, T.J., Churchill, G.A., & Peter, J.P. (1993). Improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*, 69, 127–139.
- Butova, T.G., Danilina, E.P., Beloborodov, A.A., Mutovin, S.I., & Yakovleva, E.Yu. (2019). Novyi podkhod k otsenke kachestva meditsinskikh uslug: problema vovlechenosti potrebitelei v protsess otsenki [New approach to the assessment of quality of medical services: problem of engagement of consumers into the process of the assessment]. *Vestnik Altaiskoi Akademii Ekonomiki i Prava – Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law*, 9, 5–12. <https://doi.org/10.17513/vaael.692> [in Russian].
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *J Market.*, 56(3):55-68.
- Dabholkar, P.A., Shepherd, C.D. & Thorpe, D.I. (2000). A comprehensive framework for service quality: an investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of Retailing*, 76(2), 139-173.
- Dagger, T.S., Sweeney, J.C., & Johnson, L.W. (2007). A hierarchical model of health service quality. *J Serv Res.*, 10(2):123-142.
- Frost, F.A., & Kumar, M. (2000). INTSERVQUAL: an internal adaptation of the GAP model in a large service organisation. *J Serv Market*, 14(5):358-377.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *Eur J Market*, 18(4):36-44.
- Haywood-Farmer, J. (1988). A conceptual model of service quality. *Int J Oper Prod Manag.*, 8(6):19-29.
- Karpov, O.E., Subbotin, S.A., Shishkanov, D.V., & Zamyatin, M.N. (2017). Tsifrovoe zdavookhranenie. Neobkhodimost i predposylki [Digital Healthcare. Necessities and Prerequisites]. *Vrach i informatsionnye tekhnologii – Doctor and Information Technology*, 3, 6–22 [in Russian].
- Lapão, L.V. (2016). The future impact of healthcare services digitalization on health workforce: the increasing role of medical informatics. *Studies in Health Technology and Informatics*, 228, 675–679.
- Lapão, L.V. (2019). The Future of Healthcare: The Impact of Digitalization on Healthcare Services Performance: Challenges and Trends. In book: *The Internet and Health in Brazil*. Springer, Cham., 435–449. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-99289-1\\_22](https://doi.org/10.1007/978-3-319-99289-1_22)
- Lee, D. (2016). HEALTHQUAL: a multi-item scale for assessing healthcare service quality. *Serv Bus.*, 1–26. <https://doi.org/10.1007/s11628-016-0317-2>
- Mau, V.A. (2020). Ekonomika i politika 2019–2020 gg.: globalnye vyzovy i natsionalnye otvety [Economy and Politics 2019–2020: global challenges and national responses]. *Voprosy ekonomiki – Economy Issues*, 3, 5–27. <https://doi.org/10.32609/0042-8736-2020-3-5-27> [in Russian].
- Mattsson, J. (1992). A service quality model based on an ideal value standard. *Int J Serv Ind Manag.*, 3(3):18-33.
- Oh, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: a holistic perspective. *Int J Hospit Manag.*, 18(1):67-82.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Market*, 49(4):41-50.
- Philip, G., & Hazlett, S.A. (1997). The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model. *Int J Qual Reliab Manag.*, 14(3):260-286.
- Postanovlenie Pravitelstva Respubliki Kazakhstan ot 12 dekabrya 2017 goda No. 827. Utratilo silu postanovleniem Pravitelstva Respubliki Kazakhstan ot 17 maya 2022 goda No. 311 [Decree of the Government of the Republic of Kazakhstan of December 12, 2017 N 827. Repealed by Decree of the Government of the Republic of Kazakhstan No. 311 of May 17, 2022]. Retrieved from <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1700000827> [in Russian].

- Postanovlenie Pravitelstva Respubliki Kazakhstan ot 12 oktyabrya 2021 goda № 725 [Resolution of the Government of the Republic of Kazakhstan of October 12, 2021 N725]. Retrieved from <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2100000725> [in Russian].
- Rakhmawati, T., Sumaedi, S., Bakti, I.G.M.Y., Astrini, N.J., Widiyanti, M.Y.T., Sekar, D.C., & Vebriyanti, D.I. (2013). Developing a service quality measurement model of public health center in Indonesia. *Manag Sci Eng.* 2013;7(2):1-15.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Manag Serv Qual.*, 13(3):233–246.
- Soteriou, A.C., & Stavrinides, Y. (2002). An internal customer service quality data envelopment analysis model for bank branches. *Int J Bank Market*, 18(5):246-252.
- Spreng, R.A., & Mackoy, R.D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *J Retailing*, 72(2):201-214.
- Sweeney, J.C., Soutar, G.N., Johnson, L.W. (1997). Retail service quality and perceived value. *J Retailing Consum Serv.*, 4(1):39-48.
- Teas, R.K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *J Market*, 57(4):18-34.
- Zhu, F.X., Wymer, W., & Chen, I. (2002). IT-based services and service quality in consumer banking. *Int J Serv Ind Manag.*, 13(1):69-90.