



СУҒУРТА ХИЗМАТЛАРИГА ИСТЕЪМОЛ ТАЛАБИНИ ОШИРИШ ЙЎЛЛАРИ

Тошназарова Лола Шухратиллаевна,
мустақил тадқиқотчиси,
Тошкент давлат иқтисодиёт университети

Аннотация. Суғурта соҳасини ҳозирги замон талаблари даражасида ривожлантиришда инновацияларни қўллаш кенг имкониятларни очиб беради. Янги суғурта маҳсулотларини ишлаб чиқиш, уларни хизмат сифатида суғурталанувчиларга тақдим этиш ҳамда кўрсатиш усуллари ва технологиялари, сотиш каналлари, янги инновацион инфратузилмани шакллантириш ва миллий суғурта бозорини ривожлантириш шароитида долзарб илмий ва амалий муаммо бўлиб қолмоқда. Суғуртани консерватив нуқтаи назардан ривожлантириб бўлмайди, унинг ривожланиши инновацияларни доимий равишда жорий этиш билан бирга, кўплаб янги хизмат турларининг шаклланиши, уларни сотишнинг янги технологиялари ва суғурта соҳасидаги турли хил молиявий муносабатларнинг пайдо бўлишига олиб келди.

Калит сўзлар: Суғурта хизматлари, истеъмол талаби, суғурта бозори, инновациялар, суғурта маҳсулотлари.

Суғуртада инновация тушунчаси деганда, суғурта фаолиятининг ва суғурта технологияларининг ҳар қандай янги кўринишларини бозордаги профессионал иштирокчилар ўртасида ўзаро ҳамкорликда амалга ошириш фаолияти тушунилади. Бундай ҳамкорлик натижасида эса уларни қўллаш ҳудуди кенгаяди, кутилган натижага олиб келади. Суғуртада даврийликка асосланган уч хил кўринишдаги инновациялар мавжуд:

1. Суғурта маҳсулотларини сотишни кенгайтиришга хизмат қилувчи инновациялар – таклиф этилаётган суғурта турларининг таннархини пасайтиришга эришиш орқали оммабоп нархларда суғурта маҳсулотларини сотишга ўтиш. Бундай инновациялар суғурта бозорининг экстенсив равишда кенгайишига олиб келади.

2. Эришилган сотиш ҳажмини сақлашга имконият яратадиган инновациялар. Бундай инновациялар суғурта маҳсулоти дизайнини яхшилаш эвазига, ўхшаш бўлсада кўп ихатдан янгиланган ва сотиш учун қўлай маҳсулот яратилади.

3. Фаолият самарадорлигини оширишга хизмат қилувчи инновациялар – бизнес юритиш харажатларини пасайтириш ва суғурта маҳсулотлари рентабеллигини оширишга хизмат қилувчи (масалан интернет орқали сотишни йўлга қўйиш орқали сотиш харажатларини камайтиришга эришиш) инновациялар.



Chrysovalantis Gaganisa ва бошқалар суғурта соҳасида инновацияларни жорий этишда кўп омилларни ҳисобга олиш кераклигини таъкидлаб ўтишган, масалан маълум бир мамлакатда жорий этилган янги суғурта маҳсулотлари бошқа давлатларда яшаб қолиши қийин кечади. Суғуртада инновацияларни жорий этиш мамлакатнинг барча иқтисодий омиллари (иқтисодий ўсиш, қайта молиялаш ставкаси, суғуртанинг ривожланганлик даражаси ва ҳуқуқий асослари) билан бирга, ижтимоий ва сиёсий омилларни (суғурта маданияти, халқнинг урф одатлари, диний келиб чиқиши, сиёсий омилларнинг ҳолати) ҳисобга олишни тақозо этади. Darius Lakdawalla ва бошқалар шахсий суғурта соҳасида инновацияларнинг қўлланилиши кўплаб ижобий натижаларни бериши мумкинлигини, жумладан, суғурталашда инновациялар нафақат суғурта компанияси томонидан жорий этиладиган янги суғурта маҳсулотлари ёки сотиш каналларини ривожлантириш, балки миқознинг уларни қабул қилиш борасида тайёрлик даражасига боғлиқлиги ҳам муҳим ҳисобланади. Н.В. Масленникова суғуртада инновацияларни жорий этишда кўплаб тадқиқотлар олиб борган. Бундай инновациялардан бири, микросуғурта турларини суғурта бозорига жорий этиш ҳисобланади. Шунингдек, инновацияларни ривожлантиришда салбий таъсир кўрсатадиган омиллар аниқланмаган.

Ўзбекистон суғурта бозорида яқин истиқболда мамлакатда жадал суръатларда рақамли иқтисодийнинг ривожланаётганлиги, экотизимлар ва барча соҳаларда онлайн-сотувларнинг кенгайиб бориши ҳамда юридик ва жисмоний шахслар тўлов қобилиятининг ошиб бораётганлиги улар ўртасида суғурта хизматларига бўлган истеъмол талабининг ошишига олиб келади. Янгича бозор шароитларининг яратилиши суғурталовчиларнинг суғурта маҳсулотлари таркибини қайта кўриб чиқишлари ва суғурталанувчиларнинг ўзгариб бораётган талабларини қондирадиган инновацион суғурта маҳсулотларини ишлаб чиқишларини рағбатлантиради. Мазкур ўзгаришлар инновацион технологиялар ва сервисларни уйғунлаштирган ҳолда суғурта бозорининг бундан буёнги ривожланишини таъминлайди. Суғурта компаниялари инновацион суғурта маҳсулотлари сифатида аниқ фактга асосланган телематика ва суғурта, телетиббиёт, нарсалар интернет (IoT), масофавий тиббиёт ва маълумотларни рақамлаштириш, параметрик суғурта турларини ривожлантиришга эътиборни қаратишлари ўз самарасини беради.

Пандемия шароитида жамият яшаш ва фаолият кўрсатишнинг янгича йўллари қидириб топишга, ижтимоий муҳит учун қулай шароитларни яратишга ҳаракат қилди ва қилмоқда. Масофавий хизматлар воситасида тиббий ёрдам ва маслаҳатлар олиш сўнги йилларда кенгайиб бормоқда. Бундай масофавий хизматнинг ривожланиши суғурта хизматлари онлайн



сотувининг ҳам шаклланиши ва ривожланишига олиб келмоқда. Шу каби хизматлардан бири сифатида телетиббиётни келтириш мумкин. Телетиббиёт – бу масофавий тиббиёт, коммуникация технологияларининг ҳаётимизнинг барча соҳаларига кириб боришининг мантиқий натижасидир. Бунга доимо эҳтиёж бор эди, чунки, масалан, аҳоли кам яшайдиган ва чекка ҳудудлар аҳолисига юқори малакали тиббиёт ходимлари орқали тиббий ёрдам кўрсатиш жуда қийин ва қиммат. Сўнгги ўн йилликда интернетнинг ривожланиши билан кўпгина мамлакатларда телетиббиёт аста-секин давлат хизматига айланиб бормоқда.

Аҳолига тиббий хизмат кўрсатишни тубдан яхшилаш, республика соғлиқни сақлаш тизимини бошқариш самарадорлигини таъминлаш, шунингдек, соҳага хорижий инвестицияларни фаол жалб этиш, умумэътироф этилган халқаро стандартлар ва инновацион технологияларни жорий этиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Президентининг 02.08.2018 йилдаги ПҚ-3894-сонли “Ўзбекистон Республикасида соғлиқни сақлашни бошқаришнинг инновацион моделини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори билан Ўзбекистон Республикаси Инновацион соғлиқни сақлаш миллий палатаси ташкил этилди. Бугунги кунда Ўзбекистонда телетиббиёт соҳаси шаклланишнинг дастлабки босқичида. Бунинг сабаби В2С каналининг ривожланмаганлигидир: аксарият ҳолларда мижозлар телетиббиёт хизматларини мустақил равишда сотиб олишга ҳали тайёр эмас (одамлар учун рақамли тиббиёт ҳали ҳам нотаниш ҳикоя, тажрибали фойдаланувчилар кам). Шу сабабли ушбу сегментни оммалаштириш учун бугунги кунда бундай хизматлар учун асосий савдо каналларидан бири сифатида суғурталовчилардан фойдаланиш ўз самарасини беради. Ўзбекистонда мобил алоқанинг кенг оммалашганлигини ҳисобга олган ҳолда телетиббиёт хизматларини мобил алоқа воситалари орқали суғурта компанияларининг суғурта полислари воситасида йўлга қўйиш имконияти мавжуд.

Суғурта компаниялари учун рақамли тиббий хизматларнинг элементлари ўз маҳсулотларини диверсификация қилиш ва уларнинг истеъмол қийматини оширишга ёрдам беради. Ўзбекистонда ихтиёрий тиббий суғурта асосан корпоратив кўринишда нисбатан оммалашган. Ушбу суғурта турига ёки бахтсиз ҳодисалардан ихтиёрий суғурта полисига профессионал шифокорлар билан масофадан мулоқот қилиш имкониятини қўшилса мижоз учун фойдали ва қизиқарли бўлади. Бундай ҳолатда фақат корпоратив тиббий суғурта эмас, балки шахсий тиббий суғуртанинг ҳам ривожланишига имконият яратилади. Суғурталовчи учун телетиббиёт (масофавий тиббий хизмат) эрта ташхис қўйиш (ва арзонроқ даволаниш), тўғри терапия (тез тикланиш, бу суғурталовчи учун суғурта қопламаси



маблағини тежаш имконини беради) ва умуман, суғурталанганларнинг касалланишини камайтириш имкониятидир. Суғурталанувчи учун у мегаполисда яшовчи ёки узоқ кичик қишлоқда яшовчи бўлишидан қатъий назар кечаю-кундуз тиббий ёрдам олиш имкониятидир.

Суғурталовчилар учун телетиббиётнинг (масофавий тиббий хизматнинг) яққол афзалликларидан баъзиларини кўриб чиқайлик:

1) тиббий ёрдамни ташкил этиш харажатларини камайтириш, биринчи навбатда, тиббий муассасага бевосита хизмат кўрсатишни сўраб қилинадиган мурожаатлар сонини камайтириш имконияти. Статистик маълумотларга кўра, тиббий муассасаларга мижозлар томонидан мурожаатларнинг қарийб 40 фоизи профилактика хусусиятига эга. Онлайн маслаҳат нархи шифокорга шахсан ташриф буюриш нархидан анча арзонроқ бўлиши мумкин. Натижада янги хизмат суғурта полиси нархини 20 фоизга камайтириш имконини беради;

2) телетиббиёт суғурта полисининг амал қилиш географиясини кенгайтиради. Бундай ҳолатда тиббий хизматдан чет элда туриб ҳам фойдаланиш мумкин. Янги хизмат чекка ҳудудларда истиқомат қилувчи аҳолига уйларида чикмаган ҳолда етакчи тиббиёт муассасаларининг энг яхши мутахассисларидан тиббий хизмат олиш имконини беради;

3) телетиббиёт хизматлари уларнинг жозибадорлигини ошириш учун турли суғурта маҳсулотларининг хизмат кўрсатиш компонентига айланиши мумкин. Бу шахсий ва мулкый суғурта маҳсулотларига тегишли. Шунга кўра, бозор охир-оқибат деярли ҳар қандай суғурта турларини (бахтсиз ҳодисалардан суғурталаш, автомобил корпусини суғурталаш, ипотека суғуртаси ва бошқалар) сотиш ҳажмини ошириш учун телетиббиёт хизматларидан фойдаланиш имкониятига эга бўлади;

4) янги хизмат орқали суғурта хизматида талабнинг ортиши. Телетиббиётнинг (масофавий тиббий хизматнинг) ривожланиши, шунингдек, беморнинг соғлиғи ҳақидаги маълумотларни – тана харорати, пулси, қон босими ва бошқаларни аниқлаш имконини берувчи тақиб юриладиган электрон қурилмалар бозорининг ривожланишига олиб келади. Смартфонларнинг янги авлоди, ақлли соатлар ва билакузуклар тез орада махсус тиббий асбоб-ускуналар ўрнига муқобил бўлиши мумкин.

Европа мамлакатларида ва АҚШда суғурта хизматлари билан боғлиқ мобил алоқа хизматлари бир неча йиллардан бери ишлаб чиқилган ва амалиётга жорий этилган. Масалан, АҚШнинг энг йирик клиникаларидан бири ва Mayo Clinic тадқиқот маркази томонидан асос солинган компаниялардан бири VitalHealth Software компанияси диабет, саратон ва алтсгеймер касаллиги каби сурункали касалликларга чалинган кишиларга ёрдам беришга мўлжалланган бир қатор электрон ечимларни ишлаб чиқди. Шунингдек, АҚШда Amodo хизмати кенг миқёсда йўлга қўйилган бўлиб, у қандай хавф-хатарларга дучор бўлиши ва унинг эҳтиёжлари тўғрисида



ишончли маълумот олиш имконини берувчи яхлит мижоз профилини яратиш учун смартфонлар ва бошқа интернет қурилмаларидан маълумотларни тўплайди. Бундай маълумотлар асосида суғурта компанияларининг индивидуал нархлари ва таклифлари ишлаб чиқилади.

Сўнгги бир неча йил ичида Европа ва Америкада тобора кўпроқ иш берувчилар телетиббиёт хизматларидан фойдаланишни суғурталашни бошладилар. Бунда ходим видео-қўнғироқ ёрдамида телефон орқали шифокор билан боғлиниш имкониятига эга бўлади. Компаниялар учун бу албатта АҚШда йилига бир неча минг доллар турадиган ходимни тўлиқ тиббий суғурта билан таъминлашдан кўра бир неча баравар арзон. Ушбу тенденция телетиббиёт бозорининг ўсиши ва ривожланишига ёрдам беради. Суғурталовчилар ўзларининг тиббий суғурта полислари эгаларига телетиббиёт маслаҳати сифатида танилган масофавий тиббий маслаҳатни танлашни таклиф қилишади.

Суғурталанган шахс компанияга мурожаат қилганда, ёрдамни мувофиқлаштирувчи шифокор мижозга телетиббиёт хизматини таклиф қилиш мумкинми ёки йўқлигини, яъни қарши ҳолатлар мавжудми ёки йўқлигини аниқлайди. Шундан сўнг, лойиҳада иштирок этувчи клиникалардан бирининг шифокори томонидан масофадан туриб маслаҳат ўтказилади, беморнинг аҳволига қараб, унги клиникага ташриф буюриш таклиф қилиниши мумкин. Иккиламчи маслаҳат, масалан, тест натижалари, инструментал текширувлар ёки даволаниш олдин мавжуд бўлса масофадан туриб амалга оширилиши мумкин. Мижоз расмий маслаҳат хулосасини олади. Хизмат кўрсатилгандан сўнг ёрдам бўйича воситачи вакиллар суғурталанувчининг фикрини олиш учун у билан қайта боғланади.

Халқаро суғурта компаниялари тиббиёт профилактикасини ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратмоқда. Мисол учун, Жанубий Африканинг Discovery компанияси ўз мижозларининг рухсати билан жисмоний фаоллик, турмуш тарзи, харидлар ҳақида маълумот тўплайди ва саломатликни яхшилаш бўйича тавсиялар беради. Ўзларига ғамхўрлик қилаётганлар учун эса тиббий суғурта бўйича чегирмалар тақдим этади. Финляндияда мунтазам тиббий кўрикдан ўтганлар шифокорга ташриф буюрмаганларга қараганда суғурта учун 10 % кам ҳақ тўлайдилар. Испаниялик суғуртачилар ҳаётни суғурталаш маҳсулотига эга бўлиб, унда аллақачон шахсий мураббий, шахсий овқатланиш мутахассиси ва шахсий овқатланиш дастурлари мавжуд. Гаджетлар ва доимий маълумотлар узатилиши ёрдамида саломатлик кўрсаткичлари назорат қилинади ва тавсиялар берилади. Ҳозирда Россияда телетиббиёт хизматларидан фойдаланувчилар сони олти миллиондан ортиқ бўлиб, уларнинг сони тобора ортиб бормоқда.



Signa компанияси томонидан 2017 йил мартдан 2019 йил мартигача ўтказилган тадқиқотларга кўра, 132 иштирокчи давлат орасида 32 та тиббиёт мутахассислиги жалб қилиниб ўтказилган телетиббиёт хизматларидан сўнг беморларнинг 31 фоизи уйда қолиб, кўрсатилаётган хизматлардан фойдаланишни афзал кўрган. Тиббий суғурта бўйича ҳар йили ўтказиладиган конференцияларнинг 11-конференцияси (RGA компанияси, Лиссабон, Португалия) маълумотларига кўра, суғурта компаниялари орқали амалга оширилаётган телетиббиётнинг ижобий тенденцияси қайд этилган. Бироқ, барча инновацион лойиҳаларда бўлгани каби, телетиббиёт ҳам ўзининг ижобий ва салбий томонларига эга ва яқин келажакда ҳал қилиниши керак бўлган муаммолар мавжуд. Масалан, бозорнинг барча иштирокчилари ҳам, суғурталовчилар ҳам тиббиёт муассасалари ҳам телетиббиёт хизматларини асосий суғурта маҳсулотларига жорий этишга техник жиҳатдан тайёр эмас. Бунинг сабаби меъёрий-ҳуқуқий базанинг, front va back-ofis мутахассисларининг, моддий-техник жиҳозларнинг (жумладан, актуар ҳисоб-китобларнинг) йўқлиги, беморнинг шахсий маълумотларини ҳимоя қилиш ва уларни узатиш ва сақлаш вақтида тиббий сирларнинг махфийлигига қўйиладиган талабларнинг етарли эмаслигидир.

Жадвал

Дунё телетиббиёт бозори динамикаси (млрд.дол.)

Кўрсаткич	2015 й.	2016 й.	2017 й.	2018 й.	2019 й.	2020 й.
Телетиббиёт хизматлари ҳажми	12,8	18,1	23,4	29,1	48,3	56,2

Жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, дунё миқёсида телетиббиёт хизматлари ҳажми йиллар давомида фақат ўсиш тенденциясига эга бўлган ва ўсиш ҳажми нисбатан юқори.

Шундай қилиб, ҳозирда телетиббиётнинг аҳамиятини тўлиқ англай олмайдиган суғурта бозори иштирокчилари анча орқада қолиш хавфи борлигини таъкидлаш мумкин. Accenture таҳлилчиларининг фикрича, рақамли инқилоб яқин 3-4 йил ичида суғурта соҳасини тубдан ўзгартиради ва тиббиётдаги IT хизматлари кўпчилик одамлар ҳаётининг ажралмас қисмига айланади, бунинг сабаби суғурта маҳсулотларининг юқори рентабелликка эга бўлишидир. Масофавий тиббий хизматларнинг қонунийлаштирилиши ихтиёрий тиббий суғуртанинг ривожланишига олиб келади.



Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Chrysovalantis Gaganisa, Iftekhar Hasanb, Panagiota Papadimitrie, Menelaos Tasioue. National culture and risk-taking: Evidence from the insurance industry. *Journal of Business Research* 97 (2019) 104–116 p.
2. Darius Lakdawalla, Anup Malani, Julian Reif. The insurance value of medical innovation. *Journal of Public Economics* 145 (2017) 94–102 p.
3. Масленникова Н.В. Сущность и содержание системы микрострахования / Н.В. Масленникова // Новая наука: стратегии и векторы развития: Международное научное периодическое издание по итогам Международной научно-практической конференции (19 мая 2016 г., Ижевск) в 3 ч. Ч.1 – Стерлитамак: АМИ, 2016. – С. 150-152.
4. <https://forinsurer.com/news/19/01/21/36529> маълумотлари.
5. <https://zdrav.expert/index.php/> сайти маълумотлари асосда муаллиф томонидан тайёрланган.