

УДК [616-082:339.564]:316(1-11) (476)

## СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЭКСПОРТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ: ВОСТОЧНЫЙ ВЕКТОР (ЧАСТЬ I)

<sup>1</sup>А.А.Гаврилик, <sup>2</sup>С.Л.Бойко

<sup>1</sup>Филиал ООО «ЛЮДЭ» в г. Гродно,  
ул. Троицкая, 51, 230023, г. Гродно, Республика Беларусь  
<sup>2</sup>Гродненский государственный медицинский университет,  
ул. М.Горького, 80, 230009, г. Гродно, Республика Беларусь

*В статье приведены результаты социологического опроса 408 русскоязычных иностранцев, граждан России, Туркмени, Азербайджана, Узбекистана и Украины относительно их удовлетворенности полученными в Беларуси медицинскими услугами, а также оценки лояльности и доверия белорусским медицинским работникам.*

*Ключевые слова: медицинская услуга; экспорт; медицинский туризм; социология медицины.*

**Введение.** Увеличение экспорта медицинских услуг определено государственной программой «Здоровье народа и демографическая безопасность» на 2021–2025 годы [1]. Запланировано, что развитие внешнеэкономической деятельности будет осуществляться в соответствии с ежегодными планами совместных действий министерств здравоохранения и иностранных дел по развитию торгово-экономического сотрудничества с зарубежными странами. Для продвижения экспорта медицинских услуг разработана и ведется информационная кампания [2; 3].

Распространение инфекции COVID-19 внесло коррективы в особенности организации оказания медицинской помощи в нашей стране. При этом, за 2021 год белорусские врачи оказали медицинские услуги более чем 160 тысячам иностранцев из 153 стран, в том числе Китая, Соединенных Штатов Америки, Грузии, Азербайджана, Израиля, Армении, Швейцарии, Туркменистана и других. Основными получателями медицинских услуг в Беларуси являются граждане России и Казахстана [4]. В 2021 г. экспорт медицинских услуг принес Беларуси более 40 миллионов долларов. С 3 апреля 2022 г. Беларусь отменила все действующие с конца 2020 г. в связи с распространением COVID-19 ограничения на выезд из страны, для иностранцев и лиц без гражданства для въезда в Беларусь нужны ПЦР-тесты или сертификаты о вакцинации. Граждане Российской Федерации с 03.04.2022 могут въезжать в Беларусь, для этого не нужен ПЦР-тест (сертификат) и отменяется пограничный контроль на границе и в аэропортах. Особую актуальность для белорус-

ских организаций здравоохранения приобретает восточный вектор экспорта медицинских услуг, в первую очередь, для граждан стран СНГ.

Исследования белорусских экономистов свидетельствуют, что конкурентоспособность стран, привлекающих иностранных пациентов, определяется не только технической оснащенностью организаций здравоохранения, уровнем подготовки специалистов и стоимостью медицинских услуг, а гораздо более широким спектром факторов, которые в комплексе формируют имидж системы здравоохранения страны [3; 5]. В связи с указанным выше, особую актуальность приобретают социологические и маркетинговые исследования для оценки лояльности иностранных пациентов, изучения портрета потенциального потребителя медицинских услуг, понимания наших возможностей и формирования конкурентоспособных предложений.

**Материалы и методы.** Для социологического опроса иностранных пациентов была создана авторская анкета, материал подвергнулся экспертной оценке, получена положительная рецензия на анкету. Объем выборки составил 408 русскоязычных иностранцев, граждан России, Туркмени, Азербайджана, Узбекистана и Украины, которые обратились за медицинской помощью в организации здравоохранения г. Гродно в течение 2020 г. Предмет исследования: востребованность медицинских услуг и открытость информации для иностранных русскоязычных пациентов в организациях здравоохранения г. Гродно. Для статистической обработки и представления результатов опроса использованы программа Microsoft Excel

2010, пакет программ «Statistica 10», серийный номер AXAR207F394425FA-Q.

**Результаты и обсуждение.** Абсолютное большинство респондентов (91,67%: 88,58–93,98%) уже ранее обращались за медицинской помощью в организации здравоохранения Республики Беларусь; каждый десятый из них (11,27%: 8,56–14,71%) в течение последних трех лет обращался за медицинской помощью в другие страны, кроме страны гражданства. Больше половины выборки (66,42%: 61,7–70,83%) обратились в организацию здравоохранения для лечения, 20,59% (16,95–24,78%) – для лабораторных исследований, 9,07% (6,65–12,25%) – с целью получения консультации врача. В табл. 1 представлена оценка русскоязычными иностранными пациентами востребованности различных медицинских услуг в организациях здравоохранения г. Гродно.

Результаты опроса показывают, что граждане ряда стран СНГ, а также Украины и Туркменистана, которые получали медицинскую помощь в г. Гродно, высоко оценивают востребованность лечения в белорусских организациях здравоохранения ( $p < 0,001$ ), а также востребованность рентгенологических и лабораторных исследований ( $p < 0,01$ ). Однако, более половины опрошенных затруднились назвать иные, кроме указанных в анкете, возможные востребованные услуги, которые могли бы служить экспортным потенциа-

лом ( $p < 0,001$ ), что свидетельствует о недостаточной информированности иностранных пациентов о медицинских услугах, оказываемых в организациях здравоохранения Беларуси для иностранных граждан, в первую очередь, для граждан стран СНГ. Так, информацию об организации здравоохранения, в которую обратились русскоязычные иностранцы, только 2,08% (0,82–5,16%) узнали через Интернет, 0,78% (0,18–3,25%) – через социальные сети, абсолютное большинство – 80,78% (74,72–85,66%) – узнали случайно, от знакомых, друзей, родственников, нанимателей.

Представлялось интересным оценить мнение иностранных пациентов об удобстве навигации по организации здравоохранения по ряду позиций (табл. 2).

Удобство восприятия наглядной информации о размещении кабинетов медицинских работников в организациях здравоохранения получило наиболее высокие балльные оценки в опросе русскоязычных иностранных пациентов – 69,36% оценили эту характеристику как «очень удобно» и «вполне удобно», ни одна из приведенных в табл. 2 характеристик не была оценена как неудобная или совершенно неудобная, что связано, скорее всего, с размещением информации на русском языке и в одном со странами СНГ и ближнего Востока семантическом поле. У 23,28% (18,24–29,22%) опрошенных (фактически у каждого четвертого иностранца) вызвали неудобства перехо-

Таблица 1

**Оценка востребованности белорусских (г. Гродно) экспортных медицинских услуг иностранными русскоязычными пациентами**

Название услуги/оценка	Востребованность медицинских услуг, %, доверительный интервал, %					Затрудняюсь оценить
	1	2	3	4	5	
Лечение	5,88	3,68	4,66	7,6	61,27*	16,91
	3,49;9,76	1,9;7,01	2,58;8,25	4,8;11,81	54,77;67,4	12,58;22,35
Лабораторные исследования	5,88	3,68	5,15	6,86	23,77**	54,66*
	3,49;9,76	1,9;7,01	2,94;8,86	4,23;10,5	18,68;29,75	48,13;61,03
Рентгенологические исследования	5,88	3,43	7,6	4,41	22,79**	55,88*
	3,49;9,76	1,73;6,7	4,8;11,81	2,41;7,94	17,8;28,7	49,35;62,22
Профосмотр	5,88	3,19	7,35	4,17	7,6	71,81*
	3,49;9,76	1,57;6,38	4,61;11,52	2,24;7,64	4,8;11,81	65,61;77,29
Консультация врача	5,39	2,21	5,64	5,39	10,05	71,32*
	3,12;9,16	0,94;5,07	3,3;9,46	3,12;9,16	6,77;14,67	65,1;76,83
Другое	8,09	2,45	4,41	5,39	9,8	69,85*
	5,19;12,39	1,09;5,4	2,41;7,94	3,12;9,16	6,57;14,39	63,57;75,47

Примечание:

1 – услуга совершенно не востребована; 2 – услуга скорее не нужна; 3 – получение услуги возможно, необходимо; 4 – услуга необходима; 5 – услуга очень необходима;

\*  $p < 0,001$ ;

\*\*  $p < 0,01$ .

**Удобство навигации внутри организации здравоохранения (г. Гродно)  
по мнению русскоязычных иностранных пациентов**

Характеристика / оценка	Удобство навигации внутри организации здравоохранения, %, доверительный интервал, %					
	1	2	3	4	5	Затрудняюсь оценить
Наглядная информация о размещении кабинетов медицинских работников	4,17	4,41	21,57*	37,5*	31,86*	0,49
	2,24;7,64	2,41;7,94	16,7;27,39	31,44;43,98	26,12;38,21	0,09;2,55
Наглядная информация о размещении кабинетов лабораторных и диагностических подразделений	3,19	4,66	29,17*	33,09*	28,68*	1,23
	1,57;6,38	2,58;8,25	23,62;35,41	27,27;39,47	23,17;34,9	0,4;3,69
Наглядная информация о размещении санитарно-гигиенических помещений	3,68	5,88	26,72*	30,64*	31,37*	1,72
	1,9;7,01	3,49;9,76	21,36;32,85	24,98;36,94	25,67;37,7	0,66;4,39
Переходы по улице между корпусами	5,39	8,09	23,28**	36,27*	25,25**	1,72
	3,12;9,16	5,19;12,39	18,24;29,22	30,27;42,74	20,02;31,3	0,66;4,39
Другое	5,15	2,94	6,62	8,33	4,41	72,55*
	2,94;8,86	1,4;6,06	4,04;10,65	5,39;12,68	2,41;7,94	66,38;77,96

Примечание:

1 – совершенно не удобно; 2 – скорее не удобно; 3 – частично удобно, частично нет; 4 – вполне удобно;

5 – очень удобно;

\*  $p < 0,001$ ;

\*\*  $p < 0,01$ .

ды по улице между корпусами в организации здравоохранения.

Открытость и доступность информации о деятельности организации здравоохранения и медицинских работников, в том числе, аккаунты в социальных сетях, содержание сайта организации здравоохранения, были оценены по 5-балльной шкале (5 – максимальная доступность, 1 – информация недоступна). Результаты опроса представлены в табл. 3.

Результаты опроса показывают (табл. 3), что наибольшие оценки иностранных пациентов получает репрезентация информации о порядке взаимодействия с медицинскими работниками, в том числе, о графике приема, об организации диагностики, в первую очередь, за счет размещения на стендах в помещениях организации здравоохранения. Очевидны аспекты для улучшения в плане развития официальных сайтов организаций, аккаунтов в социальных сетях и информирования о достижениях конкретных медицинских работников. С учетом полученных данных, а также в связи с тем, что в современном мире весомое место для комфорта

и коммуникаций занимают компьютерные технологии, были изучены данные об удобстве для иностранных пациентов использования электронных сервисов при обращении в гродненские организации здравоохранения (табл. 4). Удобство использования электронных сервисов предлагалось оценить по 5-балльной шкале, где 5 – максимально удобно и просто, а 1 – совершенно неудобно.

Из данных, представленных в табл. 4, следует, что иностранные русскоязычные пациенты оценивают удобство использования электронных сервисов при обращении в организации здравоохранения г. Гродно как среднее или ниже среднего, и это с учетом, что основной информационный и новостной поток сейчас сконцентрирован именно в сети Интернет.

**Заключение.** Таким образом, в результате социологического опроса оценены востребованность различных медицинских услуг, открытость и доступность информации об организациях здравоохранения г. Гродно для потенциальных пациентов из числа русскоязычных иностранных граждан.

**Мнение иностранных русскоязычных пациентов об открытости и доступности информации о деятельности организации здравоохранения и медицинских работников (г. Гродно)**

Характеристика / оценка	Оценка открытости и доступности информации о деятельности организации здравоохранения по характеристикам, %, доверительный интервал, %					Затрудняюсь оценить
	1	2	3	4	5	
Информация о порядке взаимодействия с медицинскими работниками	4,95	5,45	23,51***	35,4*	28,47**	2,23
	2,79;8,64	3,15;9,25	18,43;29,5	29,42;41,87	22,95;34,71	0,95;5,12
Информация о графике приема	3,96	4,7	22,03***	38,37*	29,21**	1,73
	2,08;7,4	2,61;8,33	17,09;27,92	32,23;44,89	23,63;35,49	0,67;4,43
Информация об организации диагностики	4,44	4,44	27,16**	37,04*	24,69***	2,22
	2,43;8	2,43;8	21,75;33,34	30,98;43,54	19,5;30,74	0,95;5,11
Аккаунт организации здравоохранения в социальной сети и его содержание	5,93	9,88	28,15*	24,2***	18,02	13,83
	3,51;9,83	6,62;14,49	22,66;34,37	19,05;30,22	13,5 4;23,59	9,91;18,97
Информация о конкретных медицинских работниках	5,93	11,6	26,67**	30,37**	20,99	4,44
	3,51;9,83	8,04;16,47	21,3;32,82	24,72;36,69	16,16;26,79	2,43;8
Информация, размещенная в помещениях организации (стенды, инфоматы и др.)	5,21	5,71	28,04*	31,51*	27,3**	2,23
	2,98;8,97	3,34;9,57	22,55;34,28	25,77;37,89	21,86;33,5	0,96;5,13
Брошюры, буклеты	6,67	12,84	24,94***	25,68***	26,17**	3,7
	4,07;10,72	9,07;17,86	19,72;31	20,4;31,78	20,85;32,3	1,91;7,06
Информация, размещенная на официальном сайте организации здравоохранения	6,7	8,68	24,32***	24,57***	20,35***	15,38***
	4,1;10,77	5,65;13,12	19,15;30,36	19,37;30,62	15,58;26,12	11,23;20,71
Другое	5,49	2,49	7,98	6,23	3,99	73,82*
	3,18;9,32	1,11;5,5	5,09;12,31	3,74;10,23	2,1;7,45	67,65;79,17

Примечание: \* p<0,001; \*\* p<0,01; \*\*\* p<0,05.

дан; определены ключевые направления для повышения лояльности пациентов-иностранцев: размещение информации на электронных ресурсах, продвижение официальных сайтов, реклама достижений известных врачей, успехов организации здравоохранения, более широкое использование электронных сервисов для коммуникации с пациентами по вопросам экспорта медицинских услуг.

**Выводы.** Большинство иностранных пациентов из стран СНГ и Ближнего Востока (66,42%) обращаются в белорусские организации здравоохранения для лечения, каждый пятый (20,59%) –

для лабораторных исследований. Менее 3% пациентов узнали о возможности получения медицинской помощи в Беларуси через маркетинговые пути (сети, сайт, реклама), что свидетельствует о необходимости повышения информированности граждан СНГ о перечне, условиях и порядке оказания медицинской помощи в нашей стране. Удобство навигации внутри организации здравоохранения (г. Гродно), по мнению русскоязычных иностранных пациентов, получило высокую оценку, так же, как и некоторые характеристики открытости и доступности информации об организациях

**Мнение иностранных русскоязычных пациентов об удобстве использования электронных сервисов при обращении в организации здравоохранения (г. Гродно)**

Характеристика / оценка	Оценка удобства использования электронных сервисов при обращении в организацию здравоохранения по характеристикам, %; доверительный интервал, %					
	1	2	3	4	5	Затрудняюсь оценить
Дистанционная запись на прием	7,6*	14,46	18,87	24,26	21,57	13,24
	4,8;11,81	10,46;19,65	14,3;24,49	19,13;30,27	16,7;27,39	9,42;18,28
Сервис «электронное обращение»	8,58*	14,22	23,53	19,12	14,46	20,1
	5,58;12,97	10,25;19,38	18,46;29,49	14,52;24,75	10,46;19,65	15,39;25,81
Электронная почта	9,8*	16,42	20,83	16,91	14,71	21,32
	6,57;14,39	12,15;21,82	16,04;26,61	12,58;22,35	10,67;19,92	16,48;27,13
Рубрики сайта «часто задаваемые вопросы»	8,82*	14,71	21,57	20,34	14,71	19,85
	5,78;13,25	10,67;19,92	16,7;27,39	15,6;26,08	10,67;19,92	15,17;25,55
Социальные сети	9,56*	17,16	19,85	17,89	16,18	19,36
	6,37;14,11	12,79;22,62	15,17;25,55	13,44;23,42	11,94;21,55	14,73;25,02
Другое	6,37*	3,19	8,09	4,41	3,68	74,26
	3,86;10,35	1,57;6,38	5,19;12,39	2,41;7,94	1,9;7,01	68,18;79,53

Примечание: \* $p < 0,05$ .

здравоохранения, за исключением возможности использования электронных информационных ресурсов и информационного контента.

Перспективными направлениями дальнейшего изучения восточного вектора экспорта белорусских медицинских услуг являются: оценка комфортности условий и доступности получения медицинской услуги, а также анализ опыта личного взаимодействия граждан СНГ с белорусской системой здравоохранения и их удовлетворенности качеством медицинской помощи.

#### Литература

1. Об утверждении Государственной программы «Здоровье народа и демографическая безопасность» на 2021–2025 годы [Электронный ресурс]: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 19 янв. 2021 г. №28 // Эталон. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2022.
2. Гаврилик, А.А. Клиент-ориентированные векторы для продвижения экспорта медицинских услуг в Гродненской области / А.А.Гаврилик // Здравоохранение (Минск). – 2021. – №12 (877). – С.13–21.
3. Милашевич, Е.А. Экспорт медицинских услуг Беларуси: тенденции развития и направления стимулирования / Е.А.Милашевич. – Минск: Беларуская навука, 2017. – 195 с.
4. Здравоохранение Республики Беларусь [Электронный ресурс] // Портал Президента Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://president.gov.by/ru/belarus/social/healthcare>. – Дата доступа: 05.04.2022.
5. Бойко, С.Л. Имидж здравоохранения: формирование и методология оценки: монография / С.Л.Бойко; М-во здравоохранения Респ. Беларусь, УО

«Гродн. гос. мед. ун-т». – Гродно: ГрГМУ, 2020. – 203 с.

#### SOCIOLOGICAL CHARACTERISTICS OF MEDICAL SERVICES EXPORT: EASTERN VECTOR (PART I)

A.A.Gavrilik, S.L.Boyko

1"LODE" LLC, Grodno Branch, 51, Troitskaya Str., 230023, Grodno, Republic of Belarus, 2Grodno State Medical University, 80, M.Gorky Str., 230009, Grodno, Republic of Belarus

Results of sociological survey of 408 Russian-speaking foreigners, citizens of Russia, Turkmenistan, Azerbaijan, Uzbekistan and Ukraine regarding their satisfaction with medical services received in Belarus, as well as assessment of loyalty and trust to Belarusian medical workers are presented in the article.

Keywords: medical service; export; medical tourism; sociology of medicine.

#### Сведения об авторах:

**Гаврилик Александр Анатольевич**; филиал ООО «ЛОДЭ» в г. Гродно, директор; тел.: (+37529) 7807218; e-mail: alexandergavrilik@yandex.ru.

**Бойко Светлана Леонидовна**, канд. мед. наук, доцент; УО «Гродненский государственный медицинский университет», декан медико-психологического факультета; тел.: (+375152) 446734; e-mail: sduduk@yandex.ru.

Поступила 12.04.2022 г.