

UOT: 617.7

Hacıyeva K.T., Hacıyeva S.H.

## LÖKBATAN TİBB MƏRKƏZİNİN GÖZ KABİNETİNƏ İL ƏRZİNDƏ MÜRACİƏT EDƏN PASİYENTLƏRİN TİBBİ XİDMƏTLƏRDƏN YARARLANMA DƏRƏCƏSİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

*Lökbatan Tibb Mərkəzi PHŞ, Bakı şəh., Azərbaycan*

### XÜLASƏ

**Məqsəd** – Lökbatan Tibb Mərkəzinin (LTM) göz kabinetinə il ərzində müraciət edən vətəndaşlara göstərilən oftalmoloji xidmət dərəcəsinin təyin edilməsi və Tibbi Xidmətlər Zərfindən istifadə etmiş pasiyentlərin rəylərinin tədqiqi.

#### **Material və metodlar**

Tədqiqat 01.01.2023–01.01.2024-cü il ərzində müraciət etmiş pasiyentlərin baza məlumatlarına əsasən aparılmışdır. Müxtəlif müəssisələrə göndərilmiş vətəndaşlara göstərilən xidmət səviyyəsinin ölçülməsi üçün 100 katarakta əməliyyatı aparılmış təsadüfi xəstə oftalmoloq qəbuluna dəvət olunmuş, əməliyyatdan əvvəl və sonrakı vəziyyəti qiymətləndirilmiş, sorğu aparılmış, pasiyentlərin rəyləri tədqiq olunmuşdur.

#### **Nəticə**

Araşdırmalar nəticəsində müəyyən edilmişdir ki, il ərzində LTM-ə müraciət etmiş xəstələrin ümumi sayı 204465 nəfər olmuşdur ki, bunlardan 14242 nəfəri göz kabinetinə müraciət edənlərdir: böyüklər – 11172, uşaqlar – 3070 nəfər, bunlardan birincili müraciətlər – 10679, təkrari – 3563 nəfər olmuşdur. Baza məlumatlarına əsasən il ərzində oftalmoloji problemlə bağlı 1282 nəfərə əməliyyat

və tibbi prosedurlardan yararlanmaq üçün göndəriş vərəqi verilmişdir (1218-i böyüklər, 64-ü uşaqlar): bunlardan 89-u dövlət, 1193-ü özəl müəssisəyə yönləndirilmişdir.

Əməliyyat olunmuş 100 xəstənin 19 nəfərində görmə itiliyi 1,0, 54 nəfərdə – 0,6-0,9, 21 nəfərdə – 0,3-0,5, 6 nəfərdə isə 0,3-dən aşağı təşkil etmişdir. Pasiyent rəylərinin tədqiqi üçün cərrahın professionallığı, tibbi personalın münasibəti, xidmətin keyfiyyəti və xidmətin icra müddəti kimi meyarlar dəyərləndirilmişdir. Hər göstəriciyə görə razı qalanlar 75-95%, narazı qalanlar 1-12%, qənaətbəxş hesab edənlər isə 4-13% təşkil etmişdir. Xəstələrin 85,75%-i xidmətdən tam razı qalmış, 8%-i göstərilən xidməti qənaətbəxş hesab etmiş, yalnız 6,25%-i narazı qaldıqlarını bildirmişlər.

#### **Yekun**

İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət agentliyi tərəfindən xidmətlərin sayı və çeşidinin artırılması, 765 sayda yenisi əlavə edilməklə xidmətlərin sayının 3315-ə çatdırılması, “e-Tabib” mobil tətbiqinin yeni versiyada istifadəyə verilməsi TƏBİB-in bir qurum kimi fəaliyyətinin xalqa tükənməz faydasının sübutudur.

**Açar sözlər:** *xidmətlər zərfi, “e-Tabib” mobil tətbiqi, xidmətin keyfiyyəti, pasiyent məmnuniyyəti*

Гаджиева К.Т., Гаджиева С.Х.

## ОЦЕНКА СТЕПЕНИ ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ЗА ГОДИЧНЫЙ ПЕРИОД ПАЦИЕНТАМ, ОБРАТИВШИМСЯ В ГЛАЗНОЙ КАБИНЕТ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ЛОКБАТАН

### РЕЗЮМЕ

**Цель** – определить степень офтальмологической помощи, оказанной обратившимся в глазной кабинет Медицинского Центра Локбатан (МЦЛ)

в течение года, а также изучить мнения пациентов, воспользовавшихся Конвертом Медицинских Услуг.

### Материал и методы

Исследование проведено на основе базы данных пациентов, обратившихся в офтальмологический кабинет МЦЛ в период 01.01.2023–01.01.2024г. Для измерения уровня обслуживания граждан, направленных в различные учреждения, на прием к офтальмологу были приглашены 100 случайных пациентов, перенесших операцию по удалению катаракты, оценено их состояние до и после операции, проведено анкетирование и изучено мнение пациентов.

### Результаты

В результате исследования установлено, что общее количество пациентов, обратившихся в МЦЛ в течение года, составило 204465, из них в глазной кабинет обратились 14 242 больных. Всего было 11172 взрослых и 3070 детей, из них первично обратились 10679, повторно – 3563 пациента. На основе базовых данных установлено, что в течение года 1282 (1218 взрослых, 64 ребенка) получили направления на офтальмологические операции и лечебные процедуры, из них 89 направлено в государственные, 1193 – в частные клиники.

Из 100 оперированных острота зрения 1,0 составила у 19 больных, 0,6-0,9 – у 54-х, 0,3-0,5 у 21-го и ниже 0,3 – у 6-и. Для изучения мнения пациентов оценивались такие критерии, как профессионализм хирурга, отношение медицинского персонала, качество обслуживания и длительность оказания услуг. По каждому показателю 75-95% пациентов были довольны, 1-12% - недовольны и 4-13% удовлетворены результатом. В целом 85,75% пациентов остались полностью довольны обслуживанием, 8% посчитали обслуживание удовлетворительным и только 6,25% заявили о своем недовольстве.

### Заключение

Увеличение количества и выбора услуг со стороны Государственного агентства по обязательному медицинскому страхованию, увеличение количества услуг до 3315 путем добавления 765 новых, запуск новой версии мобильного приложения «e-Tabib» является доказательством неисчерпаемой пользы деятельности ТАВІВ для народа.

**Ключевые слова:** пакет услуг, мобильное приложение «e-Tabib», качество обслуживания, удовлетворенность пациентов

Hadzhieva K.T., Hadzhieva S.Kh.

## ASSESSMENT OF THE MEDICAL SERVICES DEGREE PROVIDED OVER AN ANNUAL PERIOD TO PATIENTS WHO APPLIED TO THE EYE OFFICE OF THE LOKBATAN MEDICAL CENTRE

### SUMMARY

**Purpose** – to determine the degree of ophthalmological care provided to those who visited the eye office of the Lokbatan Medical Centre (LMC) during the year, as well as to study the opinions of patients who used the Medical Services Envelope.

### Material and methods

The study was conducted on the basis of a database of patients who visited the ophthalmology office in the periods 01/01/2023–01/01/2024. In order to measure the level of service for citizens referred to various institutions, 100 random patients who had undergone cataract surgery were invited to see an

ophthalmologist, their condition was assessed before and after surgery, a questionnaire was conducted, and the patients' opinions were studied.

### Results

As a result of the study it was established that the total number of patients who applied to the MCL during the year was 204,465, of which 14,242 patients applied to the eye office. There were a total of 11,172 adults and 3,070 children, of which 10,679 were primary patients and 3,563 were repeated patients. Based on baseline data, it was established that during the year, 1282 people (1218 adults, 64 children)

received referrals for ophthalmological operations and medical procedures. Of these, 89 were sent to public, 1,193 to private clinics.

Out of 100 operated patients, visual acuity was 1.0 in 19 patients, 0.6-0.9 in 54, 0.3-0.5 in 21 and below 0.3 in 6. To study the opinions of patients, criteria such as the professionalism of the surgeon, the attitude of the medical staff, the quality of service and the duration of the service were assessed. For each indicator, 75-95% of patients were satisfied, 1-12% were dissatisfied and 4-13% were satisfied with the

result. Overall, 85.75% of patients were completely satisfied with the service, 8% considered the service satisfactory, and only 6.25% reported dissatisfaction.

### Conclusion

Increased the number and choice of services from the State Agency for Compulsory Health Insurance, increased the number of services to 3315 by adding 765 new ones, launching a new version of the e-Tabib mobile application is proof of the inexhaustible benefits of TABIB as an institution for the people.

**Key words:** *service package, e-Tabib mobile application, quality of service, patient satisfaction*

Məlum olduğu kimi “Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyi” publik hüquqi şəxs (TƏBİB) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 20 dekabr tarixli 418 nömrəli Fərmanına əsasən İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən yaradılmış, qərar 2020-ci ilin yanvarın 1-dən qüvvəyə minmişdir. TƏBİB - tabeliyində olan tibb müəssisələrinin idarə olunmasını həyata keçirən və bu sahədə nəzarəti təmin edən qurumdur. TƏBİB-in fəaliyyətinin əsas məqsədi tibbi xidmətlərin təşkil olunması və keyfiyyətinin yüksəldilməsi üçün tədbirlər görməkdən ibarətdir. Tibb müəssisələrində vətəndaşlara göstərilən tibbi prosedurlar Xidmətlər Zərfi çərçivəsində həyata keçirilir. Xidmətlər Zərfinə daxil olan tibbi xidmətlər və tariflər Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2023-cü il 4 avqust 263 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmişdir. Müvafiq xidmətin göstərilməsi dövlət tibb müəssisələrində mümkün olmadığı halda vətəndaş Agentliyin müqavilə bağladığı özəl tibb müəssisələrindən birinə göndərilir [1].

2023-cü ilin yanvar-iyun aylarının statistik məlumatlarına əsasən, TƏBİB-ə müraciət sayı – 10 976 226, xidmət sayı – 32 157 216, laborator xidmət sayı – 11 095 389, əməliyyat və prosedur sayı – 146 075 təşkil etmişdir [2]. 2023-cü il (yanvar-noyabr ayları) ərzində dövlət tibb müəssisələrinə 5 milyondan çox şəxs 22,3 milyon dəfə müraciət edib. Bu o deməkdir ki, ölkə əhalisinin 52%-i icbari tibbi sığortadan yararlanıb. Dövlət tibb müəssisələrinin əhaliyə göstərdiyi xidmət sayı 70,2 milyon olmuşdur. Tibbi xidmətlərin 86%-i ambulator, 14%-i stasionar şəraitdə göstərilmişdir. TƏBİB-in müqaviləli tibb müəssisələrinə (özəl və müvafiq dövlət orqanlarının tabeliyində olan tibb müəssisələrinə) 300 137 göndəriş

verilib ki, bunların 38 115-ni oftalmoloji əməliyyat və prosedurlar təşkil etmişdir [3]. Müraciət sayının qısa zaman ərzində milyonlarla olması Azərbaycan əhalisinin Xidmətlər Zərfindəki tibbi xidmətlərdən aktiv olaraq istifadə etməsini və TƏBİB-in bir qurum kimi fəaliyyətinin xalqa tükənməz faydasının sübutudur.

Qaradağ rayonu Lökbatan qəsəbəsinin əhalisi də TƏBİB-in yaratdığı imkanlardan maksimal dərəcədə yararlanaraq tibbi xidmətlərdən fəal şəkildə istifadə etməkdədir.

**Məqsəd** – Lökbatan Tibb Mərkəzinin (LTM) göz kabinetinə il ərzində müraciət edən vətəndaşlara göstərilən oftalmoloji xidmət dərəcəsinin təyin edilməsi və Tibbi Xidmətlər Zərfindən istifadə etmiş pasiyentlərin rəylərinin tədqiqi.

### Material və metodlar

Tədqiqat LTM-nin göz kabinetinə 01.01.2023–01.01.2024-cü il ərzində müraciət etmiş pasiyentlərin baza məlumatlarına əsasən aparılmışdır. LTM-in göz kabineti lazımi avadanlıqlarla təchiz olunmuş, 0 yaşdan tam ahıl yaşa qədər olan pasiyentlərə hərtərəfli, yüksək səviyyədə poliklinik xidmət göstərə biləcək vəziyyətdə olan bir kabinetdir.

Göndərilmiş müəssisələrdə vətəndaşlara göstərilən xidmət səviyyəsinin ölçülməsi üçün 100 katarakta cərrahi əməliyyatı olunmuş təsadüfi xəstə oftalmoloq qəbuluna dəvət olunmuş, əməliyyatdan əvvəl (ambulator karta məlumatlarına əsasən) və sonrakı vəziyyət (məüayinənin nəticəsinə uyğun olaraq) qiymətləndirilmiş, sorğu aparılmış, pasiyentlərin rəyləri tədqiq olunmuşdur. Əməliyyatdan öncə görmə itiliyi üz önündə əl hərəkəti – 0,1 intervalında dəyərləndirilmişdir.

Vətəndaş rəylərinin təyini üçün aşağıdakı meyarlar əsas götürülərək sorğu aparılmışdır: cərrahın professionallığı, tibbi personalın münasibəti, xidmətin keyfiyyəti, xidmətin icra müddəti.

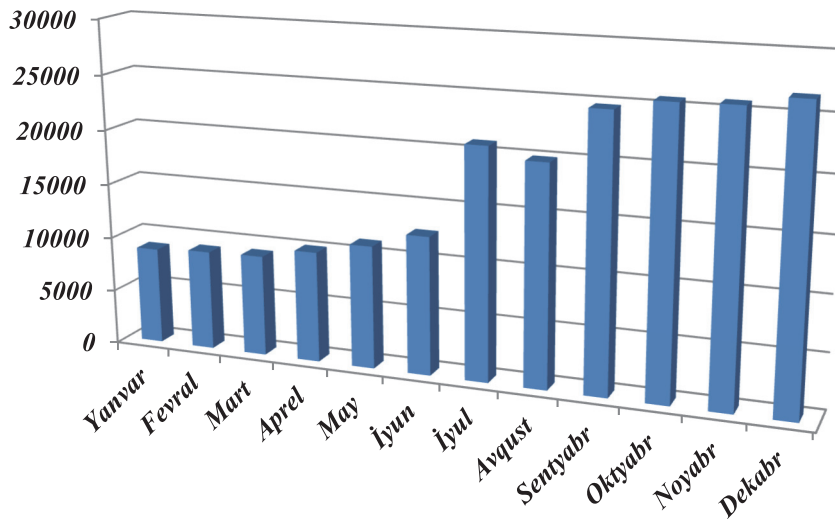
### Nəticələr və onların müzakirəsi

Araşdırmalar nəticəsində müəyyən edilmişdir ki, il ərzində LTM-ə müraciət etmiş xəstələrin ümumi sayı 204465 nəfər olmuşdur. Aşağıdakı diaqramdan görüldüyü kimi LTM-ə müraciət sayı yanvar ayında 8823 nəfər olduğu halda dekabr ayında bu göstərici 3 dəfə artaraq, 26591 nəfərə kimi yüksəlmişdir

(şək.1). Bu rəqəm Qaradağ rayonu sakinlərinin Lökbatan Tibb Mərkəzində göstərilmiş xidmətlərdən məmnunluğunun birbaşa sübutudur.

Cədvəl 1-dən görüldüyü kimi göz kabinetinə 1 il ərzində edilən müraciətlər LTM-ə ümumi daxil olan müraciətlərin 7%-ni təşkil etməklə 14242 nəfərdən ibarət olmuşdur (böyüklər – 11172, uşaqlar – 3070 nəfər). Bunlardan birincili müraciətlər – 10679, təkrari – 3563 nəfər qeyd edilmişdir. Xəstələr cinsə görə kişi, qadın, uşaq olmaqla 3 qrupa, hər qrup da öz növbəsində yaşa görə 3 yaş həddinə bölünmüşdür (cədvəl 1).

Aylar üzrə müraciətlərin sayı



Şək. 1. 2023-cü il ərzində LTM-ə müraciət edən pasiyentlərin sayı

Cədvəl 1

Bir il ərzində LTM-in göz kabinetinə müraciət edən pasiyentlərin ümumi sayı

Xəstələrin sayı (n=14242)											
Kişilər (19 – 90 yaş) n=4773			Qadınlar (19 – 90 yaş) n= 6399			Uşaqlar (0 – 18 yaş) n=3070					
						Oğlanlar n=1589			Qızlar n=1481		
19 -40	41 – 60	61 -90	19 – 40	41 – 60	61 - 90	0 - 5		6 – 11		12 – 18	
1272	1386	2115	1454	2448	2497	262	257	521	524	806	700

Kəmiyyət baxımından göz kabinetinə daxil olan müraciətlərin 33,7%-ni refraktiv qüsurlar təşkil etmişdir (cədvəl 2). Ümumi olaraq 4795 pasiyentin 30,7%-i uşaqlar, 24,3%-i kişilər, 44,8%-i qadınlar olmuşdur. Ən çox da gənclər arasında

görülən miopiya, hipermetropiya, astigmatizm kimi refraksiya problemləri ilə müraciət edən pasiyentlərin əksəriyyətinin istəyi eksimer lazer əməliyyatından sığorta vasitəsilə yararlanmaq olmuşdur.

Cədvəl 2

**Bir il ərzində refraksiya qüsurları (miopiya, hipermetropiya, astigmatizm və presbiopiya) ilə müraciət edən pasiyentlər**

Xəstələrin sayı (n=4795)											
Kişilər (19 – 90 yaş) n=1169			Qadınlar (19 – 90 yaş) n= 2149			Uşaqlar (0 – 18 yaş) n=1472					
						Oğlanlar n=641			Qızlar n=831		
19 -40	41 – 60	61 -90	19 – 40	41 – 60	61 – 90	0 - 5		6 – 11		12 – 18	
405	524	240	634	1104	411	45	54	241	277	355	500

Baza məlumatlarına əsasən təyin edilmişdir ki, il ərzində oftalmoloji problemlə bağlı 1282 nəfərə əməliyyat və tibbi prosedurlardan yararlanmaq üçün göndəriş vərəqi verilmişdir ki, 1218-i böyüklərin, 64-ü uşaqların payına düşür (cədvəl 3). Bunlardan 89-u dövlət, 1193-ü özəl müəssisəyə yönləndirilmişdir. Dövlət müəssisələrinə göndəriş vərəqlərinin sayının azlıq təşkil etməsi 2023-cü ilin aprel ayından etibarən Mərkəzi Neftçilər və Respublika Klinik xəstəxanalarına qəbulun tək şəxsiyyət vəsiqəsi ilə, pasiyentin göndəriş vərəqi olmadan birbaşa müraciətinin mümkünlüyü ilə əlaqələndirmək olar.

Cədvəl 3-dən göründüyü kimi pasiyentlər ən çox katarakta cərrahi əməliyyatından (50,5%), optik koherent tomoqrafiya (OKT) (191 nəfər – 14,9%) və intravitreal Avastin inyeksiyası xidmətindən (182 nəfər – 14,2%) yararlanmışlar. Yaşlı nəslin nümayəndələrinə əksər hallarda hər 2 göz üçün katarakta cərrahi əməliyyatı xidməti bir göndəriş vərəqində göstərməklə qeyd olunmuşdur. Onu da qeyd edək ki, OKT və Avastin inyeksiyası üçün göndəriş vərəqi il ərzində 1 xəstəyə göz dibinin vəziyyətindən asılı olaraq 2-7 dəfəyə qədər verilmişdir.

Cədvəl 3

**Pasiyentlərin diaqnozlarına əsasən bir il ərzində verilmiş göndəriş vərəqlərinin sayı**

Diaqnoz	N	%
Katarakta	648	50,5
Qlaukoma	24	1,9
Torlu qısa xəstəliyi	167	13
Çəpgözlük	33	2,6
Dakriosistit	17	1,4
Pteriqium	20	1,6
Diabetik retinopatiya	373 (OKT+ Avastin)	29

Ümumi göndərişlərin 71 %-i 547 nəfər kişi, 362 nəfər qadın olmaqla (909 pasiyent), yaş qrupu 60-90 arası olan pasiyentlərin payına düşmüş, 17

% – 217 nəfər 41-60 yaş, 12% – 156 nəfər isə 0-40 yaş həddində olan pasiyentlərdən ibarət olmuşdur (cədvəl 4).

Cədvəl 4

**Bir il ərzində verilən göndərişlərin yaş və cinsə görə ümumi sayı**

Göndəriş vərəqlərinin sayı (n=1282)											
Kişilər (19-90 yaş) n=695			Qadınlar (19-90 yaş) n= 523			Uşaqlar (0-18 yaş) n=64					
						Oğlanlar n=31			Qızlar n=33		
19-40	41-60	61-90	19-40	41-60	61-90	0-5		6-11		12-18	
45	103	547	47	114	362	3	3	5	11	23	19

Göndərilmiş müəssisələrdə vətəndaşlara göstərilən xidmət səviyyəsinin ölçülməsi üçün aparılmış tədqiqatda iştirak edən 100 pasiyentin 34 (34%) nəfəri kişi, 66 (66%) nəfəri qadınlardan ibarət olmuş, yaş həddi 60-85 arasında tərəddüd etmişdir. Anamnestik məlumatlara əsasən xəstələrdən 27-də şəkərli diabet izlənmişdir ki, bunların 9-u 20 ildən artıq müddətdə adıgedən xəstəlikdən əziyyət çəkən pasiyentlərdir. Bundan əlavə xəstələrin 14-də katarakta qlaukoma ilə müştərək aşkarlanmış, 9 nəfər 7 illik zaman kəsiyində fasiləsiz olaraq gözdaxili təzyiqi hipotenziv damcılarla kompensasiya etmişdir. Qalan 5 nəfərə isə ilkin olaraq qlaukoma diaqnozu qoyulmuş, vəziyyəti qiymətləndirilmiş, hipotenziv damcı təyin edilmiş, gözdaxili təzyiq normallaşdıqdan sonra katarakta əməliyyatına göndəriş vərəqi verilmişdir. Büllur lifləri bulandığı üçün göz dibinin detallı müayinəsi mümkün olmadığından, qlaukomalı və şəkərli

diabetli xəstələrin əməliyyatdan sonrakı dövəndə görmə itiliyinin aşağı olma ehtimalı pasiyentə bildirilmişdir.

Əməliyyat olunmuş 100 xəstənin 19 nəfərində görmə itiliyi 1,0 (vahid), 54 nəfərdə 0,6-0,9 aralığında, 21 nəfərdə 0,3-0,5 intervalında təşkil etmişdir. 6 nəfərdə görmə itiliyi 0,3-dən aşağı olmuşdur ki, bu pasiyentlərin beşi diabetik retinopatiyalı, biri isə makulyar degenerasiyalı pasiyentlərdir (cədvəl 5). Sonradan onlara OKT müayinənin nəticəsinə uyğun olaraq, intravitreal Avastin inyeksiyası təyin olunmuş, 2-ci inyeksiyadan sonra görmə itiliyi 1 xəstədə 0,09-dan 0,2-yə qədər, 2 xəstədə 0,1-dən 0,4-ə kimi artmışdır (makulyar ödemənin azalması, qansızmaya səbəb olan neovaskulyar kapillyarların sorulması hesabına). Onu da qeyd edək ki, pasiyentlərdən cəmi 14 nəfər dövlətin təmin etdiyi, icbari tibbi sığortanın qarşılıdığı ödənişsiz gözdaxili intraokulyar linzanı (İOL) seçmişlər.

Cədvəl 5

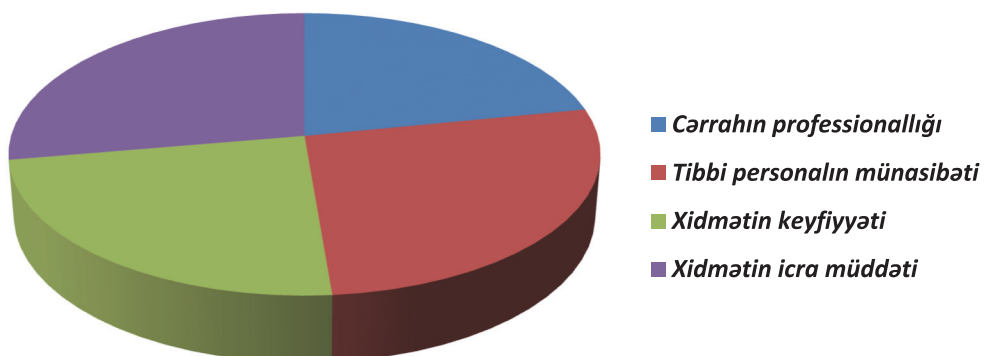
#### Əməliyyatdan əvvəl və sonrakı dövərdə görmə itiliyinin dinamikası

Görmə itiliyi (əməliyyatdan əvvəl) n=100			Görmə itiliyi (əməliyyatdan sonra) n=100			
Üz önündə əl hərəkəti	0,02-0,06	0,07-0,1	0,3-dən aşağı	0,3-0,5	0,6-0,9	1,0
n=12	n=27	n=51	n=6	n=21	n=54	n=19

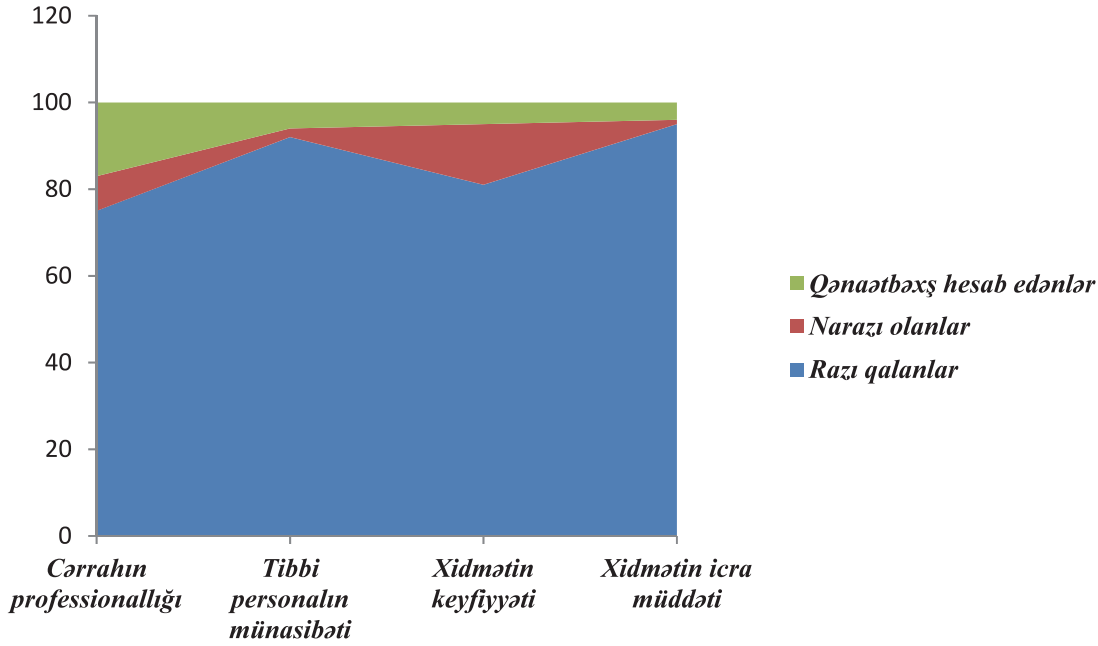
Pasiyent məmnuniyyəti xidmətin effektivliyinin qiymətləndirilməsində ən vacib göstəricilərdən biridir. Yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi pasiyent rəylərinin tədqiqi üçün cərrahın professionallığı, tibbi personalın münasibəti, xidmətin keyfiyyəti və xidmətin icra müddəti kimi kriterilər dəyərləndirilmişdir. 100 pasiyentin sorğusunun nəticəsinə görə, cərrahın professionallığını 75%, tibbi personalın münasibətini 92%, xidmətin keyfiyyətini 81%, xidmətin icra müddətini 95% vətəndaş müsbət

qiymətləndirmişdir. Xidmətin keyfiyyətindən 81 nəfər razı, 14 nəfər narazı qalmış, 5 nəfər bu göstəricini qənaətbəxş hesab etmişdir. Ümumilikdə, hər göstəriciyə görə razı qalanlar 75-95%, narazı qalanlar 1-12%, qənaətbəxş hesab edənlər isə 4-13% təşkil etmişdir (şək.2).

Ümumilikdə, xəstələrin 85,75%-i xidmətdən tam razı qalmış, 8%-i göstərilən xidməti qənaətbəxş hesab etmiş, yalnız 6,25%-i narazı qaldıqlarını bildirmişlər (şək.3).



Şək. 2. Göstəricilər üzrə razı qalan pasiyentlər



Şək. 3. Pasiyent rəylərinin müvafiq meyarlar üzrə tədqiqi

**Pasiyent A:** Əməliyyatdan əvvəl - 62 yaşlı qadın, anamnezə görə heç bir ciddi xəstəliyi yoxdur, şikayəti zəif görmədən. OD – büllur lifləri bulanmış (yetişmiş katarakta), göz dibi müayinə olunmur. Vis OD=0,07 k/vermir. Tn OD=20 mm c.s. Əməliyyatdan sonra: Şikayəti yoxdur. OD – İOL büllur kisəsində optik zonadadır, göz dibi patologiyasız, Vis OD = 1,0; Tn OD = 19 mm c.s. Bütün kriterilər üzrə göstərilmiş xidmətdən tamamilə razıdır.

**Pasiyent B:** Əməliyyatdan əvvəl – 71 yaşlı qadın, anamnezə görə 20 ildən artıqdır, şəkərli diabetdən əziyyət çəkir, şikayəti zəif görmədən. OS – büllur lifləri bulanıb (yetişmiş katarakta), göz dibi müayinə olunmur. Vis OS = 0,02 k/vermir. Tn OS = 18 mm c.s. Əməliyyatdan sonra: Şikayəti dumanlı və zəif görmədən, göz önündə üzən bulanmalardandır. OS – İOL büllur kisəsində, optik zonadadır. Göz dibi: GSD hüdudları aydın, rəngi solğun – çəhrayı, diskin neovaskulyarizasiyası izlənilir. Arteriyalar daralmış, venalar genəlmiş, qıvrılmışdır. Tor qışa boyunca mikroanevrizmalar, mikrohemorragiyalar, sət ekssudatlar, sağ yuxarı kvadrantda ləkə şəkilli qansızma görünür. Makulyar sahə ödemlidir, refleks çox zəifdir. Vis OS = 0,09 k / vermir. Tn OS = 20 mm c.s. Xəstəyə intravitreal Avastin inyeksiyası olunmaq üçün göndəriş vərəqi verildi. 1-ci inyeksiyadan sonra Vis OS = 0,1; 2-ci inyeksiyadan sonra görmə itiliyi 0,2 təşkil etmişdir. Xəstə tibbi personalın münasibətini

müsbət qiymətləndirmiş, cərrahın professionallığını, xidmətin keyfiyyətini və icra müddətini qənaətbəxş hesab etmişdir.

#### Yekun

Tibbi xidmətlərin keyfiyyətli şəkildə həyata keçirilməsi, xidmətin əlçatanlığının təmin edilməsi və pasiyent məmnunluğunun artırılması məqsədilə Agentlik durmadan yeniliklər etməklə yeni tədbirlər planı hazırlamaqdadır. İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin rəqəmsal texnologiyanın inkişafı istiqamətində görülən tədbirlərdən biri də “e-Tabib” mobil tətbiqinin yeni versiyada istifadəyə verilməsidir. Vətəndaşlar mobil tətbiq vasitəsilə tibb müəssisələrinə müraciətləri, qoyulan diaqnozları, müayinə və laborator analiz nəticələri, tibbi arayışlar və göndərişlər vərəqəsi ilə onlayn qaydada tanış olmaq, əməliyyat və prosedurlardan keçmək üçün xəstəxana seçmək imkanı əldə etmişlər. Sadalanan sənədlər mobil tətbiqdə “Şəxsi məlumatlarım” bölməsində əks olunmuşdur. Bununla yanaşı göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin ölçülməsi, pasiyentlərin məmnunluğunun öyrənilməsi məqsədilə mobil tətbiq vasitəsilə xidmət göstərən tibb müəssisəsinin və tibb işçisinin fəaliyyətinin qiymətləndirməsi mümkün olacaq, həkim qəbuluna yazılmaq üçün randevu modulunun tətbiqi də təşkil ediləcəkdir [4]. Yaxın gələcəkdə ambulator şəraitdə dərman təminatı xidmətlər zərfinə daxil ediləcək. Hal-hazırda bunun üzərində iş gedir, Türkiyə, Litva, Koreya kimi ölkələrin təcrübələri öyrənilir. Nazirlər

Kabinetinin “İcbari tibbi sığorta üzrə xidmətlər zərfi”ndə dəyişiklik edilməsi barədə qərarına əsasən, İTS üzrə Dövlət agentliyi tərəfindən xidmətlərin sayı və çeşidi artırılıb, eləcə də bəzi xidmətlərin qiyməti yenilənib. Belə ki, 765 sayda yenisi əlavə edilməklə xidmətlərin sayı 3315-ə çatdırılıb [5,6]. Ümid edirik ki, yaxın gələcəkdə xidmətlərin sayı daha

da artacaq, çoxsaylı pasiyentlərin istəkləri nəzərə alınaraq, eksimer lazer əməliyyatının da xidmətlər zərfinə əlavə edilməsi mümkün olacaq. Torlu qısa əməliyyatı tariflərində əhalinin aztəminatlı təbəqəsi üçün güzəştlərin tətbiq edilməsi də çox sevindirici hal olardı.

#### ƏDƏBİYYAT:

1. Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyi .<https://tabib.gov.az/tebib/haqqimizda>.
2. <https://tabib.gov.az/>.
3. 2023-cü il ərzində əhalinin 52%-i icbari tibbi sığortadan yararlanıb. <https://its.gov.az/bloq/2023-cu-il-erzinde-ehalinin-52-i-icbari-tibbi-sigortadan-yararlanib>.
4. “e-Tabib” mobil tətbiqinin yeni versiyasının təqdimatı keçirilib. <https://its.gov.az/bloq/e-tabib-mobil-tetbiqinin-yeni-versiyasinin-teqdimati-kecirilib>.
5. <https://xalqqazeti.az/az/sosial-heyat/151454-tebib-tibbi-xidmetde-innovasiyalar-vetendas>
6. <https://its.gov.az/page/xidmetler-zerfi-3>

#### Müəlliflərin iştirakı:

**Tədqiqatın anlayışı və dizaynı: Hacıyeva K.T.**

**Materialın toplanması və işlənməsi: Hacıyeva K.T., Hacıyeva S.H.**

**Mətnin yazılması: Hacıyeva K.T.**

**Redaktə: Hacıyeva K.T.**

**Müəllif münaqişələrin (maliyyə, şəxsi, peşəkar və digər maraqları) olmamasını təsdiqləyir**

#### Korrespondensiya üçün:

Hacıyeva Kəmalə Tofiq qızı, tibb üzrə fəlsəfə doktoru, həkim-oftalmoloq, Lökbatan Tibb Mərkəzi PHŞ,  
E-mail: [optimist80@mail.ru](mailto:optimist80@mail.ru)