



RAQAMLI IQTISODIYOT VA TIBBIY XIZMATLAR MARKETINGIDA RAQAMLI BIZNESDAN FOYDALANISHNING ASOSIY YO'NALISHLARI

Parpieva Malika Muxamadjonovna

Toshkent axborot texnologiyalari universiteti

ORCID: 0009-0006-8080-2688

malikaxonparpieva83@gmail.com

Annotatsiya. Maqolada raqamli iqtisodiyot va tibbiy xizmatlar marketingida raqamli biznesdan foydalanishning asosiy yo'nalishlari keltirilgan. Raqamli iqtisodiyot, tibbiy xizmatlar marketingida sog'liqni saqlash tizimi, xususan meditsina xizmatlari bozorida raqobat kurashini ta'minlash orqali meditsina xizmati sifatini oshirish maqsadida mijoz (bemor)larni o'rganish tendensiyalariga bag'ishlangan bo'lib, unda har bir tendensiya bo'yicha tahlilni o'tkazishda qo'llanilishi mumkin bo'lgan usullar keltirilgan.

Kalit so'zlar: raqamli iqtisodiyot, tibbiyot xizmatlari, raqamli biznes, sog'liqni saqlash, tibbiyot tizimi, marketing, "mijoz yo'li", patsentning "moyilligi", "real klinik tajriba", "bemorning istiqboli", NPS va CSI indekslari, TDABS, raqamli texnologiyalar, samaradorlik.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЦИФРОВОГО БИЗНЕСА В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ И МАРКЕТИНГЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Парпиева Малика Мухамеджоновна

Ташкентский университет информационных технологий

Аннотация. В статье представлены основные направления использования цифрового бизнеса в цифровой экономике и маркетинге медицинских услуг. Цифровая экономика посвящена тенденциям изучения клиентов (пациентов) с целью повышения качества медицинских услуг путем обеспечения конкуренции в системе здравоохранения, в частности на рынке медицинских услуг, в маркетинге медицинских услуг, в котором анализируется каждая тенденция. Представлены методы, которые могут быть использованы при проведении исследования.

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

MAIN DIRECTIONS OF USING DIGITAL BUSINESS IN THE DIGITAL ECONOMY AND MEDICAL SERVICES MARKETING

Parpieva Malika Mukhamadjonovna

Tashkent University of Information Technologies

Abstract. *The article presents the main areas of use of digital business in the digital economy and medical services marketing. The article is devoted to the trends in the digital economy, medical services marketing, in order to improve the quality of medical services by ensuring competition in the healthcare system, in particular, the medical services market, and presents methods that can be used to conduct an analysis of each trend.*

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

Kirish.

So'nggi yillarda iqtisodiyotni rivojlantirishda ilg'or texnologiyalar va innovatsiyalarning ahamiyati oshib bormoqda. Eng yangi texnologiyalar ishlab chiqarish va biznes jarayonlarining samaradorligini oshirishi mumkin. Eng yangi texnologiyalar inson faoliyatining barcha yangi sohalari va sohalariga kirib borishi bilan an'anaviy yondashuvlar va ish uslublari o'zgaradi.

Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining (AKT) paydo bo'lishi va tarqalishi global iqtisodiyotga shu qadar ta'sir ko'rsatdiki, yangi bir hodisa -raqamli iqtisodiyot paydo bo'ldi. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari ta'siri ostida odamlarning turmush tarzi o'zgarib boshladi, foydalanuvchilar o'rtasidagi aloqalar o'zgardi - turli jug'rofiy mintaqalar, faoliyat sohalari va boshqalardagi odamlar o'rtasida aloqa o'rnatish imkoniyati paydo bo'ldi. Bu raqamli iqtisodiyotning asosi bo'lgan axborot aloqalarining jadal o'sishi.

Raqamli texnologiyalarning ta'siri global miqyosda ham, mahalliy darajada ham seziladi. Raqamli iqtisodiyot yangi ishlab chiqarishlarning kombinatsiyasi sifatida global iqtisodiyotning tez o'sib borayotgan qismidir. Har bir iqtisodiyot sohasida raqamlashtirishni amalga oshirish shu sohani rivojlantirishning asosiy omili ekanligi barchamizga ma'lum. Raqamli tibbiyot ham iqtisodiyotda o'ziga xos tizim sifatida shakllanib kelayapti. Raqamli iqtisodiyotda tibbiyot inson salomatligiga xizmat ko'rsatishda raqamli texnologiyalardan foydalanish bilan bog'liq sohani tavsiflaydi. Raqamli tibbiyot 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 iqtisodiyotda raqamli texnologiyalar hayotimizning barcha sohalariga mustahkam kirib bordi. Axborot-kommunikatsiya qurilmalarining rivojlanishi, turli xil aqlli robot tizimlarining rivojlanishi, tobora kattaroq hajmdagi ma'lumotlar bilan ishlash qobiliyati va boshqalar. - bularning barchasi yo'nalishga jiddiy ta'sir ko'rsatdi.

Zamonaviy sog'liqni saqlash xizmatlari sohasi raqamli iqtisodiyotimizning eng jadal rivojlanib kelayotgan tarmoqlardan biridir. Oxirgi yillar sog'liqni saqlash tizimida marketing va moliya sohalaridagidek boshqaruv innovatsiyalarda faol vaqt asosidagi xarajatlarning "tejamkor yondashuv" va "qiymatga yo'naltirilgan yondashuv" idagi hisobi (TDABS - time-driven activity-based costing). Sog'liqni saqlash marketingining bugungi kun trendlariga: konsyumerizm, resurslarning optimallashtirish, tibbiyot xizmatlarini ko'rsatish jarayonida shaffoflik, kross-industrial innovatsiyalarning joriy etilishi sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Raqamli va zamonaviy iqtisodiyotning rivojlanishi, bunda axborot omili tobora muhim rol o'ynaydi. Bundan tashqari, yirik jahon voqealari ham ko'pincha ushbu tendentsiyalarning kuchayishiga hissa qo'shadi-masalan, COVID-19 pandemiyasi sharoitida kompaniyalar o'zgaruvchan sharoitlarga moslashishga va turli biznes jarayonlariga raqamli texnologiyalarni

joriy etishga o'tishga majbur bo'lishdi - masofaviy ish formatlaridan foydalanish, muntazam jarayonlarni avtomatlashtirish va ko'proq. Yangi vositalarning afzalliklarini tushungan va his qilgan ko'plab kompaniyalar pandemiya tanazzulidan keyin ham raqamli texnologiyalarni rivojlantirish ustida ishlashda davom etmoqdalar. Huquqiy sohada ham o'zgarishlar ro'y bermoqda-maxsus davlat dasturlari ishlab chiqilmoqda, qonunchilik shakllantirilmoqda va takomillashtirilmoqda, raqamli texnologiyalarni rivojlantirish va joriy etishning asosiy yo'nalishlari - boshqaruv, xavfsizlik va boshqa ko'plab sohalar belgilanmoqda.

Zamonaviy dunyoni axborot texnologiyalarisiz tasavvur qilib bo'lmaydi, ular turli sohalarni o'zgartirib, yengillashtirdi, yangi bozor imkoniyatlarini ochdi. Yangi raqamli infratuzilmalarning paydo bo'lishi, kompyuter texnologiyalari va raqamli kommunikatsiyalarning rivojlanishi axborot texnologiyalari sohasida yangi imkoniyatlar yaratadi, ularni jamiyatning ijtimoiy-siyosiy va iqtisodiy, iqtisodiy hayotiga tatbiq etadi, xalqaro iqtisodiyotning yangi tizimini shakllantiradi. Raqamli iqtisodiyot yuqori texnologiyali biznes tuzilmalari tomonidan elektron mahsulotlar va xizmatlar ishlab chiqarish va bu mahsulotlarni elektron tijorat orqali amalga oshirishga asoslangan (Parpiyeva, 2023).

Adabiyotlar sharhi.

Porter (2006) tomonidan ta'kidlanishicha, sog'liqni saqlash tizimida qimmatdorlikka yo'naltirilgan yondashuvda bemorga davolash muolajasi taqdim etilayotganda, uning xohishistagini e'tiborga olish muhimdir. Ya'ni bunday yondashuv istiqbolda bemorning hoxishistagining bosh paradigma sifatida ko'rilishi tibbiy xizmatning mavjudligidan tortib, uning servisi va qulayligi hamda sog'liqni saqlash xarajatlarini kamaytirish tamoyillari oldidagi ustunlikni belgilab bermoqda. Shuningdek, Zuenkova (2021) raqamli iqtisodiyotda tibbiyot inson salomatligiga xizmat ko'rsatishda natijalar korrelyatsiya tahlili yordamida baholandi. Moddiy va inson resurslariga bo'lgan ehtiyojni bashorat qilish uchun marketingni modellashtirishning iqtisodiy usuli qo'llanildi. Lukina (2017) sog'liqni saqlashning axborot tizimi Yagona platformasini ishlab chiqish hamda uning davlat va nodavlat tibbiyot muassasalari bosqichi uchta kuzatuv punktini o'z ichiga oladi: 2017, 2020, 2022 va 2023. Barcha bemorlarning hayot holati to'g'risidagi ma'lumotlar, agar bemor yoki uning qarindoshlari bilan aloqa o'rnatishning iloji bo'lmasa, yagona tibbiy axborot-tahlil tizimi orqali telefon va ijtimoiy tarmoq orqali so'rov orqali olingan. Bemorlarning hayot holatini aniqlash uchun foydalanilgan. Ivanov (2021) Barcha tibbiy xizmat natijalari chuqur qayta ishlanadi va bir nechta nazariy yondashuvlarga asoslangan iqtisodiy hisob-kitoblar natijalari bilan taqqoslanadi. MDH olimlari tibbiy xizmatlarning sifatini baholash orqali mazkur bozorni rivojlantirishga qaratilgan ilmiy qarashlarni keltirgan bo'lishsa, mahalliy olimlar qatoridagi Axmadjanov (2016), Raxmanov (2012), Dadaxodjaeva (2016) ilmiy tadqiqotlari sog'liqni saqlash tizimini rivojlantirishga qaratilgan iqtisodiy mexanizmlarning dolzarbligi bilan alohida e'tiborga ega.

Tadqiqot metodologiyasi.

Sog'liqni saqlash sohasidagi marketingni qo'llab-quvvatlash masalalarini o'rganish bugungi kunda juda dolzarb masalalardan biri bo'lmoqda. Chunki bu zamonaviy iqtisodiyotda xizmat ko'rsatish sohasining fenomeni bilan bog'liq bo'lgan bir qator o'ziga xos xususiyatlarga e'tibor qaratish imkonini beradi. Ushbu yondoshuvlar, nisbatan yangi bo'lishiga qaramay, juda ko'p iqtisodchilar tomonidan o'rganilib kelinmoqda.

Medsina xizmatlari marketingining bugungi kundagi bosh konsepsiyasi iste'molchiga, ya'ni bemorga mo'ljallanganlikdir. Uning asosida esa, tibbiyot xizmatlari bozorida iste'molchilarnig xulq-atvorini o'rganish kabi muhim marketing vazifalari quyilmoqda. Har qanday sohadagi marketingda asosiy 4R instrumentlarining natija berishi o'sha sohaning o'ziga hos belgilarini ajratib olishni talab etadi. Mazkur vazifani yechish maqsadida tadqiqotlarimizni sog'liqni saqlash tizimidagi marketing tadqiqotlarining, ya'ni bemordagi qimmatdorlikni

namoyon bo'lishini o'rganish, xizmat sifatidan qoniqishdagi "mijoz yo'li"ni shakllanishi, bemorning "moyilligi", "real klinik tajriba"ning shakllanishi kabi muammolarni hal etishga ta'sir etuvchi asosiy trendlarni belgilab olish maqsadida statistik tahlillar, kuzatuv va intervyu metodlaridan foydalanildi (Uljaevna, n.d.).

Iqtisodiyot sohasida raqamlashtirishni amalga oshirish shu sohani rivojlantirishning asosiy omili ekanligi barchamizga ma'lum. Raqamli tibbiyot ham iqtisodiyotda o'ziga xos tizim sifatida shakllanib kelayapti (Parpieva, 2024).

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 28-derkabrdagi PQ-415-son qarorida Milliy raqamli sog'liqni saqlash tizimini samalrali tashkil etish chora -tadbirlari dasturida birlamchi tibbiy-sanitariya yordami faoliyatini avtomatlashtirish talablarini ishlab chiqish, "Elektron poliklinika" axborot tizimini takomillashtirish, sog'liqni saqlash vazirligining mobil ilovasini takomillashtirish, "Elektron shifoxona" axborot tizimini ishlab chiqish va joriy etish, tibbiyot muassasalari uchun asosiy funksionallarini qamrab oluvchi tibbiy axborot tizimini yaratish ("Elektron shifoxona" axborot tizimi), sog'liqni saqlash sohasida axborot tizimlarini yaratish, takomillashtirish va joriy etish, shuningdek, axborot kommunikatsiya va texnologiyalari infratuzilmasini rivojlantirish, sog'liqni saqlashning axborot tizimi Yagona platformasini ishlab chiqish hamda uning davlat va nodavlat tibbiyot muassasalari axborot tizimlari bilan integratsiyalashuvini ta'minlash, "Davlat tibbiy sug'urta jamg'armasi" axborot tizimini ishlab chiqish, "Idoralararo telemeditsina" xizmatlarini rivojlantirish belgilab berildi. Shuningdek, sohani raqamlashtirish va axborot tizimlari yagona kompleksini joriy etish, boshqaruv jarayonidagi ortiqcha tartib-tamoyillarni qisqartirish, aholiga xizmatlar ko'rsatish sifatini oshirish, tibbiyot xodimlarining ish samaradorligini ta'minlash, shuningdek, ushbu yo'nalishda qabul qilingan raqamli transformatsiya qilish dasturlarini samarali amalga oshirish vazifalari ko'rsatib o'tildi (Sulaymonov, 2023).

Raqamli iqtisodiyotda tibbiyot inson salomatligiga xizmat ko'rsatishda raqamli texnologiyalardan foydalanish bilan bog'liq sohani tavsiflaydi. Raqamli tibbiyot 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 (Parpieva, 2024).

Raqamli tibbiyotning elektron sog'liqni saqlash(digital health), raqamli terapiya (digital therapeutics), raqamli salomatlik(digital wellness)va telemeditsina(masofaviy tibbiy xizmatlari) turlari mavjud. Raqamli sog'liqni saqlash texnologiyalari sog'liqni saqlash va ijtimoiy yordam tizimidagi odamlarga yordam berish uchun mo'ljallangan mobil ilovalar, dasturiy ta'minot va onlayn platformalarni o'z ichiga olgan turli xil mahsulotlardan foydalanadi (Parpieva, 2024b). Raqamli tibbiyot mahsulotlari tibbiyot amaliyotini keng miqyosda qo'llab-quvvatlaydigan yuqori sifatli apparat va dasturiy ta'minot bilan boshqariladi, shu jumladan davolash va kasalliklarning oldini olish, shuningdek, jismoniy shaxslar va aholi uchun salomatlik monitoringini olib borishda keng imkoniyatlar beradi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Raqamli iqtisodiyotning rivojlanish darajasi axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT)ning rivojlanish darajasi bilan bevosita bog'liq bo'lgan holda, odatda turli ko'rsatkichlar bilan baholanadi (Parpiyeva, 2023a).

Iqtisodiyotimizni rivojlantirish, yangilash va modernizatsiya qilish bo'yicha olib borilayotgan oqilona iqtisodiy islohotlar natijasida bugungi kunda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirishga erishilmoqda. Jumladan, xo'jalik yurituvchi sub'ektlar faoliyatida raqamli texnologiyalarni samarali yo'lga qo'yish, ularda raqamli transformatsiya jarayonini amalga oshirishda bajarilishi lozim bo'lgan hatti-harakatlar ketma ketligiga katta ahamiyat qaratilmoqda. Real sektor korxonalarini raqamlashtirish xususiyatlarini, raqamli texnologiyalardan foydalanishning o'рни va ahamiyatini o'rganishda quyidagi metodlardan foydalanildi (Parpiyeva, 2023).

1. Bugungi kun amaliyotida 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 raqamlashirish bosqichlari ishlab chiqilgan.

4. Tahlillardan kelib chiqqan holda raqamli transformatsiya modellari ishlab chiqilgan. Tahlil va natijalar muhokamasi Korxonaning raqamli transformatsiyasidan asosiy maqsad, bizningcha, uning raqobatbardoshligini oshirish va ishlab chiqarish faoliyatining iqtisodiy samaradorligini oshirish uchun shart-sharoitlarni taominlashdan iborat.

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

Guruhlarining nomlanishi	Ushbu guruhlar tavsifi
Asosiy texnologiyalar	bu 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 taominlaydigan texnologiyalar (katta ma'lumotlar, bulutli hisoblash, uchuvchisiz texnologiyalar va boshqalar);
Ilg'or texnologiyalar	"analog" dan raqamli korxonaga o'tishni amalga oshiradigan texnologiyalar (sunoiy intellekt, neyron tarmoqlar, taqsimlangan ma'lumotlar registrlari, mashinalarni o'rganish va boshqalar)

Manba: "Raqamli iqtisodiyot" ilmiy-elektron jurnali | 4-son. «Raqamli iqtisodiyot va biznesda raqamli texnologiyalardan foydalanishning samaradorligi» <http://www.infocom.uz/>

Raqamli transformatsiya korxonalarining daromadlarini va investitsion jozibadorligini yaxshilashda muhim rol o'ynadi. Yuqori texnologiyali ishlab 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 (Parpiyeva, 2023).

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 uskunalarini 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 (Parpiyeva, 2023a). Telemeditsinaning 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

Ijobiy tomonlar	Xatarlar
Raqamli texnologiyalar, sunoiy 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 taominotda 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, taolim 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

Manba: "Raqamli iqtisodiyot" ilmiy-elektron jurnali | 4-son. «Raqamli iqtisodiyot va biznesda raqamli texnologiyalardan foydalanishning samaradorligi» <http://www.infocom.uz/>

Raqamli tibbiyot - tibbiy o'lchov, axborot almashinuvi, raqamlashtirish, tibbiy maslahat, diagnostika va davolashni yaxshilashga katta umid baxsh etadi. Intizom sifatida raqamli tibbiyot keng ko'lamli tajribani va raqamlivositlardan foydalanish bilan bog'liq mas'uliyatni o'z ichiga oladi. Shuni ko'rsatib o'tish kerakki, tibbiyot sohasida tibbiy gadjetlar va masofaviy salomatlik monitoringi tizimlari, telemeditsina xizmatlari, raqamli tibbiyot segmentlari bo'yicha infografika, sog'lig'ini masofadan kuzatish qurilmalari, teletibbiyot texnologiyalarining imkoniyatlari yuqori texnologiyali tibbiyotga o'tishni ta'minlab beradi. Shu jumladan, biosensolar, 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'lig'i haqidagi ma'lumotni tezkor yuborish va foydalanuvchining sog'lom turmush tarzi tashkil qilishiga yordam beradi.

Mijozning qimmatdorligini o'rganish tendensiyasi. Meditsinada 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'llabquvvatlash 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 (Parpiyeva, 2023).

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 hoxish-istagini baholashda qo‘llaniladigan yondashuvlar

Shkala bo‘yicha ko‘rstakichlarni o‘lchash	Vaqt bo‘yicha o‘lchash	Standart tanlov bo‘yicha o‘lchash	To‘lovni amalga oshirish bo‘yicha o‘lchash
Bemorning holatini “sog‘liqo‘lim” shkalachi 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

Manba: “Raqamli iqtisodiyot” ilmiy-elektron jurnali | 4-son. «Raqamli iqtisodiyot va biznesda raqamli texnologiyalardan foydalanishning samaradorligi» <http://www.infocom.uz/>

“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 meditsina tashkilotlari tizimidagi ikkilamchi ma‘lumotlarning analitikasi, bemorlardan so‘rovnomalar olish hamda kuzatish orqali ta‘sir etuvchi omillar guruhi shakllantirilishi muhimdir.

Meditsina xizmatlari sifatidan bemorning qoniqqanligi o‘rganish tendensiyasi. Meditsina xizmatini taklif etuvchi tashkilotni tanlashda bemorning tajribasini e‘tiborga olish kun sayin muhim bo‘lib bormoqda. Kuzatuvlar natijasi faqatgina 11% bemorlar meditsina xizmati sifatidan qoniqishga ega ekanligini ko‘rstamoqda. Bundan tendensiyani o‘rganishda vaznli baholash usuli, nomuvofiqlik tahlili, NPS va CSI indekslaridan foydalanish maqsadga muvofiq.

Bemorlarning layoqatligini o‘rganish tendensiyasi. Mazkur tendesiya bemorning davolash jarayonida xulq-atvorini o‘rganish bilan bog‘liq bo‘lib, unda davolovchi shifokorning maslahatlariga qo‘loq solishi, mulojaalarning vaqtida olishi hamda klinikaga qayta murojaat qilishini e‘tiborga olinadi. Kuzatuvlar natijasi bemorlarning layoqatligi namoyon etishi 50%dan oshmasada, yuqori layoqatlik kasallanishning surunkali holatida bo‘lgandagina kuzatilmoqda. Bunday tenedesiyani o‘rganishda miqdor va sifat tahlillaridan, xususan, Bernulli teoremasi va Markova zanjiridan foydalanish mumkin (Parpieva, 2024a).

“Real klinik tajriba”ning shakllanishini o‘rganish tendensiyasi. Sog‘liqni saqlash tizimida “real klinik tajriba” (Real World Data)ning shakllanishini o‘rganish meditsina xizmatini taklif etuvchilarning yangi yoki innovatsion ham tibbiy, ham marketing mexanizmlarning qo‘llanilishiga bog‘liqdir. Buning uchun, meditsina xizmati bozoridagi tendensiyalarni kuzatib borib, bemorning ham birlamchi, ham ikkilamchi ehtiyojlarini o‘rganishga bog‘liqdir.

Xulosa va takliflar.

Raqamli iqtisodiyot va tibbiy xizmatlar marketingni o‘rganishda professional meditsina ommasi bilan birga marketing tadqiqotlarini olib boruvchilar o‘rtasidagi hamkorlikni tashkil etish maqsadga muvofiqdir. Marketing tadqiqotlari nafaqat, meditsina xizmatlarini taklif etuvchilarning rivojlantirishga, balki mazkur bozorning raqobat kurashini shakllantiradi. Bu esa, avvalambor, meditsina xizmatlari sifatini ta‘minlashga xizmat qiladi, desak mubolag‘a bo‘lmaydi (Parpiyeva, 2023a).

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. Mamlakatimiz raqamli 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 dolzarb bo'lib turibdi.

Yana shuni ta'kidlash joizki, 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 hos xususiyatlarga egaligi, moliyaviy resuslar va shartli infratuzilmaga muhtojligi nuqtai nazaridan ehtimoliy yo'qotishlarga olib kelishi ham mumkinligi ayniqsa O'zbekistondan rivojlanayotgan mamlakatda 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, yani 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.

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

1. mehnat jarayonida zarur kompetentsiyaga 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.

Adabiyotlar /Литература/Reference:

Axmadjanov I.X. (2016) *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.*

Dadaxodjaeva M.E. (2016) *Xorijiy davlatlarda sog'liqni saqlashni boshqarishning turli modellariga tavsif va xalqaro amaliyot // "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 4, iyul-avgust.*

Ivanov, A.V. (2021) *Registers as the basis for data collection and evidence building. RealWorld Data & Evidence.*

Lukina, Yu.V. et al. (2017) *Treatment adherence: modern view on a well known issue. Cardiovascular Therapy and Prevention.*

Parpieva M.M. (2024b) *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».*

Parpieva. M.M. (2024a) *"INTERNATIONAL SCIENTIFIC JOURNAL SCIENCE SHINE Issue XVI". 25. 05. 2024 « Priority directions of the development of the digital economy in uzbekistan ».*

Parpiyeva. M.M. (2023a) "RAQAMLI IQTISODIYOT" ILMIY-ELEKTRON JURNALI | 4 -SON WWW.INFOCOM.UZ «Raqamli iqtisodiyot va biznesda raqamli texnologiyalardan foydalanishning samaradorligi».

Parpiyeva. M.M. (2023b) "RAQAMLI IQTISODIYOT" ILMIY-ELEKTRON JURNALI | 5 -SON WWW.INFOCOM.UZ «O'zbekistonda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirishning ustuvor yo'nalishlari» .

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

Qaror (2023) O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 28.1.2023 yilidagi PQ-415-son qarori// <https://lex.uz/uz/docs/-6719038>.

Raxmanov D.X. (2012) O'zbekiston Respublikasida sog'liqni saqlash muassasalarini moliyalashtirishning ustuvor yo'nalishlari // "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 3, mart.

Sulaymonov. M. (2023) O'zbekistonda fanlararo innovatsiyalar va 18-son ilmiy tadqiqotlar jurnali. «Raqamli tibbiyot».

Uljaevna. M.N. (n.d.) *Journal of marketing, business and management (jmbm)* "Meditsina xizmatlari bozorida mijoz (bemor)larning qimmatdorligini O'rganish tendensiyalari".

Zuenkova, Yu.A. (2021) *The struggle for patients and severe competition for compulsory health care*. Vestnik MIRBIS.