

УДК [616-082:339.564]:316(1-11) (476)

## СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЭКСПОРТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ: ВОСТОЧНЫЙ ВЕКТОР (часть II)

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

<sup>1</sup>Филиал ООО «ЛЮДЭ» в г. Гродно,  
ул. Большая 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 комфортности условий в организациях здравоохранения и доступности получения медицинских услуг в Беларуси для иностранных граждан, а также их удовлетворенности качеством медицинского обслуживания.*

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

**Введение.** В статье 5 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» закреплено право иностранных граждан и лиц без гражданства, временно пребывающих или временно проживающих в Республике Беларусь, на доступное медицинское обслуживание за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством, если иное не установлено законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь [1]. При этом, следует учитывать, что наша страна стоит перед задачей определения новых точек роста национальной экономики, и экспорт медицинских услуг может стать одной из таких точек [2–4]. Так, увеличение экспорта медицинских услуг определено государственной программой «Здоровье народа и демографическая безопасность» на 2021–2025 годы [5; 6]. Развитие туризма, в том числе, и медицинского, является элементом государственной политики Республики Беларусь. Всемирный совет по туризму и путешествиям (World Travel & Tourism Council) включил Беларусь в топ-10 стран, где ожидается наибольший темп роста инвестиций в туристическую отрасль, до пандемии страна также входила в топ-10 стран по динамике развития туризма [7].

Актуальным рынком экспорта медицинских услуг для белорусских организаций здравоохранения являются страны СНГ, чему в немалой степени способствуют безвизовый въезд в Беларусь для граждан этих стран и отсутствие языковых проблем [3; 8]. Основными потребителями медицинских услуг в Беларуси являются граждане

Российской Федерации и Казахстана [9]. Распространение инфекции COVID-19 внесло коррективы в особенности организации оказания медицинской помощи в нашей стране, но с апреля 2022 г. в Беларуси отменены действовавшие в связи с этим ограничения. Граждане Российской Федерации могут въезжать в Беларусь, и для этого не нужен ПЦР-тест (сертификат).

Опыт взаимодействия иностранных пациентов с белорусскими медицинскими работниками и пребывания в отечественных организациях здравоохранения влияет на суммарное впечатление и удовлетворенность пациентов оказанной медицинской помощью, что в перспективе отражается на привлекательности белорусских организаций здравоохранения для иностранцев при получении медицинской услуги [10–12].

**Материалы и методы.** Для социологического опроса иностранных пациентов использована авторская анкета, которая прошла рецензирование и была одобрена этическим комитетом ГрГМУ. 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 года. Предмет исследования: комфортность условий в организациях здравоохранения и доступность получения медицинских услуг в г. Гродно для иностранных граждан, а также удовлетворенность качеством медицинского обслуживания иностранных русскоязычных пациентов в организациях здравоохранения г. Гродно. Социологиче-

ская анкета для изучения мнения иностранных пациентов включала ряд параметров и общих вопросов, отражающих субъективное отношение иностранцев как к медицинским работникам (врачам и среднему медицинскому персоналу), так и к самой медицинской услуге, условиям ее получения, организации здравоохранения и, в целом, доверие к получению медицинской помощи в Беларуси. Первая часть исследования уже опубликована [11], в настоящей работе представлена вторая часть исследования.

Для статистической обработки и представления результатов опроса использованы: программа Microsoft Excel 2010, пакет программ «Statistica 10», серийный номер AXAR207F394425FA-Q.

**Результаты и обсуждение.** В табл. 1 представлена оценка русскоязычными иностранными пациентами комфортности пребывания в организациях здравоохранения г. Гродно по ряду параметров (респондентам предлагалось оценить комфортность пребывания по 5-балльной шкале, где 5 соответствует оценке «полностью удовлетворен», а 1 – «совершенно не удовлетворен»).

Из представленных в табл. 1 данных следует, что граждане ряда стран СНГ, которые получали медицинскую помощь в г. Гродно, высоко оценивают комфортность пребывания в организациях

здравоохранения по следующим характеристикам: удобство расположения кабинетов, эстетика помещений, качество и объем питания, санитарно-гигиенические помещения. Средние оценки получены только в отношении параметра «заполнение времени ожидания» ( $p < 0,05$ ).

Представлялось интересным оценить мнение иностранных пациентов о работе врачей и медицинских сестер в организации здравоохранения по ряду позиций, информация представлена в табл. 2, 3 (опрошенные оценивали работу медицинского персонала по 5-балльной шкале, где 5 – наиболее высокая, а 1 – самая низкая оценка).

Анализ полученных данных демонстрирует преимущественно высокие оценки работы белорусских врачей при оказании помощи иностранным русскоязычным пациентам по всем предложенным в анкете характеристикам, при этом, наиболее высокими баллами респонденты оценили профессионализм белорусских врачей и их заинтересованность и ответственность за результат.

При анализе субъективных оценок респондентами работы среднего медицинского персонала также установлены высокие значения по всем предложенным параметрам, особого внимания заслуживают оценки пациентами профессиональных навыков ( $p < 0,01$ ), добросовестности ( $p < 0,01$ ), четкости выполнения манипуляций и процедур

Таблица 1

**Оценка иностранными русскоязычными пациентами комфортности пребывания в организациях здравоохранения г. Гродно**

Оцениваемый параметр/оценка	Комфортность пребывания, %, доверительный интервал, %					Затрудняюсь оценить
	1	2	3	4	5	
Удобство расположения кабинетов	4,41	4,41	20,59	34,8*	34,8*	0,98
	2,41;7,94	2,41;7,94	15,82;26,34	28,88;41,23	28,88;41,23	0,28;3,32
Эстетика помещений	4,9	5,64	24,02	35,29**	29,41*	0,74
	2,76;8,56	3,3;9,46	18,91;30,01	29,35;41,73	23,85;35,67	0,18;2,94
Заполнение времени ожидания	7,6	12,25	28,43*	29,17*	21,08	1,47
	4,8;11,81	8,59;17,18	22,94;34,65	23,62;35,41	16,26;26,87	0,53;4,04
Качество питания	6,62	8,09	20,1	34,31*	23,77	7,11
	4,04;10,65	5,19;12,39	15,39;25,81	28,42;40,73	18,68;29,75	4,42;11,23
Объем питания	4,66	7,6	20,1	33,58*	27,45	6,62
	2,58;8,25	4,8;11,81	15,39;25,81	27,73;39,98	22,04;33,62	4,04;10,65
Туалет	5,88	7,84	21,08	33,82*	26,47*	4,9
	3,49;9,76	5,12,1	16,26;26,87	27,96;40,23	21,14;32,59	2,76;8,56
Другое	5,64	2,21	8,58	4,17	4,9	74,51***
	3,3;9,46	0,94;5,07	5,58;12,97	2,24;7,64	2,76;8,56	68,44;79,76

Примечание:

\*  $p < 0,05$ ;

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

\*\*\*  $p < 0,001$ .

Таблица 2

**Балльная оценка работы врачей организаций здравоохранения (г. Гродно)  
по мнению русскоязычных иностранных пациентов**

Оцениваемый параметр/оценка	Оценка работы врачей организации здравоохранения, %, доверительный интервал, %					Затрудняюсь оценить
	1	2	3	4	5	
Профессионализм	4,66	2,45	16,18	32,11**	44,61**	0
	2,58;8,25	1,09;5,4	11,94;21,55	26,35;38,46	38,26;51,14	0;1,68
Психологическая поддержка	0,49	4,9	7,11	21,08	33,58*	32,84
	0,09;2,55	2,76;8,56	4,42;11,23	16,26;26,87	27,73;39,98	27,04;39,22
Адекватность методов диагностики и лечения	4,9	3,92	18,87	32,11*	39,71*	0,49
	2,76;8,56	2,06;7,32	14,3;24,49	26,35;38,46	33,54;46,22	0,09;2,55
Коммуникабельность	4,9	5,64	18,38	32,11*	38,24*	0,74
	2,76;8,56	3,3;9,46	13,87;23,96	26,35;38,46	32,14;44,73	0,18;2,94
Заинтересованность и ответственность за результат	5,39	4,9	18,87	29,41*	40,44**	0,98
	3,12;9,16	2,76;8,56	14,3;24,49	23,85;35,67	34,24;46,96	0,28;3,32
Другое	5,39	3,92	5,64	5,39	4,9	74,75***
	3,12;9,16	2,06;7,32	3,3;9,46	3,12;9,16	2,76;8,56	68,7;79,98

Примечание:

\*  $p < 0,05$ ;\*\*  $p < 0,01$ ;\*\*\*  $p < 0,001$ .

( $p < 0,01$ ) и дисциплинированности ( $p < 0,05$ ) медицинских сестер.

В табл. 4 представлены полученные в результате социологического опроса оценки доверия русскоязычных иностранных пациентов к работе врачей организаций здравоохранения г. Гродно. Из ключевых личностных и профессиональных качеств, формирующих доверие к врачу, по аналогии с другими проводившимися в этой сфере опросами, нами выделены и предложены для оценки респондентам этика, профессионализм и опыт врачей организаций здравоохранения, оказывавших им медицинскую помощь (респондентам предлагалось оценить доверие к врачам по 5-балльной шкале, где 5 соответствует оценке «полностью доверяю», а 1 – «совершенно не доверяю»).

Абсолютное большинство опрошенных – 73,16% (296 человек) – высоко оценили (на «4» и «5») этическую сторону лечебного процесса ( $p < 0,001$ ); 73,58% (298 иностранцев) доверяют опыту гродненских врачей ( $p < 0,001$ ).

Среди 408 иностранцев, получивших медицинскую помощь в организациях здравоохранения

г. Гродно, 41,18 {34,95;47,7}% полностью согласны, что белорусские медицинские работники добросовестно и в полном объеме выполняют свои обязанности по отношению к иностранным гражданам, 18,14 {13,65;23,69}% опрошенных считают, что «частично», а 7,11 {4,42;11,23}% (29 человек) ответили, что в этом направлении при оказании медицинской помощи иностранцам есть возможности для развития.

Респондентами были оценены прозрачность деятельности белорусских медицинских работников и ее субъективная открытость для контроля со стороны иностранного гражданина. Так, анализ данных показал, что 63,97% опрошенных удовлетворены прозрачностью и открытостью деятельности медицинских работников при оказании медицинской помощи, однако, при этом, 27 русскоязычных иностранцев (6,62 {4,04;10,65}%) остались не удовлетворены исследуемыми характеристиками лечебного процесса.

Заслуживает внимания ответ респондентов на вопрос: «Перед проведением различных процедур

Таблица 3

**Балльная оценка работы среднего медицинского персонала организаций здравоохранения (г. Гродно) по мнению русскоязычных иностранных пациентов**

Оцениваемый параметр/оценка	Оценка работы среднего медицинского персонала организации здравоохранения, %, доверительный интервал, %					Затрудняюсь оценить
	1	2	3	4	5	
Профессиональные навыки	4,9	3,68	12,01	33,33*	45,1**	0,98
	2,76;8,56	1,9;7,01	8,39;16,91	27,5;39,72	38,74;51,63	0,28;3,32
Добросовестность	4,66	5,15	18,14	27,7*	43,63**	0,74
	2,58;8,25	2,94;8,86	13,65;23,69	22,26;33,88	37,31;50,16	0,18;2,94
Четкость выполнения манипуляций и процедур	4,9	2,21	14,71	32,84*	44,36**	0,98
	2,76;8,56	0,94;5,07	10,67;19,92	27,04;39,22	38,02;50,89	0,28;3,32
Дисциплинированность	4,9	5,39	16,42	32,84*	39,71*	0,74
	2,76;8,56	3,12;9,16	12,15;21,82	27,04;39,22	33,54;46,22	0,18;2,94
Заинтересованность и ответственность за результат	5,64	4,66	18,14	32,6*	37,5*	1,47
	3,3;9,46	2,58;8,25	13,65;23,69	26,81;38,97	31,44;43,98	0,53;4,04
Другое	5,39	2,7	7,84	4,9	4,17	75**
	3,12;9,16	1,25;5,73	5;12,1	2,76;8,56	2,24;7,64	68,96;80,2

Примечание:

\* p&lt;0,05;

\*\* p&lt;0,01;

\*\*\* p&lt;0,001.

объясняла ли Вам медсестра, с какой целью, каким образом будет проводиться процедура?»: 248 из 408 опрошенных, или 60,78 {55,97;65,4}%, ответили, что нет, не объясняла (binom test 0,0000). Информацию о тех или иных процедурах объяснял врач, о чем сообщили 234 респондента, или 57,35 {52,51;62,06}% выборки (binom test 0,0034), однако, в 42,65 {37,94;47,49}% полученных ответов утверждается, что и врачи не разъясняли цели и содержание вмешательств. В связи с этим, 31 пациент (7,6 {5,4;10,58}%) самостоятельно искал информацию, каким образом будет проводиться процедура (binom test 0,0000).

Удовлетворенность иностранных пациентов после посещения организаций здравоохранения г. Гродно оценивалась ими по ряду характеристик по 5-балльной шкале, где 5 соответствует оценке «полностью удовлетворен», 4 – «вполне удовлетворен», 3 – «частично удовлетворен», 2 – «скорее не удовлетворен», 1 – «совершенно не удовлетворен». Полученные результаты приведены в табл. 5.

Ожидания от пребывания в организациях здравоохранения г. Гродно оправдались полностью у 169 из 408 опрошенных иностранцев, или у 41,42 {35,33;47,79}%, частично – у 136, или у 33,33 {27,63;39,57}%, наполовину – у 71 респондента, или у 17,4 {13,1;22,75}%, скорее не оправдались у 21 пациента, или у 5,15 {2,98;8,75}%, и полностью не оправдались у 11 русскоязычных иностранцев, что составило 2,7 {1,27;5,64}% выборки.

Абсолютное большинство – 335 из 408, или 82,11 {77,13;86,2}%, намерены рекомендовать друзьям и знакомым белорусские организации здравоохранения для получения медицинской помощи.

Таким образом, по результатам социологического опроса оценены оправданность ожиданий при оказании медицинской помощи, доверие русскоязычных иностранных граждан белорусским врачам, определены ключевые направления для повышения удовлетворенности пациентов-иностранцев (повышение комфортности

**Оценка доверия русскоязычных иностранных пациентов  
к работе врачей организаций здравоохранения (г. Гродно)**

Оцениваемый параметр/оценка	Оценка доверия к работе врачей организации здравоохранения, %, доверительный интервал, %					
	1	2	3	4	5	Затрудняюсь оценить
Этика	4,93	3,94	16,5	33,5**	39,66**	1,48
	2,78;8,6	2,07;7,36	12,21;21,92	27,64;39,91	33,48;46,18	0,53;4,06
Профессионализм	4,91	3,19	15,97	30,22*	44,96**	0,74
	2,77;8,58	1,57;6,39	11,76;21,33	24,59;36,52	38,6;51,5	0,18;2,95
Опыт	4,69	2,96	17,53	31,36**	42,22**	1,23
	2,6;8,31	1,41;6,1	13,11;23,05	25,63;37,71	35,93;48,78	0,4;3,71
Другое	5,91	1,48	6,16	7,39	4,93	74,14***
	3,5;9,81	0,53;4,06	3,69;10,1	4,64;11,58	2,78;8,6	68,03;79,43

Примечание:

\*  $p < 0,05$ ;

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

\*\*\*  $p < 0,001$ .

при нахождении в организации здравоохранения путем заполнения времени ожидания, разъяснения пациентам перед проведением различных процедур, с какой целью и каким образом будет проводиться процедура; повышение удобства записи на прием и другие).

**Выводы.** Большинство иностранных пациентов из стран СНГ и Ближнего Востока высоко оценивают комфортность пребывания в организациях здравоохранения г. Гродно. При оценке медицинских работников наиболее ценным для иностранных граждан является профессионализм врачей (76,72%) и среднего медицинского персонала (78,43%). При этом, следует отметить, что лишь в 39,22% случаев медицинские сестры и в 42,65% врачи объясняли пациенту, с какой целью и каким образом будет проводиться процедура, остальным приходилось самостоятельно искать информацию о предполагаемой манипуляции, что свидетельствует о необходимости повышения коммуникативных навыков медицинских работников организаций здравоохранения. Однако, свыше 70% иностранных граждан высоко оценивают этику, профессионализм и опыт врачей. У подавляющего большинства русскоязычных иностранцев, получивших медицинскую помощь, оправдались ожидания от пребывания в организациях здравоохранения г. Гродно, и они намерены рекомендовать друзьям и знакомым белорусские организации здравоохранения.

Перспективным направлением дальнейшей работы по изучению восточного вектора экспорта белорусских медицинских услуг является разработка конкретных маркетинговых и организационных мероприятий по повышению удовлетворенности иностранных русскоязычных пациентов качеством медицинской помощи.

#### Литература

1. О здравоохранении [Электронный ресурс]: Закон Респ. Беларусь, 18 июня 1993 г., №2435-ХП // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2023.
2. Милашевич, Е.А. Анализ экспорта медицинских услуг Республики Беларусь / Е.А.Милашевич // Медицинские новости. – 2018. – №7. – С.41–45.
3. Коврей, В.А. Безвизовый въезд в Республику Беларусь как фактор развития медицинского туризма / В.А.Коврей, Р.И.Довнар // Гуманитарно-экономический вестник. – 2017. – №1/2. – С.138–145.
4. Малец, Е.Д. Востребованность медицинского туризма Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Е.Д.Малец // Репозиторий Витебского государственного университета им. П.М.Машерова. – Режим доступа: <https://rep.vsu.by/bitstream/123456789/20310/1/115-116.pdf>. – Дата доступа: 06.02.2023.
5. О Государственной программе «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

**Удовлетворенность иностранных русскоязычных пациентов  
оказанием медицинской помощи в организациях здравоохранения г. Гродно**

Оцениваемый параметр/оценка	Удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи, %, доверительный интервал, %					Затрудняюсь оценить
	1	2	3	4	5	
Полнота информации о состоянии здоровья, методах обследования и лечения	4,9	2,94	22,3	34,31*	34,8*	0,74
	2,76;8,56	1,4;6,06	17,36;28,18	28,42;40,73	28,88;41,23	0,18;2,94
Комфорт нахождения	4,7	5,2	21,04	34,16*	22,77	12,13
	2,61;8,33	2,97;8,94	16,2;26,86	28,25;40,6	17,76;28,71	8,47;17,07
Соответствие цены качеству оказанных услуг	6,16	4,93	23,15*	28,82*	29,8*	7,14
	3,69;10,1	2,78;8,6	18,11;29,1	23,28;35,07	24,2;36,09	4,44;11,29
Общая оценка работы организации здравоохранения	4,2	2,96	23,95	37,28*	30,62*	0,99
	2,25;7,69	1,41;6,1	18,83;29,96	31,21;43,79	24,94;36,94	0,29;3,34
Удобство записи на прием	5,46	6,2	27,79*	31,02*	25,31*	4,22
	3,16;9,27	3,72;10,18	22,32;34,02	25,3;37,38	20,05;31,41	2,26;7,73
Доступность цены	5,68	5,19	20,49*	32,59**	27,65*	8,4
	3,33;9,53	2,96;8,92	15,72;26,26	26,79;38,99	22,21;33,86	5,43;12,77
Оправданность ожиданий	5,16	4,67	24,57*	28,75*	22,6*	14,25
	2,95;8,88	2,59;8,27	19,4;30,6	23,22;34,98	17,62;28,51	10,28;19,42
Другое	5,46	1,99	6,95	7,44	3,23	74,94***
	3,16;9,27	0,81;4,79	4,29;11,07	4,67;11,66	1,58;6,46	68,85;80,18

Примечание:

\* p&lt;0,05;

\*\* p&lt;0,01;

\*\*\* p&lt;0,001.

- / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2023.
- Лечение в Беларуси [Электронный ресурс] // КлиникБел. Информационный портал медицинских услуг. – Режим доступа: <https://clinicsbel.by/>. – Дата доступа: 06.02.2023.
  - Всемирный совет по туризму включил Беларусь в топ-10 по росту инвестиций в туротрасль [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.belta.by/society/view/vsemirnyj-sovet-poturizmu-i-puteshestvijam-vkljuchil-belarus-v-top-10-po-rostu-investitsij-v-turotrasl-190989-2016/>. – Дата доступа: 06.02.2023.
  - Маркетинг в медицинском туризме / В.Г.Климин, Ю.А.Мальцева, А.Н.Дайхес, К.Э.Вдовин, Е.Г.Князева. – М: Комментарий, 2020. –158 с.
  - Здравоохранение Республики Беларусь [Электронный ресурс] // Портал Президента Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://president.gov.by/ru/belarus/social/healthcare>. – Дата доступа: 06.02.2023.
  - Бойко, С.Л. Профессиональные психологические риски и социальный менеджмент в здравоохранении: монография / С.Л.Бойко; М-во здравоохранения Респ. Беларусь, УО «Гродн. гос. мед. ун-т». – Гродно: ГрГМУ, 2022. – 195 с.
  - Гаврилик, А.А. Социологическая характеристика экспорта медицинских услуг: восточный вектор (часть I) / А.А.Гаврилик, С.Л.Бойко // Вопросы организации и информатизации здравоохранения. – 2022. – №4 (113). – С.52–56.
  - 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.

**SOCIOLOGICAL CHARACTERISTICS OF  
MEDICAL SERVICES EXPORT: EASTERN  
VECTOR (PART II)**

**A.A.Gavrilik, S.L.Boyko**

<sup>1</sup>”LODE” LLC, Grodno Branch, 51, B.Troitskaya  
Str., 230023, Grodno, Republic of Belarus

<sup>2</sup>Grodno 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 comfort of conditions in healthcare organizations and availability of medical services in Belarus for foreign citizens, as well as their satisfaction with medical care quality 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 21.02.2023 г.*