

дәрігерлер кабинетінің, т.б. арқасында олардың позициясы өзгерді. Жоғарыда аталған мекемелердегі медициналық қызмет көрсетудің ақылы сипатына қарамастан, олардың жұмыстары жалпы денсаулық сақтау жүйесінің дамуына позитивті әсер етуде, себебі бәсекелестік – прогрестің қозғаушы күші!

Медициналық қызметтер – материалдық құндылықтары жоқ пайдалы кәсіп түрі, олар негізінен әлденені иеленуге әкелмейді. Дегенмен, медициналық қызмет түрін пайдаланған, мәселен, тіс протезін алған адам протезді иеленеді (қызмет көрсетудегі тауар элементі). Медициналық қызметтегі тауар элементі науқастың ауру тарихының үзіндісі, медициналық тексеру мәліметтері, дәрігердің дәрі алуға жазып берген қағазы, т.б. болып табылады.

Қазақстан Республикасы Бірыңғай ұлттық денсаулық сақтау жүйесінің негізгі идеялары, медициналық қызмет көрсетудің бәсекелестік ортасының құрылуы, дәрігер мен медициналық ұйымды ерікті таңдау, медициналық көмек көрсетудің ашықтығы, қорытынды нәтижеге бағытталуы болып табылады.

Осы жағдайларда маркетинг маңызды рөл атқарады. Мәселен, қызмет түріне сұраныс артқан кезде сатып алушылар көбейеді, кезекке тұрады. Алайда, осы кезде қызмет көрсету ұйымдарының мүмкіндіктері бұл сұранысқа сәйкес келмеуі мүмкін. Бұл сатып алушылардың кезек күтпей, кетіп қалуына, яғни пайданы жоғалтуға әкеп соқтырады. Сұраныс азайған кезде клиенттер қызмет түрін аз пайдаланады, осыған орай, тағы пайданы жоғалту орын алады. Яғни, қызметті алдын ала әзірлеу, сұраныс жоғары болған кезде ұсына қою мүмкін емес деген сөз. Сонымен қатар, қызметті тауар сияқты көрмеге шығарып қоюға және сатып алғанға дейін қызметпен танысуға тұтынушыға мүмкіндік беру мүмкін емес. Сондықтан, емдеу-алдын алу мекемесінің әкімшілігі маркетинг дағдыларын пайдалануы тиіс, оларда сұраныс жоғары болатын кезеңдер туралы ақпарат және осы мәселелерді шешу үшін стратегия жиынтықтары болуы шарт.

Маркетингтік бағдарламаларды өңдеу барысында медициналық қызметтің түрлі сипаттамасын есепке алған жөн:

1. Сезілмеу: медициналық қызметтерді көзбен көру, қолмен ұстап көру, оны алғанға дейін білу мүмкін емес. Дәрігерге келген пациент емделу нәтижесін алдын ала біле алмайды. Ол дәрігердің сөзіне сенуге мәжбүр.

2. Дәрігер, медбике немесе медициналық жабдық болсын, негізден ажырамауы тиіс. Мәселен, белгілі кардиолог-дәрігерге барайық. Егер де оның орнында онша танымал емес маман немесе тіптен, жаңадан келген дәрігер отырса, қызмет көрсетуі алдыңғыдай болмайды.

3. Сапаның тұрақсыздығы жабдықтаушы мен қызмет көрсету орнына байланысты. Танымал маман жас дәрігерге қарағанда барынша білікті көмек көрсетеді. Бірақ бір дәрігердің өзі физикалық және рухани жағдайына қарай қызметті әртүрлі көрсетеді. Сондықтан, жабдықтаушы тексеру жүргізу және сауалнама жүйесі

арқылы клиенттің қанағаттану деңгейін үнемі бақылап отыруы қажет.

4. Сақталмау. Медициналық қызметтер бір мезетте жүргізіліп, жүзеге асырылып, бір мезетте қолданылады. Қабылдауға алдын ала жазылу жүйесі, медициналық қызметкерлердің жұмыс кестесінің нақты сақталуы – осы шаралардың барлығы медициналық мекеменің жұмыс бастылығын есептеуге және сәйкесінше маркетингтік күш жұмсауды үйлестіруге септігін тигізеді.

Сондықтан, медициналық ұйымдар халыққа қолайлы жерде, оларға қажетті көлемде, аурулар мұқтаждық еткен қызметтерді ұсынуы тиіс. Науқастарға бізде бар қызметтерді емес, оларға қажетті қызметтерді ұсыну қажет. Осылай ғана медициналық қызмет сапасын арттыруға қол жеткізуге болады.

Халықтың денсаулығын түзету қажеттілігін құру, созылмалы аурумен ауыратын ауруларда тұрақты ремиссия кезеңдерін арттыру көп жағдайда шығармашылық күш-қуатты қолдауға, жалпы ұлттық өнімді арттыруға, емдеуді ұйымдастыруға мемлекет шығынын азайтуға және мүгедектікке байланысты жәрдемақы төлеуге ықпал етеді.

### ӘДЕБИЕТ:

1. 2011-2015 жылдарға арналған «Салауатты Қазақстан» мемлекеттік денсаулық сақтау бағдарламасы. 2. Малахова Н.М. Денсаулық сақтаудағы маркетинг. Оқу құралы. Феникс, 2010; 3. Родионова В.Н. Жаңа экономикалық жағдайда денсаулық сақтаудағы менеджмент // ред. Ю.П.Лисицына, «Денсаулық сақтауды басқару және экономика». М. Медицина, 1993; 4. Иорданская Н.А. Денсаулық сақтаудағы маркетинг. НГМА, 2008.

### РЕЗЮМЕ

#### ОСОБЕННОСТИ ПРОФИЛАКТИКИ СОХРАНЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ

**Б.К. Койлыбаев**

*Детский противотуберкулезный санаторий «Шымбулак»*

Для этой цели медицинские организации должны предлагать населению обслуживание в удобном месте, в объеме, который требуется больным. Больным необходимо предлагать услуги, которые им нужны, а не те, которые есть. Только таким образом можно достичь повышения качества медицинского обслуживания.

### SUMMARY

#### PECULIARITIES OF HEALTH MAINTENANCE PROPHYLAXIS

**B.K. Koulybayev**

*«Shymbulak» Children Antituberculous Sanatorium*

For this effect, medical institutions should offer service to population in convenient places, to the extent demanded by patients. Patients should be offered services which they need, but not those which are available. So and in no other way we may attain improvement in health service quality.

## МЕДИЦИНАЛЫҚ КӨМЕКТИҢ САПАСЫ

**Б.К. КОЙЛЫБАЕВ**

*«Шыңбулақ» туберкулезге қарсы балалар шипажайы*

**К**ез келген мемлекетте денсаулық сақтау жүйесінің негізгі міндеті – еліміздің әр тұрғынына дені сау, ұзақ та нәтижелі өмір сүруге кепілді мүмкіндік беру. Яғни, бірінші кезекте сапалы медициналық көмек көрсету мәселесі тұруы тиіс.

**Сапалы медициналық көмек** – бұл білікті медициналық қызметкерлер көрсететін, нормативтік-құқықтық актілерге, медициналық көмек көрсету стандарттарына (ауруларға хаттама толтыру), келісім шарттарына немесе әдетте ұсынылатын талаптарға сәйкес келетін уақтылы медициналық көмек.

Сапалы медициналық көмектің негізгі сипаттамасы:

**1. Медициналық көмектің нәтижелігі** – емделуші дәлелді медицина принциптеріне негізделген емді қабылдауы тиіс. Яғни, көрсетілген медициналық көмек белгілі бір шарттарға арналған оптималдық нәтижеге сәйкес келуі қажет.

**2. Емдеу процесінің қауіпсіздігі** – оған зиян келтіру емес, көмектесуге арналған емдеу барысында оған залал келтірілмеуі тиіс. Медициналық көмек көрсету барысында белгіленген ережелер мен стандарттарға сәйкес әдістер, медикаменттер, медициналық жабдықтар қолданылуы міндетті.

**3. Емделушіге бағытталу** – емделушінің спецификалық қажеттіліктерін ескеру қажет және емделушіні емге икемдемей, емделушіге арнап ем тағайындаған жөн. Мұнымен бірге, емделушілер тек сапалы медициналық көмекке ғана емес, медициналық қызметкерлердің мұқият болуына, кішіпейілділік танытуына да құқылы, оның ішіне емделушілердің басқа да құқықтары сақталына отырып, медициналық тұрғыдан араласуға келісім бергені туралы ақпарат кіреді.

**4. Медициналық көмектің уақтылығы** – қажеттілігіне қарай медициналық көмек көрсету, яғни медициналық көрсеткіштер бойынша жылдам және кезек күтсүзі.

**5. Сауығып кетуін қиындататын немесе емделушінің сырқатының асқынып кету қаупін арттыратын, сонымен қатар, жаңа ауру туындау қаупін жоғарылататын дәрігерлік қателіктің болмауы (аз болуы)** тиіс. Бұл дәрігердің дайындалу деңгейіне, заманауи диагностикалық және емдеу технологияларын пайдалануға, сонымен қатар, нақты жұмыс орында біліктілік белгілерін орнатуға байланысты.

**6. Жеткіліктілік** – медициналық көмек көрсетудің сапасы денсаулық сақтау қорларының жеткіліксіздігінен ғана емес, оны артығымен пайдаланғандықтан да төмендеуі мүмкін, бұл емдеу бағасының қымбаттауына және денсаулық сақтау шығынының артуына әкеп соқтырады.

**7. Медициналық көмектің қол жетімділігі (тең құқықтық)** – ұсынылған медициналық көмектің сапасына қарай емделушінің жынысы, жасы, ұлты, тұрғылықты жері, әлеуметтік-экономикалық статусы, діни сеніміне байланысты айырмашылығы болмауы тиіс. Денсаулық сақтау жүйесі белгілі бір топқа ғана емес, барлық адамға бірдей көмек көрсетуге арналған. Медициналық көмекке қол жеткізу құқығын айтарлықтай деңгейде жүзеге асыратын механизм оның стандарттығы болып табылады. Медициналық стандарттар (ауруларға хаттама толтыру) әртүрлі емдеу-алдын алу ұйымдарында көмек көрсету ерекшеліктері мен қаражаттың шектелуін түсіне отырып құрылады, сондықтан оған қажетті көмектің төменгі деңгейі кіреді.

Жыл сайын Қазақстан Республикасында халықтың денсаулығын сақтау үшін денсаулық сақтау саласының қажеттілігіне жұмсалатын мемлекет шығыны артып келеді. Бірақ, бұл шығындарды дамыған мемлекеттердегі шығын мөлшерімен салыстыруға келмейді. Мәселен, Еуроодақ елдерінде қоғамға ашық түрде сапалы медициналық көмекке баға беру жүйесі жолға қойылған. Жыл сайын медициналық мекемелердің ұпай бойынша рейтингі құрылады және ол қызметін тұтынатындар үшін денсаулық сақтаудың ұлттық жүйесінің ашықтық дәрежесі туралы баға беруге мүмкіндік береді. Мұнымен бірге, емдеу сапасы емделушінің мүддесіне – ауыр сырқаттан кейінгі сауығуына сәйкес бағаланады. Сонымен қатар, сапа белгісіне нәресте өлімі, ана өлімі, аурухана ішіндегі жұқпалы індеттер саны, т.б. жатады. Бұдан басқа, Еуроодақ елдерінде «Медициналық қызметті тұтынушылардың ынталы тобы» қоғамдық ұйымы бар, ол емделушілер көзқарасы бойынша денсаулық сақтау жүйесінің жұмысын бағалайды.

#### ӘДЕБИЕТ:

1. Шарабчиев Ю.Т., Дудина Т.В. Медициналық көмектің сапасы мен қол жетімділігі: қосылған жетістіктер. «Медициналық жаңалықтар», №12, 2009; 2. Лучкевич В.С. Әлеуметтік медицина негіздері және денсаулық сақтауды басқару. Санкт-Петербург, 1997; 3. Поляков И.В., Зеленская Т.М., Романов П.Г., Пивоварова Н.А. Нарықтық қатынастар жүйесіндегі денсаулық сақтау экономикасы. Оқу құралы. Санкт-Петербург, 1997.

#### РЕЗЮМЕ

#### КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

**Б.К. Койлыбаев**

*Детский противотуберкулезный санаторий «Шымбулак»*

Качество медицинской помощи должно быть высоким для улучшения здоровья каждого жителя государства, возможности продления жизни, улучшения демографических показателей. Для этого мы должны знать, чем определяется качество медицинской помощи, а также наметить стратегию ее улучшения.

#### SUMMARY

#### HEALTH SERVICE QUALITY

**B.K. Koylybayev**

*«Shymbulak» Children Antituberculous Sanatorium*

Health service quality shall be high for gain in health of every citizen of the country, opportunity of life prolongation, improvement in vital rates. For that end we shall know facts determining quality of medical aid, and outline its improvement strategy.

## ЕМДЕУ МЕКЕМЕЛЕРІНДЕГІ МАРКЕТИНГ

**Б.К. КОЙЛЫБАЕВ**

*«Шыңбулақ» туберкулезге қарсы балалар ишпажайы*

**М**едициналық санақ сараптамасы денсаулық сақтау саласының белгілі бір аймақтардағы айтарлықтай жетістіктеріне қарамай, қоғам жалпы сауыға түспегенін көрсетеді. Аурулардан өлу, халықтың қартаюы созылмалы патология мен мүгедектіктің өсуіне әкеледі. Мұның бәрі одан әрі өсе беруі мүмкін медициналық қызметке мұқтаждықтың жоғарылауына әкеледі.

Адам денсаулығы ең басым қажеттілік екені белгілі, одан кейін барып, кәсіптік жетістіктер, бизнестегі табыс, мойындау т.с.с. кетеді. Дені сау болу қажеттілігі адамды сауығу тәсілдерін іздеуде белсенділік танытуына мәжбүрлейді және оған белгілі бір бағыт береді.

Адамдарға медициналық көмектің сапасы, дәрілік заттармен қамтамасыз етілуі, көрсетілген көмек пен тауарлардың баға деңгейі, медициналық қызметкердің тілектестік қарым-қатынасы, медициналық ұйымның материалдық-техникалық жағдайы мен көрсетілген медициналық көмектің ғылыми-техникалық деңгейі маңызды.

Қазақстан Республикасының Бірыңғай Ұлттық Денсаулық сақтау жүйесінің негізгі идеяларының бірі медициналық қызмет көрсетудің бәсекелестік ортасын қалыптастыру болып табылады.

Медициналық ұйымның жетекшілерінің денсаулық сақтау саласын реформалау жағдайында менеджмент