

## RAQAMLI IQTISODIYOT VA TIBBIY XIZMATLARDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARDAN FOYDALANISHNING XUSUSIYATLARI

Parpiyeva Malika Muxamadjonovna

TATU, "Menejment va marketing" kafedrası assistenti

E-mail: [malikaxonparpieva83@gmail.com](mailto:malikaxonparpieva83@gmail.com)

### Annotatsiya

Maqolada raqamli iqtisodiyot va tibbiy xizmatlar marketingida raqamli texnologiyalardan foydalanishning samaradorligi yoritilgan. U sogʻliqni saqlash tizimida, xususan tibbiy xizmatlar bozorida raqobatni kuchaytirish orqali tibbiy xizmatlar sifatini oshirishga qaratilgan. Mijoz (bemor)larni oʻrganish tendensiyalariga bagʻishlangan mazkur maqolada har bir tendensiya boʻyicha tahlil oʻtkazishda qoʻllanilishi mumkin boʻlgan usullar keltirilgan.

**Kalit soʻzlar:** Raqamli iqtisodiyot, tibbiyot xizmatlari, sogʻliqni saqlash, tibbiyot tizimi, marketing, "mijoz yoʻli", mijoz "moyilligi", "real klinik tajriba", "bemorning istiqboli", NPS va CSI indeksleri, TDABS, raqamli texnologiyalar, samaradorlik.

### Аннотация

В статье освещена эффективность использования цифровых технологий в цифровой экономике и маркетинге медицинских услуг. Исследование посвящено изучению клиентских (пациентских) тенденций в системе здравоохранения, особенно на рынке медицинских услуг, с целью повышения качества медицинских услуг за счет обеспечения конкуренции на этом рынке. В статье приведены методы, которые можно использовать для анализа каждой из тенденций.

**Ключевые слова:** Цифровая экономика, медицинские услуги, здравоохранение, медицинская система, маркетинг, «путешествие клиента», «склонность пациента», «реальный клинический опыт», «перспектива пациента», индексы NPS и CSI, TDABS, цифровые технологии, эффективность.

### Abstract

The article highlights the effectiveness of using digital technologies in the digital economy and marketing of medical services. It focuses on the study of customer (patient) trends in the healthcare system, especially in the medical services market, to improve service quality through increased competition. The article presents methods applicable to the analysis of each trend.

**Keywords:** digital economy, medical services, healthcare, medical system, marketing, "customer journey," "patient propensity," "real clinical experience," "patient perspective," NPS and CSI indices, TDABS, digital technologies, efficiency.

### KIRISH

Raqamlashtirish har bir iqtisodiyot sohasini rivojlantirishning asosiy omili ekanligi barchaga maʼlum. Raqamli tibbiyot ham iqtisodiyotda oʻziga xos tizim sifatida shakllanib kelmoqda. Raqamli iqtisodiyotda tibbiyot inson salomatligiga xizmat koʻrsatishda raqamli texnologiyalardan foydalanish bilan bogʻliq faoliyatlarni oʻz

ichiga oladi. Bu fanlararo soha bo‘lib, muhandislik, ishlab chiqarish, davolash tizimi, ma‘lumotlar bazasi, biostatistika, huquq tartibot, etika, bemorlarni himoya qilish va sog‘liqni saqlash siyosati bo‘yicha tajribaga ega manfaatdor tomonlarni birlashtiradi. XXI asrda raqamli texnologiyalar hayotimizning barcha sohalariga mustahkam kirib bordi. Axborot-kommunikatsiya qurilmalarining rivojlanishi, turli xil aqlli robot tizimlarining paydo bo‘lishi, katta hajmdagi ma‘lumotlar bilan ishlash qobiliyatining oshishi va boshqa innovatsiyalar iqtisodiy rivojlanishga sezilarli darajada ijobiy ta‘sir ko‘rsatmoqda.

Zamonaviy sog‘liqni saqlash xizmatlari raqamli iqtisodiyotning eng jadal rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri sifatida shakllanmoqda. Oxirgi yillarda sog‘liqni saqlash tizimida, marketing va moliya sohalarida bo‘lgani kabi, boshqaruv innovatsiyalari joriy etildi. Ular orasida vaqt asosidagi xarajatlarning "tejamkor yondashuv" va "qiymatga yo‘naltirilgan yondashuv" (TDABS — time-driven activity-based costing) usullari alohida ahamiyat kasb etmoqda.

Bugungi kun sog‘liqni saqlash marketingining asosiy trendlari quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

1. Konsumerizm (iste‘molchilarga yo‘naltirilgan xizmatlar);
2. Resurslarning optimallashtirilishi;
3. Tibbiy xizmatlarni ko‘rsatishda shaffoflik;
4. Kross-industrial innovatsiyalarning joriy etilishi.

Raqamli va zamonaviy iqtisodiyotda axborotning muhim roli tobora ortib bormoqda. Yirik jahon voqealari, jumladan, COVID-19 pandemiyasi, ushbu tendensiyalarning kuchayishiga sezilarli darajada ta‘sir ko‘rsatdi. Pandemiya sharoitida kompaniyalar o‘zgaruvchan vaziyatlarga moslashishga majbur bo‘lib, quyidagi o‘zgarishlarni amalga oshirdilar:

1. Masofaviy ish formatlarini tatbiq etish;
2. Doimiy jarayonlarni avtomatlashtirish;
3. Raqamli ma‘lumotlarga asoslangan tahlillardan foydalanish.

Ko‘plab kompaniyalar pandemiyadan keyin ham raqamli texnologiyalarni rivojlantirishni davom ettirishmoqda. Shu bilan birga, huquqiy sohada ham sezilarli o‘zgarishlar ro‘y bermoqda:

1. Maxsus davlat dasturlari ishlab chiqilmoqda;
2. Qonunchilik takomillashtirilmoqda;

Raqamli texnologiyalarni rivojlantirish va tatbiq etishning asosiy yo‘nalishlari boshqaruv, xavfsizlik va boshqa sohalar aniqlanmoqda.

Zamonaviy dunyoni axborot texnologiyalarsiz tasavvur qilish qiyin. Ular turli sohalarini tubdan o‘zgartirib, ish jarayonlarini yengillashtiradi hamda yangi bozor imkoniyatlarini yaratadi. Raqamli infratuzilmalarning paydo bo‘lishi, kompyuter texnologiyalari va raqamli kommunikatsiyalar rivoji axborot texnologiyalari sohasida yangi imkoniyatlar yaratadi. Bu imkoniyatlar jamiyatning ijtimoiy-siyosiy va iqtisodiy hayotiga tatbiq etilib, xalqaro iqtisodiyotning yangi tizimini shakllantirishga xizmat qiladi.

Raqamli iqtisodiyot yuqori texnologiyali biznes tuzilmalari tomonidan elektron mahsulot va xizmatlar ishlab chiqarishga hamda ularni elektron tijorat orqali amalga oshirishga asoslangan iqtisodiy tizim hisoblanadi [12].

### ADABIYOTLAR SHARHI

M. Porterning ta'kidlashicha, sog'liqni saqlash tizimida qiymat yaratishga yo'naltirilgan yondashuvni qo'llashda bemorlarga taqdim etiladigan davolash muolajalari jarayonida ularning xohish-istaklarini inobatga olish nihoyatda muhimdir [4]. Bu yondashuv istiqbolda bemorning xohish-istagini asosiy paradigma sifatida ko'rib chiqadi. Natijada, tibbiy xizmatlarning mavjudligi, qulayligi, servisi va sog'liqni saqlash xarajatlarini optimallashtirish kabi tamoyillar ustuvor ahamiyat kasb etadi.

Shuningdek, Yu.A. Zuenkova [5], Yu.V. Lukina [6], A.V. Ivanov [7] kabi MDH olimlari tibbiy xizmatlarning sifatini baholash orqali ushbu soha rivojiga qaratilgan ilmiy qarashlarni taklif qilganlar. Ularning tadqiqotlari tibbiyot xizmatlarining sifatini oshirish va bozorni rivojlantirish imkoniyatlariga bag'ishlangan.

Mahalliy olimlardan I.X. Axmadjanov [8], D.X. Raxmanov [9], M.E. Dadaxodjaeva [10] ning ilmiy izlanishlari esa sog'liqni saqlash tizimini rivojlantirishda iqtisodiy mexanizmlarni qo'llash zaruriyatiga alohida e'tibor qaratgan.

### TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tibbiyot xizmatlari marketingining zamonaviy konsepsiyasi iste'molchi — bemorga yo'naltirilganligi bilan ajralib turadi. Ushbu yondashuvning markazida tibbiyot xizmatlari bozorida iste'molchilarning xulq-atvorini o'rganish kabi muhim marketing vazifalari yotadi. Har qanday sohadagi marketingda asosiy 4P (mahsulot, narx, joylashuv, targ'ibot) elementlarining samaradorligini oshirish, o'sha sohaga xos xususiyatlarni aniqlash va ulardan foydalanishni talab etadi.

Mazkur tadqiqotda sog'liqni saqlash tizimidagi marketingni o'rganish, jumladan, bemorlarga ko'proq foyda keltirishda namoyon bo'luvchi omillarni aniqlash va xizmat sifatidan qoniqish jarayonida shakllanuvchi "mijoz yo'li", bemorlarning "moyilligi", shuningdek, "real klinik tajriba" ning shakllanishi kabi muammolarni hal qilishga e'tibor qaratiladi. Bu maqsadda statistik tahlillar, kuzatuvlar, va intervyu metodlari qo'llanilishi lozim [2].

Iqtisodiy sohalarda raqamlashtirishni amalga oshirish bu sohalarning rivojlanishi uchun asosiy omil sifatida ko'rilmogda. Shu jumladan, raqamli tibbiyot iqtisodiyotning alohida tizimi sifatida shakllanib, rivojlanishda davom etmogda [14].

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 28-dekabrda PQ-415-sonli "Sog'liqni saqlash tizimini raqamlashtirishni jadallashtirish hamda ilg'or raqamli texnologiyalarni joriy etish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risidagi qarorida sog'liqni saqlash tizimini raqamlashtirish jarayonida muhim chora-tadbirlar belgilab berilgan. Ushbu qarorda quyidagi asosiy yo'nalishlar ko'rsatilgan:

"Milliy raqamli sogʻliqni saqlash tizimini samarali tashkil etish" Birlamchi tibbiy-sanitariya yordami faoliyatini avtomatlashtirish talablarini ishlab chiqish.

Elektron poliklinika axborot tizimini takomillashtirish va sogʻliqni saqlash vazirligining mobil ilovasini takomillashtirish.

Elektron shifoxona axborot tizimini ishlab chiqish va joriy etish, tibbiyot muassasalari uchun asosiy funksiyalarni qamrab oluvchi tibbiy axborot tizimini yaratish.

Sogʻliqni saqlash sohasida axborot tizimlarini yaratish, takomillashtirish va joriy etish, shuningdek, axborot kommunikatsiya va texnologiyalari infratuzilmasini rivojlantirish.

Yagona platformani ishlab chiqish, uning davlat va nodavlat tibbiyot muassasalari axborot tizimlari bilan integratsiyasini taʼminlash.

Davlat tibbiy sugʻurta jamgʻarmasi axborot tizimini ishlab chiqish va Idoralararo teletibbiyot xizmatlarini rivojlantirish.

Shuningdek, bu sohani raqamlashtirish va axborot tizimlari yagona kompleksini joriy etish, boshqaruv jarayonidagi ortiqcha tartib-tamoyillarni qisqartirish, aholiga xizmatlar koʻrsatish sifatini oshirish, tibbiyot xodimlari faoliyati samaradorligini taʼminlash, va raqamli transformatsiya qilish dasturlarini samarali amalga oshirish vazifalari ham koʻrsatib oʻtilgan [3].

Raqamli iqtisodiyotda tibbiyot inson salomatligiga xizmat koʻrsatishda raqamli texnologiyalarni qoʻllash jarayonlarini oʻz ichiga oladi. Raqamli tibbiyot – bu fanlararo soha boʻlib, unda muhandislik, ishlab chiqarish, davolash tizimi, maʼlumotlar bazasi, biostatistika, huquq, tartibot, etika, bemorlarni himoya qilish va sogʻliqni saqlash siyosati sohalaridan manfaatdor tomonlar birlashadi [13].

Raqamli tibbiyotning turli yoʻnalishlari mavjud boʻlib, ular quyidagilarni oʻz ichiga oladi:

Elektron sogʻliqni saqlash (digital health) Raqamli terapiya (digital therapeutics) Raqamli salomatlik (digital wellness) Teletibbiyot (masofaviy tibbiy xizmatlar) Raqamli sogʻliqni saqlash texnologiyalari, shuningdek, sogʻliqni saqlash va ijtimoiy yordam tizimida odamlarning salomatligini yaxshilash uchun mobil ilovalar, dasturiy taʼminot va onlayn platformalardan foydalanishni anglatadi [14]. Raqamli tibbiyot mahsulotlari tibbiyot amaliyotini keng miqyosda qoʻllab-quvvatlaydigan yuqori sifatli apparat va dasturiy taʼminotdan tashkil topgan boʻlib, ular davolash va kasalliklarning oldini olish, shuningdek, salomatlik monitoringini olib borish uchun keng imkoniyatlar yaratadi.

### **TAHLIL VA NATIJALAR**

Raqamli iqtisodiyotning rivojlanish darajasi axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT)ning rivojlanish darajasi bilan bevosita bogʻliq boʻlib, odatda turli oʻrsatkichlar bilan baholanadi [11]. Iqtisodiyotni rivojlantirish, yangilash va modernizatsiya qilish boʻyicha olib borilayotgan oqilona iqtisodiy islohotlar natijasida, bugungi kunda raqamli iqtisodiyot rivojlanmoqda. Jumladan, xoʻjalik yurituvchi subʼektlar faoliyatida raqamli texnologiyalarni samarali joriy etish, ularda raqamli transformatsiya jarayonini amalga oshirishda bajarilishi lozim boʻlgan hatti-

harakatlar ketma-ketligiga katta ahamiyat berish zarur. Real sektor korxonalarini raqamlashtirish xususiyatlarini, raqamli texnologiyalardan foydalanishning o'ri va ahamiyatini o'rganishda quyidagi metodlardan foydalanildi [12]:

1. Bugungi kungacha bo'lgan va nashr etilgan ilmiy adabiyotlarda keltirilgan, amaliyotda joriy qilingan raqamli texnologiyalar o'rganilgan va korxonalar erishmoqchi bo'lgan maqsadlariga asosan guruhlariga tasniflangan.

2. Raqamli texnologiyalarni joriy qilish orqali erishilishi mumkin bo'lgan yutuqlar va ehtimoliy zararlar tahlil qilingan.

3. Korxonalarda raqamli transformatsiya jarayonini to'g'ri boshqarish maqsadida raqamlashtirish bosqichlari ishlab chiqilgan.

4. Tahlillardan kelib chiqqan holda raqamli transformatsiya modellari ishlab chiqilgan.

Korxonaning raqamli transformatsiyasining asosiy maqsadi, bizningcha, uning raqobatbardoshligini oshirish va ishlab chiqarish faoliyatining iqtisodiy samaradorligini yaxshilash uchun shart-sharoitlarni ta'minlashdan iboratdir.

Raqamli transformatsiya vazifasining maqsadiga muvofiq korxonalarni quyidagicha tasniflash mumkin:

- raqobatbardosh mahsulot ishlab chiqarishni tashkil etish;
- yuqori samaradorlikka, ishlab chiqarish va tashkiliy jarayonlarning moslashuviga erishish;
- korxonaning investitsion jozibadorligini oshirish;
- korxonaning iqtisodiy samaradorligini kafolatlaydigan boshqaruv tizimining moslashuvchanligi va shaffofligini oshirish va boshqalar.

Korxonaning raqamli transformatsiyasini loyihalash uchun raqamli texnologiyalarning korxonada joriy etilishining mavjudligi va maqsadga muvofiqligi mezoniga ko'ra tasnifini ishlab chiqish kerak. Shunday qilib, asosiy raqamli texnologiyalar uchta guruhga birlashtirilgan.

### 1-jadval

#### Raqamli texnologiyalarning guruhlanishi<sup>1</sup>

Guruhlarning nomlanishi	Tavsifi
Asosiy texnologiyalar	korxonalarni raqamli o'zgartirish mumkin bo'lmagan texnologiyalar (bulutli texnologiyalar, simsiz aloqa texnologiyalari, qog'ozsiz texnologiyalar va boshqalar);
Muhim texnologiyalar	bu korxonaning to'liq raqamli transformatsiyasini ta'minlaydigan texnologiyalar (katta ma'lumotlar, bulutli hisoblash, uchuvchisiz texnologiyalar va boshqalar);
Ilg'or texnologiyalar	"analog" dan raqamli korxonaga o'tishni amalga oshiradigan texnologiyalar (sun'iy intellekt, neyron tarmoqlar, taqsimlangan ma'lumotlar registrlari, mashinalarni o'rganish va boshqalar)

Raqamli transformatsiya korxonalarining daromadlarini va investitsion jozibadorligini yaxshilashda muhim rol o'ynadi. Yuqori texnologiyali ishlab

<sup>1</sup> Muallif tomonidan tuzilgan

chiqarish, ishlab chiqarish jarayonlarini avtomatlashtirish, boshqaruvda ma'lumotlar bazasidan oqilona foydalanish kabi imkoniyatlari bilan raqamli texnologiyalar har qanday korxonaga uchun ularning samaradorligiga katta ta'sir etuvchi omil hisoblanadi[12]. Raqamli tibbiyotning asosiy vazifalari sifatida tez yordam ko'rsatishni tashkil qilish tizimi, bemor oqimini boshqarish tizimi, shifokor, bemor va tibbiy tashkilot o'rtasida elektron hujjat aylanishi, raqamli diagnostika uskunalari integratsiyalash, fuqarolarning sog'lig'i holatini masofadan nazorat qilish tizimlari, teletibbiyot texnologiyalaridan foydalanish, tibbiyot maslahatlarini tashkil qilish uchun raqamli platformalar, raqamli texnologiyalardan, shu jumladan, sun'iy intellekt, katta ma'lumot, datchiklar, IoT, bulutli texnologiyalaridan foydalangan holda barcha ma'lumotlarni qayta ishlashni ko'rsatish mumkin. Katta ma'lumotlar va AI texnologiyalaridan foydalanish diagnostika, davolash va kasalliklarning oldini olishni yangi bosqichga ko'tarish imkonini beradi[11]. Teletibbiyotning rivojlanishi diagnostika uchun sarf-xarajatlar va vaqtni qisqartirish uchun katta imkoniyatlar ochadi, bu esa bemorni masofadan turib tekshirish imkonini beradi.

## 2-jadval

**Raqamli texnologiyaning ijobiy tomonlari va ehtimoliy xatarlari<sup>1</sup>**

Ijobiy tomonlar	Xatarlar
Raqamli texnologiyalar, sun'iy intellekt, sanoat buyumlari interneti, katta ma'lumotlarni tahlil qilish, uchuvchisiz havo, suv va yer transporti	Qarzga olingan import texnologiyalariga bog'liqlik, o'z vakolatlarining pasayishi, apparat va dasturiy ta'minotda yashirin "xatcho'plar" ga ega bo'lish imkoniyati.
Yangi savdo bozorlari, biznes modellari, innovatsion ishlab chiqarishlar, ommaviy axborot xizmatlari va xizmatlari	Iqtisodiy rivojlangan mamlakatlar kompaniyalari tomonidan innovatsion bozorlarni erta egallash imkoniyati
Mehnat unumdorligining o'sishi, ishlab chiqarish samaradorligi, avtomatlashtirish, robotlashtirish	Ish joylarini qisqartirish, ayrim mutaxassisliklarni yo'q qilish, ishsizlik, ijtimoiy keskinlik
Xizmatlar samaradorligini va standartlashtirishni oshirish, vositachilarni yo'q qilish, transport, tibbiyot, ta'lim va xizmat ko'rsatish sohasini yo'q qilish	Huquqiy noaniqlik, firibgarlikning kuchayishi, axloqiy muammolar, ijtimoiy tabaqalanish
Katta ma'lumotlarni tahlil qilish, raqamli identifikatsiya, xizmatni sozlash	Maxfiylikning yo'qolishi, intruziv reklama, korxonalarining maxfiy ma'lumotlari va fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlarining tarqalishi
Investitsiyalar, startaplar, raqamli pullar, faoliyatning yangi sohalari, yangi texnologik tartib	Tashqi iqtisodiy boshqaruv, raqamli globalizm

<sup>1</sup> Muallif ishlanmasi

Raqamli tibbiyot — tibbiy o‘lchov, axborot almashinuvi, raqamlashtirish, tibbiy maslahat, diagnostika va davolashni yaxshilashga katta hissa qo‘shadi. Intizom sifatida raqamli tibbiyot keng ko‘lamli tajribani va raqamli vositalardan foydalanish bilan bog‘liq mas‘uliyatni o‘z ichiga oladi. Tibbiyot sohasida tibbiy gadgetlar va masofaviy salomatlik monitoring tizimlari, teletibbiyot xizmatlari, raqamli tibbiyot segmentlari bo‘yicha infografika, sog‘ligini masofadan kuzatish qurilmalari, teletibbiyot texnologiyalarining imkoniyatlari yuqori texnologiyali tibbiyotga o‘tishni ta‘minlab beradi. Shu jumladan, biosensorlar, fitnes bilakuzuklari, aqlli soatlar va aqlli kiyimlar tananing individual ko‘rsatkichlari (qondagi glyukoza miqdori, qon bosimi va boshqalar)ni operativ monitoring qilish uchun xizmat qiladi. Ushbu qurilmalar shifokorga bemor sog‘ligi haqidagi ma‘lumotni tezkor yuborish va foydalanuvchining sog‘lom turmush tarzini tashkil qilishiga yordam beradi.

Mijozlarga qulaylik va naf yaratish xususiyati. Tibbiyotda davolash muvaffaqiyati bemorning shifokor tomonidan belgilab berilgan davolash yo‘riqnomasini qabul qilishiga bog‘liqdir, bunda bemor tomondan qaror qabul qilishiga ta‘sir etuvchi omillar qatoriga: ijtimoiy-madaniy, psixografik, xulq-atvor, iqtisodiy va iste‘mol tajribasi kabilarni kiritish mumkin. Mazkur tendensiyani qo‘llab-quvvatlash uchun “bemorning istiqboli”ni belgilab olish muhim bo‘lib, motivlar tizimini belgilab olishni talab etadi. Biroq, bunda davolash yo‘riqnomasini olayotgan mijozga uning “his-tuyg‘ulari”, “tibbiy xizmatning narxi”, “personalning xushmuomalasi” kabi murakkabliklar bilan to‘qnashish mumkin[12].

Buning asosida tadqiqot metodiga motivlarning o‘lchov birliklarini tizimlashtirish yondashuvlarini ajratib olish maqsadga muvofiqdir (1-jadval). Uning uchun chuqurlashtirilgan intervyu usulidan foydalaniladi.

### 3-jadval

#### Bemorlarning horish-istagini baholashda qo‘llaniladigan yondashuvlar

Shkala bo‘yicha ko‘rsatkichlarni o‘lchash	Vaqt bo‘yicha o‘lchash	Standart tanlov bo‘yicha o‘lchash	To‘lovni amalga oshirish bo‘yicha o‘lchash
Bemorning holatini “sog‘liq-o‘lim” shkalasi bo‘yicha tahlil o‘tkazish	Sog‘liqni foydasiga hayotning ma‘lum yillarini berish istagini aniqlash	Sog‘liqning joriy holati bilan operatsion aralashuv o‘rtasidagi tanlovi	Tibbiy xizmat haqidagi tasavvuriga javoban to‘lovni amalga oshirishga tayyorligining tahlili

“Mijoz yo‘li”ni o‘rganish tendensiyasi. Mazkur masalaning yechimi bemorning xulq-atvorini CJM (customer journey map) modeliga asoslangan bo‘lib, unda bemor murojaat qilgan joylarni belgilab olish orqali “mijoz yo‘li” xaritasi tuziladi. Shuningdek, unda tibbiyot tashkilotlari tizimidagi ikkilamchi ma‘lumotlarning analitikasi, bemorlardan so‘rovnomalar olish hamda kuzatish orqali ta‘sir etuvchi omillar guruhi shakllantirilishi muhimdir.

Tibbiyot xizmatlari sifatidan bemorning qoniqqanligi o‘rganish tendensiyasi. Tibbiyot xizmatini taklif etuvchi tashkilotni tanlashda bemorning tajribasini e‘tiborga

olish kun sayin muhim bo‘lib bormoqda. Kuzatuvlar natijasi faqatgina 11% bemorlar tibbiyot xizmati sifatidan qoniqishga ega ekanligini ko‘rsatmoqda. Bundan tendensiyani o‘rganishda vaznli baholash usuli, nomuvofiqlik tahlili, NPS va CSI indekslaridan foydalanish maqsadga muvofiq.

Bemorlarning layoqatligini o‘rganish tendensiyasi. Mazkur tendensiya bemorning davolash jarayonida xulq-atvorini o‘rganish bilan bog‘liq bo‘lib, unda davolovchi shifokorning maslahatlariga quloq solishi, muolajalarning vaqtida olishi hamda klinikaga qayta murojaat qilishini e‘tiborga olinadi. Kuzatuvlar natijasi bemorlarning layoqatligi namoyon etishi 50%dan oshmasa-da, yuqori layoqatlik kasallanishning surunkali holatida bo‘lgandagina kuzatilmoqda. Bunday tendensiyani o‘rganishda miqdor va sifat tahlillaridan, xususan, Bernulli teoremasi va Markova zanjiridan foydalanish mumkin[13]. “Real klinik tajriba”ning shakllanishini o‘rganish tendensiyasi. Sog‘liqni saqlash tizimida “real klinik tajriba” (Real World Data)ning shakllanishini o‘rganish tibbiyot xizmatini taklif etuvchilarning yangi yoki innovatsion ham tibbiy, ham marketing mexanizmlarining qo‘llanilishiga bog‘liqdir. Buning uchun, tibbiyot xizmati bozoridagi tendensiyalarni kuzatib borib, bemorning ham birlamchi, ham ikkilamchi ehtiyojlarini o‘rganishga bog‘liqdir.

### **XULOSA VA TAKLIFLAR.**

Raqamli iqtisodiyot va tibbiy xizmatlar marketingini o‘rganishda professional tibbiyot ommasi bilan birga marketing tadqiqotlarini olib boruvchilar o‘rtasidagi hamkorlikni tashkil etish maqsadga muvofiqdir. Marketing tadqiqotlari nafaqat tibbiyot xizmatlarini taklif etuvchilarning rivojlantirishga, balki mazkur bozorning raqobat kurashini shakllantiradi. Bu esa, avvalambor, tibbiyot xizmatlari sifatini ta'minlashga xizmat qiladi, desak mubolag‘a bo‘lmaydi[11].

Raqamli sog‘liqni saqlash mahsulotlari allaqachon tibbiyotning barcha sohalarida, shu jumladan davolash, davodan keyingi davrda, kasalliklarning oldini olish va aholining salomatligini mustahkamlashda qo‘llaniladi. Ular shifokorlar va bemorlarning yanada qulayroq muloqoti, qabullar sonini kamaytirish va onlayn imkoniyatini vujudga keltiradi. Raqamli sog‘liqni saqlash mahsulotlari bemorni parvarish qilishni optimallashtirish va ularning sog‘lig‘ini yaxshilashni amalga oshiradi. O‘zbekistonda tibbiyot tizimi oldida ham tibbiy yordamni tashkil etishda raqamli shakldagi barcha ma'lumotlarni markazlashtirish, jarayonning barcha ishtirokchilari bilan aloqani ta'minlash (integratsiyalash) hamda masofaviy sog‘liqni saqlash xizmatlarini tashkil qilish kabi vazifalar dolzarbdir.

Shuningdek, iqtisodiyot tarmoqlariga raqamli texnologiyalarni joriy etish natijasida qator ustunliklarga ega bo‘lib, ular quyidagilarda o‘z ifodasini topadi:

Korxonalar faoliyatini avtomatlashtirilishi va jarayonning to‘liq raqamlashtirilishiga erishilishi natijasida raqobatbardosh mahsulotlar ishlab chiqariladi,

Ishlab chiqarish va mehnat resurslaridan samarali va tejamkorlik bilan foydalanish yo‘lga qo‘yiladi, korxonalar investitsion jozibadorligi va ishlab chiqarish jarayonining shaffofligi ta'minlanadi.

Tibbiyot xizmatlari marketingida raqamlashtirish jarayoni o‘ziga xos xususiyatlarga egaligi, moliyaviy resurslar va shartli infratuzilmaga muhtojligi

nuqtayi nazaridan ehtimoliy yo‘qotishlarga olib kelishi ham mumkinligi ayniqsa O‘zbekistonda faoliyatini olib boradigan korxonalarda ushbu jarayonni to‘g‘ri rejalashtirish, raqamli transformatsiyalash strategiyasini to‘g‘ri shakllantirish, ushbu jarayonni korxonalar holatiga va faoliyat turiga muvofiq holatda rejalashtirish muhim ahamiyat kasb etadi.

Raqamli iqtisodiyot va tibbiy xizmatlar marketingida raqamli transformatsiyaning tegishli modellaridan, yangi jarayon, tarmoq, texnologik modellaridan birini tanlash esa tibbiyot klinikalarida bajarilishi kerak bo‘lgan ishlarni spetsifikatsiya qilishga, samaradorlikni izchillikda va aniq belgilangan harakatlar rejasi orqali oshirish imkonini beradi[14].

Shunday ekan, klinikalarda raqamli transformatsiyani amalga oshirish uchun quyidagilar taklif etiladi:

1. Mehnat jarayonida zarur kompetensiyaga ega bo‘lgan yuqori malakali ishchilardan iborat jamoaga ega bo‘lish;

2. Mavjud sharoit va vaqtni inobatga olgan holda innovatsion mehnat vositalari va ob'ektlari bilan eng samarali uyg‘unlashishga imkon beruvchi usullar, uslublar va chora-tadbirlar majmuini ishlab chiqish;

3. Ishlab chiqarishni raqamli transformatsiya qilish sur'atlarini oshirish zaruratidan kelib chiqqan holda, manfaatdor tibbiyot tashkilotlari va klinikalar, ixtisoslashtirilgan oliy ta'lim muassasalari, kasb-hunar maktablari bilan faol hamkorlikni yo‘lga qo‘yish zarur.

#### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI:**

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yili 28-yanvardagi PQ-415-son “**Sog‘liqni saqlash tizimini raqamlashtirishni jadallashtirish hamda ilg‘or raqamli texnologiyalarni joriy etish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida**”gi qarori. <https://lex.uz/docs/-6719038>

2. M.N. Uljaevna. Journal of marketing, business and management (jmbm) “Tibbiyot xizmatlari bozorida mijoz (bemor)larning qimmatdorligini O‘rganish tendensiyalari”.

3. M. Sulaymonov. O‘zbekistonda fanlararo innovatsiyalar va 18-son ilmiy tadqiqotlar jurnali. «Raqamli tibbiyot».

4. Porter M., Teisberg E. Redefining Health Care: Creating Value Based Competition on Results. Harvard Business School Press, 2006;

5. Zuenkova, Yu.A. The struggle for patients and severe competition for compulsory health care. Vestnik MIRBIS, 2021;

6. Lukina, Yu.V.; Kutishenko, N.P.; Martsevich, S.Yu. Treatment adherence: modern view on a well known issue. Cardiovascular Therapy and Prevention, 2017;

7. Ivanov, A.V. Registers as the basis for data collection and evidence building. RealWorld Data & Evidence, 2021\$

8. Axmadjanov I.X. Kichik biznes va tadbirkorlik faoliyatida tibbiyot moddiy-texnika ta'minoti xizmatlarini ko'rsatish holati va istiqbollari // “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” ilmiy elektron jurnali. № 6, noyabr-dekabr, 2016 yil;

9. Raxmanov D.X. O‘zbekiston Respublikasida sog‘liqni saqlash muassasalarini moliyalashtirishning ustuvor yo‘nalishlari // “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” ilmiy elektron jurnali. № 3, mart, 2012 yil;

10. Dadaxodjaeva M.E. Xorijiy davlatlarda sog‘liqni saqlashni boshqarishning turli modellariga tavsif va xalqaro amaliyot // “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” ilmiy elektron jurnali. № 4, iyul-avgust, 2016 yil.

11. M.M.Parpiyeva. “RAQAMLI IQTISODIYOT” ILMIY-ELEKTRON JURNALI | 4 -SON [WWW.INFOCOM.UZ](http://WWW.INFOCOM.UZ) «Raqamli iqtisodiyot va biznesda raqamli texnologiyalardan foydalanishning samaradorligi»

12. M.M.Parpiyeva. “RAQAMLI IQTISODIYOT” ILMIY-ELEKTRON JURNALI | 5 -SON [WWW.INFOCOM.UZ](http://WWW.INFOCOM.UZ) «O‘zbekistonda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirishning ustuvor yo‘nalishlari»

13. M.M.Parpieva. “INTERNATIONAL SCIENTIFIC JOURNAL SCIENCE SHINE Issue XVI”. 25. 05. 2024 « Priority directions of the development of the digital economy in uzbekistan »

14. M.M.Parpieva. International scientific journal “Interpretation and researches” Volume 2 issue 9 (31) | ISSN: 2181-4163 | Impact Factor: 8.2

«Глобальные экономические проблемы, преимущества перехода к цифровой экономике»