

МЕДИЦИНСКИЙ ТУРИЗМ

И ЭКСПОРТ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ



Дайджест май – сентябрь 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Новости.....	3-13
Опыт регионов.....	14-28
Медицинская организация.....	28-34
Зарубежная практика.....	35-39
Международный маркетинг.....	40-44
Наука и образование.....	45-53
История пациента.....	54-61
Правовые вопросы.....	62-65

Дайджест «Медицинский туризм и экспорт медицинских услуг»
Онлайн-формат
Свободное распространение
Выпускается при информационной поддержке Ассоциации медицинского туризма и экспорта медицинских услуг

Рецензенты:

Камынина Наталья Николаевна, доктор медицинских наук,
заместитель директора по научной работе ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»

Дробижев Михаил Юрьевич, доктор медицинских наук,
ведущий научный сотрудник ФГБНУ «Национальный НИИ
общественного здоровья имени Н. А. Семашко»

Авторский коллектив:

Петрова Г. Д.; Чернышев Е. В.
Фото предоставлены авторами материалов.

Корректурa: Баринская И. Д.
Верстка: Усанов: А. В.

© ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2022
© Ассоциация медицинского туризма и экспорта медицинских услуг, 2022

Подготовку кадров для медицинского туризма обсудили в Челябинске



18 мая в Челябинске состоялся 1-й Южно-Уральский инвестиционный форум «Инвестиции в туризм: тренды и перспективы». Мероприятие целиком было посвящено теме инноваций и инвестиций в туризме. Открыл мероприятие заместитель губернатора Челябинской области Егор Викторович Ковальчук, который обозначил медицинский и промышленный туризм как ключевые направления развития туристской отрасли региона. Тема медицинского туризма звучала на всех тематических сессиях Форума – от инвестиционной деятельности до брендинга туристских территорий. Особое внимание экспорту медицинских услуг и медицинскому туризму было уделено на специализированном круглом столе «Кадровое обеспечение туристических инвестпроектов полного цикла». Подготовка кадров для федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг», который охватывает 70 субъектов Российской Федерации, стала ключевой темой дискуссии. Запрос на качественные кадры для управления региональными проектами развития экспорта медицинских услуг сегодня опережает темпы подготовки специалистов. В рамках круглого стола был рассмотрен успешный кейс подготовки специалистов по медицинскому туризму на базе НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения г. Москвы (НИИОЗММ) под ру-

ководством д. экон. н., профессора Елены Ивановны Аксеновой. Уникальность программы в индивидуальном образовательном треке для слушателей курса, состоящего из программы дополнительного профессионального образования «Экспорт медицинских услуг» объемом 36 академических часов и последующего 12-недельного практикума.

Поддержку экспорта медицинских услуг обсудили на Кубани



18 мая в Краснодаре состоялась целая серия конгрессно-выставочных мероприятий по проекту «Развитие экспорта медицинских услуг» как региональному компоненту одноименного федерального проекта. В церемонии открытия принял участие заместитель директора Центра поддержки экспорта Краснодарского края Анатолий Степанович Ротаренко. Также региональным Центром поддержки экспорта организован демонстрационный стенд товаров и услуг медицинских организаций края, где был открыт консультационный пункт по вопросам поддержки экспорта. Команда Центра поддержки экспорта провела круглый стол «Развитие экспорта медицинских услуг в Краснодарском крае». На круглом столе были обсуждены инструменты поддержки экспорта медицинских услуг, которые помогают выйти на международные рынки, а также барьеры, с которыми сталкиваются организации, работающие с иностранными пациентами. В режиме видеосвязи к обсуждению вопросов круглого стола подключились эксперты НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения г. Москвы: «Экспорт медицинских

услуг остается перспективным направлением в российской экономике и в системе международных отношений. Во-первых, речь идет об экспорте медицинских услуг, а экспортная составляющая обозначена Правительством России как одно из приоритетных направлений развития российской экономики. Во-вторых, мы уверенно можем говорить о том, что въездной медицинский туризм напрямую отражается на международной репутации страны. И, в-третьих, сегодня, в условиях тех ограничений, с которыми столкнулась наша страна, медицинский туризм и экспорт медицинских услуг можно рассматривать в контексте практического применения принципов гуманитарной дипломатии».

В Самаре подвели итоги развития экспорта медицинских услуг



27 мая в Самаре при поддержке Комитета по медицинскому туризму РСТ в рамках XXI Всероссийского форума «Здравница» состоялся симпозиум по теме «Экспорт медицинских услуг в эпоху цифровой трансформации». Участниками симпозиума стали представители Координирующего центра Минздрава России по реализации федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг», Министерства здравоохранения Самарской области, медицинских центров, санаториев и туриндустрии. В ходе симпозиума были разобраны ключевые барьеры развития отрасли: ограничения в подписании агентских соглашений медицинских организаций с туристическими операторами, проблемы международной сертификации российских медицинских центров, вопросы въезда иностранных граждан в Россию с целью лечения из визовых

стран, меры поддержки экспортеров медицинских услуг и потребность в нишевых страховых продуктах.

Медицинский туризм обсудили в Государственной думе.



В Государственной думе Российской Федерации состоялось первое заседание рабочей группы, в которую вошел НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения г. Москвы в лице его директора Аксеновой Елены Ивановны. Широкий состав рабочей группы был также представлен депутатами Комитета Государственной думы по туризму и развитию туристической инфраструктуры во главе с председателем, Табаевым С. А., заместителем министра здравоохранения России Салагай О. О., главными врачами ведущих медицинских центров России. Интересы туристической индустрии представлял Российский союз туристической индустрии. Представитель НИИОЗММ ДЗМ выступил с обзорным докладом по состоянию въездного медицинского туризма в России и обозначил ключевые задачи в развитии отрасли, которые могут быть решены на законодательном уровне. Одним из предложений стало закрепление в федеральном законодательстве определения медицинского туризма. Медицинский туризм как специализированный вид туризма имеет высокий потенциал к росту. Так, по данным Министерства здравоохранения России, озвученным на заседании рабочей группы, только за 2021 год более 7 млн иностранных граждан получили платную медицинскую помощь на территории России. Лидером по числу иностранных пациен-

тов оказался Центральный федеральный округ (44 %), за ним следует Уральский федеральный округ (15 %) и Приволжский федеральный округ (10 %).

Югра собрала экспертов по медицинскому туризму



Круглый стол по медицинскому туризму и экспорту медицинских услуг в Ханты-Мансийске на IT-Forum. 6–9 июня 2022 года в Ханты-Мансийске прошел традиционный форум международного бизнеса – IT-Forum. В рамках форума состоялся круглый стол с привлечением федеральных экспертов по медицинскому туризму. Участниками круглого стола были: Грин Сабина Игоревна – руководитель Координирующего центра Минздрава России по реализации федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг», представитель НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения г. Москвы; Беззубенко Ольга Ивановна – руководитель Департамента медицинского туризма НМИЦ ТПМ Минздрава России; Урванцева Ирина Александровна – администратор регионального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг Югры». Статистика медицинского туризма: за 2021 год медицинские организации Ханты-Мансийского автономного округа оказали помощь более чем 29 000 иностранных граждан, из которых порядка 80 % приходится на страны Содружества Независимых Государств. Ранее на Российской неделе здравоохранения по итогам Всероссийского конкурса Med Travel Leaders, который прошел на Международном форуме МЕДТУРИЗМ, Югра вошла в топ-10 регионов России по уровню реализации проекта по экспорту медицинских услуг.

Ассоциации медицинского туризма ряда стран СНГ объединились в альянс



При поддержке Российского союза туриндустрии и профильного Комитета РСТ по медицинскому туризму состоялось объединение ассоциаций медицинского туризма пяти стран – России, Казахстана, Киргизии, Узбекистана и Азербайджана. Все они вошли в Альянс ассоциаций медицинского туризма (Medical Tourism Alliance). Инициатором выступил член РСТ – Российская ассоциация медицинского туризма и экспорта медицинских услуг. Цель альянса – сформировать единое информационное пространство по медицинскому туризму и помочь бизнесу находить новых партнеров, формировать продукты и расширять географию деловой активности в медицинском туризме. «На сегодняшний день 80 % иностранцев, которые приезжают в Россию на лечение, прибывают из стран СНГ. Аналогичная ситуация и по другим странам, вошедшим в альянс. Выходит, что внутри альянса и путешествует подавляющее большинство медицинских туристов», – сказал руководитель Комитета РСТ по медицинскому туризму. По его словам, на миграцию медицинских туристов влияют два фактора – более высокий уровень медицины (технологический разрыв) и экономия на стандартных процедурах (ценовой разрыв). Так, медицинские туристы из стран СНГ едут в Россию в первую очередь за про-

грессивной медициной и лучшими технологиями. «Россия привлекает высокотехнологичной медицинской помощью, которая или недоступна, или мало доступна у наших соседей», – пояснил эксперт. «Другая причина, по которой может происходить миграция – фактор экономики: когда за стандартную услугу медицинский турист может заплатить существенно меньше денег. Обычно такие предложения имеют высокий потенциал к формированию пакетного предложения: стоматология, пластическая хирургия, репродуктивные технологии и, конечно, чекапы – диагностические пакеты», – добавил глава комитета. Альянс является первым шагом для установления единого пространства с дружественными для России странами. По словам главы комитета, на сегодняшний день в альянс вошли все русскоязычные страны СНГ, которые имеют профильную ассоциацию медицинского туризма. В течение следующего года альянс уже планирует провести плодотворную работу – планируется организовать четыре съезда для обмена опытом по 15 направлениям, в числе которых методология, образование, конгрессы, выставки, законодательная инициатива, страхование, сертификация, маркетинг и другое. После успешной реализации совместных проектов в 2023 году в рамках русскоязычных стран альянс планирует расширить горизонты и пригласить нерусскоязычные государства, где также развит медицинский туризм. Это Иран, Объединенные Арабские Эмираты, Китай, Куба. Медицинский туризм в России получил свое развитие благодаря Указу Президента России № 204 от 7.05.2018 г. «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации». Так, по данным Минздрава России, в 2021 году платные медицинские услуги в нашей стране получили свыше 7 млн иностранных граждан.

В ожидании Международного форума МЕД ТУРИЗМ-2022



МЕД ТУРИЗМ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ

АО «ЭКСПОЦЕНТР»
Г. МОСКВА, РОССИЯ

5-8 ДЕКАБРЯ 2022



ФОРУМ «МЕД ТУРИЗМ»

МЕДИЦИНСКИЙ И ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ТУРИЗМ 2022

ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕСЬ СЕЙЧАС

WWW.МЕДТУРИЗМ.РФ

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ:



Торгово-
промышленная
палата
Российской
Федерации



ПАРТНЕРЫ:



МЕДИМОСТ



 RussianHospitals

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ
ПАРТНЕР:



НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И МЕДИЦИНСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА

ОРГАНИЗАТОР:



Ассоциация
медицинского туризма
и экспорта медицинских услуг

5–8 декабря на площадке Международной выставки по медицинскому и оздоровительному туризму Med Travel EXPO пройдет крупнейший в Европе и СНГ специализированный форум МЕДТУРИЗМ-2022, генеральным партнером которого является НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения г. Москвы при поддержке АО «Экспоцентр».

Структура форума:

Пленарное заседание форума МЕДТУРИЗМ-2022

Ключевое заседание по итогам года реализации проектов по медицинскому туризму и экспорту медицинских услуг при участии представителей Государственной думы РФ, Минздрава России, МИДа России, Федерального агентства по туризму, Россотрудничества.

Международная повестка форума охватит сразу несколько макрорегионов:

Круглый стол стран ЕАЭС по медицинскому туризму

Участники круглого стола – представители России, Белоруссии, Казахстана, Армении и Киргизии обсудят барьеры и перспективы трансграничного медицинского туризма как механизма компенсации технологических, правовых и ценовых разрывов национальных систем здравоохранения в рамках ЕАЭС.

Стратегическая сессия «Россия – Ближний Восток»

Стратегическая сессия направлена на раскрытие ближневосточного вектора работы российских медицинских организаций, традиционно имеющих крепкую международную репутацию отечественного здравоохранения в странах Ближнего Востока.

Интеграционная сессия «Медицинский туризм стран ШОС»

Сессия по медицинскому туризму стран Шанхайской организации сотрудничества посвящена интеграционным процессам в здравоохранении России, Китая, Узбекистана и Таджикистана в контексте современных вызовов и возможностей по развитию национальных программ въездного медицинского туризма.

Церемония подписания международных соглашений

Подписание двусторонних международных соглашений и меморандумов по развитию медицинского туризма, формированию единой информационной среды и сервисных стандартов при работе с иностранными пациентами. Закрепление переговорного процесса за 2022 год подписанием контрактов и агентских соглашений.

Круглый стол «Лучшие практики медицинского туризма России»

Круглый стол посвящен успешным практикам развития медицинского туризма и экспорта медицинских услуг России на уровне субъектов, медицинских организаций различной формы собственности, бренда отдельных врачей, а также по линии туроператорской деятельности.

Практическая сессия «Инструменты государственной поддержки участников рынка медицинского туризма»

Практико-ориентированная сессия ставит своей задачей познакомить участников рынка медицинского туризма с государственными инструментами финансовой и нефинансовой поддержки, порядком подключения к программам субсидирования, софинансирования и полного покрытия расходов на развитие медицинского туризма.

Инвестиционная сессия «Медицинский туризм: технологии и инвестиции».

Как быстро развивающееся направление медицинский туризм привлекает инвесторов и венчурных предпринимателей, разрабатывающих свои продукты и решения с ориентацией на иностранного пациента. Инвестиционная сессия стала первой в России площадкой для встречи проектов с инвесторами.

Подведение итогов 3-го Всероссийского конкурса по медицинскому туризму MedTravel Leaders-2022

Федеральный проект «Развитие экспорта медицинских услуг» реализуется в 70 субъектах Российской Федерации. Ежегодно участниками рынка разрабатываются проекты, пиар-материалы и инновационные инструменты привлечения иностранных пациентов, которые заслуживают награды. Конкурс MedTravel Leaders каждый год подсвечивает опыт лучших, опыт лидеров рынка медицинского туризма России.

Сайт: www.medical-awards.ru

Симпозиум Национальных медицинских исследовательских центров Минздрава России «Роль НМИЦ в условиях вызовов экспорта медицинских услуг»

С самого начала реализации федерального проекта по развитию экспорта медицинских услуг основная ставка была сделана на ведущие медицинские организации – национальные медицинские исследовательские центры Минздрава России, в которых сосредоточены все самые передовые технологии.

Презентация книги НМИЦ ТПМ Минздрава России «100 практических рекомендаций по медицинскому туризму»

Группой из 10 известных практиков российского рынка медицинского туризма и экспорта медицинских услуг подготовлена книга «100 практических рекомендаций по медицинскому туризму». НМИЦ ТПМ Минздрава России под-

готовит около 300 печатных версий книги для бесплатного распространения на церемонии презентации книги.

Программа обучения от MedTravel Академии.

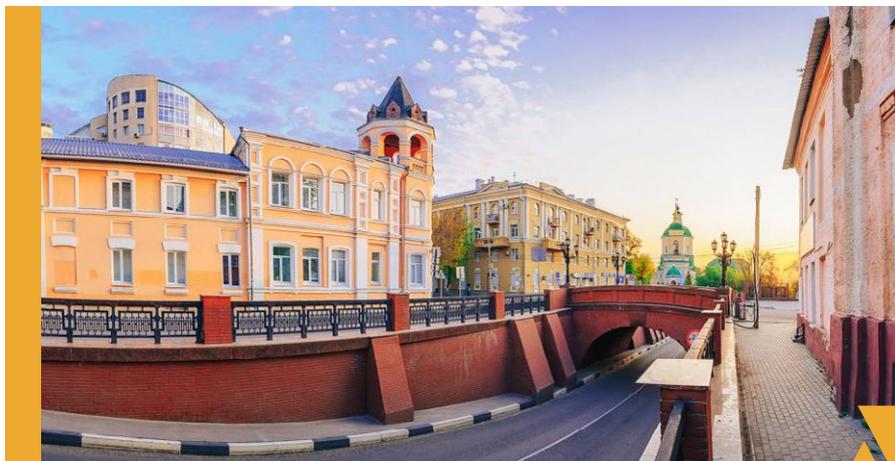
Впервые на Российской неделе здравоохранения пройдет масштабный обучающий проект по теме медицинского туризма и экспорта медицинских услуг. Практики рынка поделятся своими наработками, передадут слушателям программы MedTravel Академия готовые алгоритмы, шаблоны и наработанные стратегии привлечения иностранных пациентов.

СанкурСервис-2022: строим сервис, приносящий прибыль

Ведущий эксперт в области сервисных стратегий в объектах санаторно-курортного лечения Юлия Иванова проведет однодневный практикум для работников санаториев, домов отдыха и пансионатов по разработке и внедрению сервиса, приносящего прибыль.

ОПЫТ РЕГИОНОВ

Опыт развития экспорта медицинских услуг в Воронежской области



Историю развития медицинского туризма и экспорта медицинских услуг в Воронежской области условно можно разделить на два периода: до 2017 года и после.

Если для первого периода был характерен тренд выезда наших граждан за рубеж на лечение и восстановление, то после 2017 года вектор стал постепенно, но уверенно меняться.

Конечно, этому способствовал ряд важных факторов, таких как развитие и достижение высокого уровня медицины на местах внутри страны, и снижение уровня доходов населения в общей массе, нивелирующее возможности выезда на лечение в зарубежные страны.

К 2022 году Воронеж занял лидирующее положение по количеству и качеству медицинских центров в Центрально-Черноземном регионе России. А это, помимо Воронежской, – Белгородская, Курская, Тамбовская и Липецкая области. То есть, по сути, Воронеж стал медицинской столицей Центрального Черноземья.

Колыбель Русского флота, основанного на реке Воронеж императором Петром I, а ныне медицинская столица Черноземья представляет собой достойную альтернативу популярным мировым курортам и клиникам, направленную на увеличение продолжительности и улучшение качества жизни.

Появилась уникальная возможность грамотно распорядиться своим временем, получив максимальную пользу для души и тела. Сегодня медицинский туризм в регионе развивается в рамках единого бренда – «ВОРОНЕЖ-МЕД-ТУР» – центр организации медицинской помощи, действующий по принципу «одного окна» на доступных коммерческих условиях и по ОМС.

Прогнозируемый поток въездных медицинских туристов в Воронеж в 2022 году – около 13 тыс. человек.

Как участница федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг», Воронежская область демонстрирует системный подход в развитии нового для отечественного здравоохранения направления – медицинского туризма, использование инноваций, включая цифровые решения, и экспортную ориентацию на полный цикл медицинской помощи – от амбулаторных услуг до санаторно-курортного решения как основы восстановительной медицины после получения медицинской помощи в стационаре.

Среди наиболее популярных направлений медицинского туризма в Черноземье – нейрохирургия, бариатрическая хирургия, кардиология, эндопротезирование, реабилитация, сосудистая хирургия, пластическая хирургия, диагностика, стоматология, косметология.

Совместно с Группой компаний «Олимп Здоровья» – лидером Центрально-Черноземного региона на рынке медицинских услуг, а также другими ведущими ЛПУ региона (ВОКБ-1, Воронежский областной диагностический центр, ЧУЗ «РЖД Медицина», «СмартКлиник», «Сова», Клиника «Эксперт», Клиника семейной медицины «Эвкалипт», Центр культуры здоровья «Олимп Пять», «Клиника широких сердец», Клиника ЦВЛ «Альтернатива+», «Дентика») «ВОРОНЕЖ-МЕД-ТУР» предоставляет пациентам уникальную возможность получить широкий спектр диагностических, лечебных, санаторно-курортных и бьюти-услуг в сопровождении туристической программы (экскурсии, фестивали, походы на концерты, в театр, гастрономические вечера).

Врачи-эксперты в своих областях, ультрасовременное оборудование от российских и ведущих мировых производителей: Италии, Германии, США, Бельгии, Нидерландов, Швейцарии и Франции, а также полный пакет сервисных услуг высокого уровня для обеспечения комфортного пребывания гостей нашего города.

Обработывая около 3 тыс. заявок в год, сотрудники «ВОРОНЕЖ-МЕД-ТУР» знают, что предложить, так как на протяжении многих лет находятся в тесном контакте с клиниками и непосредственно врачами. В случае положительного решения и выбора подходящей программы за каждым пациентом закрепляется персональный куратор, который обеспечивает координацию между медицинским туристом и клиникой, а также берет на себя все заботы по организации поездки (в том числе ее досуговой части).

Пациенты имеют возможность совместить физическое оздоровление с культурно-историческим просвещением, ознакомиться с главными достопримечательностями города – Адмиралтейской площадью и первым военным линейным кораблем, построенным при личном участии Петра I «Гото Предестинация», Успенским храмом, Благовещенским собором и Алексеево-Акатовым монастырем, Океанариумом, дворцом князей Ольденбургских, театрами и концертными залами.

Использование всех имеющихся ресурсов и достижений Воронежа в пользу туристов повышает качество жизни населения, эффективность трудоспособного возраста, снижает смертность, раскрывает потенциал медицинских организаций, а также увеличивает привлекательность города как центра медицинского туризма.

Опыт развития экспорта медицинских услуг в Новосибирской области в формате ГЧП



Развитию экспорта медицинских услуг в Новосибирской области уделяется большое внимание. Регион обладает рядом преимуществ. Так, географическое положение Новосибирска позволило ему стать крупнейшим транспортным и логистическим хабом в Сибирском федеральном округе. Область имеет прямое авиасообщение с десятками стран. Также Новосибирская область имеет протяженную границу с Казахстаном, что делает ее привлекательной как для жителей Республики Казахстан, так и в целом для граждан стран Центральной Азии.

Следует отметить и высокий уровень развития новосибирской медицины. Это позволяет оказывать качественную специализированную и высокотехнологичную медицинскую помощь по демократичным ценам.

Высококвалифицированные специалисты медицинских организаций Новосибирской области выполняют уникальные операции на сердце, печени и поджелудочной железе, микрохирургические операции в оториноларингологии и офтальмологии, эндопротезирование суставов, ангиопластику, коррекцию врожденных пороков развития у детей, трансплантации почки и печени, ортопедическую коррекцию деформаций конечностей, проводят процедуры экстракорпорального оплодотворения (ЭКО) и многое другое. Приоритетными направлениями являются малоинвазивные методы лечения.

Медицинские организации Новосибирской области оснащены современным оборудованием для диагностических исследований, в том числе по биохимии, цитогенетике, эндоскопическим исследованиям, как в стационарах, так и в поликлиниках.

В Новосибирской области успешно разрабатываются и внедряются новейшие технологии лечения заболеваний в области сердечно-сосудистой хирургии, нейрохирургии, онкологии и сочетанных патологий.

Все эти факторы исторически привлекали в регион на лечение иностранных граждан. Системное развитие программы по привлечению в регион на лечение граждан других государств началось с 2019 года, когда на территории Новосибирской области начала реализовываться региональная составляющая федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг».

На территории Новосибирской области медицинские услуги иностранным гражданам традиционно оказывали федеральные клиники: МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С. Н. Федорова, Федеральный центр нейрохирургии, Национальный медицинский исследовательский центр им. акад. Е. Н. Мешалкина, ФГБУ «Новосибирский научно-исследовательский институт травматологии и ортопедии им. Я. Л. Цивьяна» Минздрава России и другие, а также подведомственные Министерству здравоохранения Новосибирской области медицинские организации третьего уровня: Областная клиническая больница, Новоси-

бирский областной клинический кардиологический диспансер, городская клиническая больница №, Дорожная клиническая больница и другие.

В рамках данного проекта в 2019 году медицинская помощь оказана более 29 тыс. иностранных граждан, при этом более 24 тыс. человек получали медицинские услуги в амбулаторных условиях, а более 4 тыс. человек - в условиях дневного стационара.

В 2020 году, несмотря на ограничительные меры, за медицинской помощью в Новосибирскую область обратились более 24 тыс. иностранных граждан. Большинство из них (более 19 тыс. человек) лечились в амбулаторных условиях, а в условиях стационара – чуть более 4 тыс.

За последние годы большая работа проведена Минэкономразвития Новосибирской области с целью информирования и привлечения иностранных туристов, в том числе и медицинских, в регион. Разработан региональный экспортный портал export.nso.ru., где можно ознакомиться с экспортноориентированными, в том числе медицинскими, организациями Новосибирской области. Кроме того, информация об экспортноориентированных организациях Новосибирской области размещена на сайте russiamedtravel.ru.

Минздравом области совместно с Министерством экономического развития региона на постоянной основе ведется работа по анализу рынка экспорта медицинских услуг с учетом существующих условий, включая действующее законодательство в сфере охраны здоровья граждан, визовой режим, условия миграционного учета. Сформирован реестр медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги иностранным гражданам на территории Новосибирской области.

По мере развития проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» стало понятно, что есть барьеры, ограничивающие развитие экспорта медицинских услуг. Среди них следует отметить высокую загруженность государственных медицинских учреждений, которая зачастую не позволяет принять большой поток иностранных пациентов, недостаточную осведомленность гостей региона о возможностях Новосибирской области в сфере медицинского туризма и языковой барьер.

Для дальнейшего развития экспорта медуслуг необходимо развивать комплекс услуг, куда будут включены не только лечебно-реабилитационные процедуры для пациента, но и варианты размещения родственников, которые его сопровождают, а также наладить взаимодействие с ассистанс-компаниями, которые занимаются организацией лечения.

Комплексное решение этих проблем стало возможно благодаря возможностям частно-государственного партнерства. В 2021 году по инициативе

нескольких частных медицинских организаций региона был создан Новосибирский медицинский кластер, цель которого – развитие экспорта медицинских услуг в Новосибирской области.

Анализ деятельности негосударственных медицинских организаций показал, что средняя загрузка частных клиник составляет 53 %, а численность иностранных пациентов всего 1 %. При этом уровень квалификации персонала, оснащение клиник и технологии лечения не уступают крупным федеральным и региональным медицинским организациям, а уровень сервиса значительно выше. До 2021 года региональная статистика не учитывала иностранных пациентов, получающих медицинскую помощь в частных клиниках. Однако, по данным самих медорганизаций, средняя стоимость услуг, оказываемых иностранным пациентам, в 3,5 раза превосходит средний чек российского пациента.

Количество организаций, имеющих лицензию на медицинскую деятельность в регионе по состоянию октября 2021, – 1984 (из них 12 федерального подчинения, 112 подведомственных Минздраву НСО, 1860 частных). Количество стран, откуда прибывали иностранцы, которым оказана медицинская помощь в 2019–2021 годах, – 84.

Готовность медицинского бизнеса к развитию экспорта медицинских услуг при поддержке Правительства Новосибирской области придала новый импульс реализации региональной составляющей федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг».

В апреле 2022 года в Новосибирске состоялось масштабное мероприятие с участием Минздрава РФ, Ассоциации медицинского туризма и экспорта медицинских услуг РФ, Министерства здравоохранения Новосибирской области, Министерства экономического развития Новосибирской области, Международной программы сертификации по медицинскому туризму Patients International, а также медицинских организаций Новосибирского медицинского кластера. Темой обсуждения были вопросы развития медицинского туризма в Новосибирской области, а также новые меры федеральной и региональной поддержки отрасли. Итогом этой встречи стало внедрение технологий партнерского взаимодействия между клиниками и создание методологических центров коллективного пользования.

Также для подтверждения уровня высоких стандартов сервиса негосударственных медицинских организаций клиниками региона был начат процесс сертификации, а Международная система Patients International по сертификации медицинских центров, ориентированных на лечение иностранных пациентов, наделила Новосибирский медицинский кластер полномочиями представлять Центр сертификации на территории Сибирского федерального округа. Кластер является единственным представителем сертифицирующей организации в СФО.

На сегодняшний день приоритетными регионами по развитию экспорта медицинских услуг Новосибирской области являются страны Средней Азии (Узбекистан, Киргизия, Таджикистан, Туркмения), а также другие страны СНГ.

Большая работа началась по организации системы приема иностранных пациентов, заключаются договоры с компаниями медицинских ассистентов, начата работа по переводу сайтов клиник на иностранные языки. В рамках обучения медицинскому маркетингу проведена работа по созданию продуктовой линейки экспортных продуктов, предлагаемых клиниками разного профиля. На сегодняшний день основными экспортными предложениями частного медицинского бизнеса Новосибирска являются: стоматология (в том числе имплантация), репродуктология, пластическая хирургия, чек-апы, офтальмология (в том числе хирургическое лечение и хирургия одного дня), общая хирургия, колопроктология, гинекология, детская хирургия, лор.

При поддержке Правительства Новосибирской области клиники Новосибирского медицинского кластера получили возможность выезжать на международные выставки и участвовать в бизнес-миссиях.

Началась работа по обучению персонала клиник работе с иностранцами с упором на сервисные компетенции. Ряд учебных занятий был проведен с врачами клиник по работе над личным брендом врача, что также способствует привлечению пациентов.

Автоматизации и цифровизации процессов составления маршрута при оформлении медицинского тура иностранными пациентами с возможностью выбора медицинских услуг должно способствовать сотрудничество Новосибирского медицинского кластера и Сибирского государственного университета телекоммуникаций и информатики (СибГУТИ). С этой целью при СибГУТИ создан департамент цифровой медицины.

Развитие экспорта медуслуг в регионе делает акцент на персонализированные программы диагностики и лечения с использованием разработок сибирских ученых. Новосибирский медицинский кластер и инновационный территориальный кластер Новосибирской области в сфере биофармацевтических технологий «Биофарм» заключили соглашение о сотрудничестве. Это позволило объединить научно-производственный и лечебно-реабилитационный потенциал региона и осуществлять уникальный подход к лечению каждого пациента.

Активное продвижение возможностей медицины Новосибирской области за рубежом и работа с правительствами стран Центральной Азии по направлению в регион на лечение своих граждан, в том числе за счет средств государственного бюджета, является приоритетным направлением на ближайшее время. Этот комплекс мер направлен на достижение одной из целей проекта

«Развитие экспорта медицинских услуг» – увеличение объема экспорта медицинских услуг до 0,75 млн долл. США к концу 2024 года за счет продвижения медицинских услуг на зарубежных рынках с акцентом на негосударственные медицинские организации Новосибирской области.

Опыт развития экспорта медицинских услуг в Волгоградской области

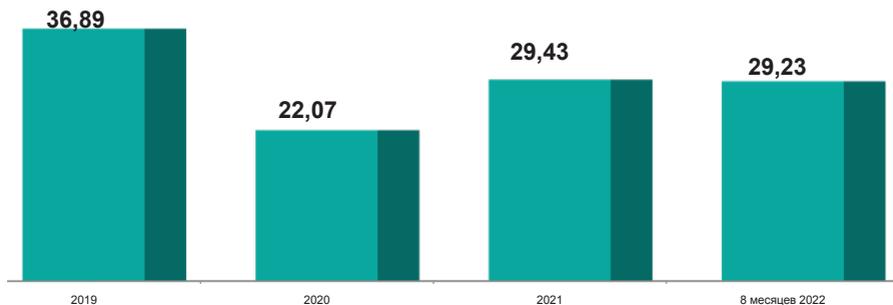


В Волгоградской области в рамках национального проекта «Здравоохранение» с 2019 года реализуется региональный проект «Развитие экспорта медицинских услуг (Волгоградская область)» (далее – региональный проект), ориентированный на привлечение иностранных пациентов для получения медицинской помощи на территории Волгоградской области.

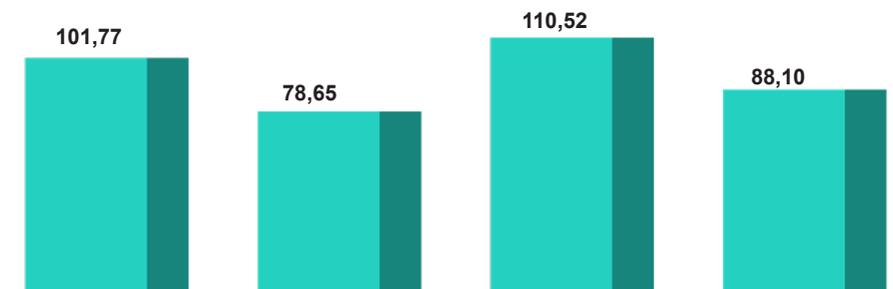
За 2019–2021 годы свое здоровье доверили специалистам государственных клиник больше 88,39 тыс. иностранных пациентов, преимущественно из Узбекистана, Таджикистана, Азербайджана, Армении, Украины, Казахстана, Грузии, Киргизии, Туркмении, Молдавии, Белоруссии, Абхазии.

Статистика по Волгоградской области

Количество пролеченных иностранных граждан,
тыс. человек



Объем экспорта медицинских услуг,
млн.рублей



Основные востребованные услуги – это многопрофильная хирургия, онкология и реабилитация, травматология и ортопедия, акушерство и гинекология, стоматологические услуги.

Волгоградская область обладает рядом преимуществ, определяющих возможность участия в проекте по развитию экспорта медицинских услуг.

С 2014 года под личным контролем губернатора Волгоградской области А. И. Бочарова проводится системная работа по модернизации регионального здравоохранения. За это время отремонтировано более 400 медицинских объектов, закуплено современное медицинское оборудование. На разви-

тие отрасли здравоохранения в рамках реализации региональных проектов до 2024 года планируется направить более 50 млрд руб.

Медицинские организации Волгоградской области обеспечивают сервисный подход при оказании медицинских услуг. Сеть волгоградских клиник оснащена современным оборудованием, у нас работают высококвалифицированные специалисты, 240 кандидатов и докторов наук.

Особым преимуществом Волгоградской области является наличие на территории медицинского университета и, соответственно, его клинических кафедр на базе участников регионального проекта.

Взаимодействие ВолГМУ и Облздрави способствует широкому распространению информации о возможностях регионального здравоохранения среди иностранных граждан, обучающихся в ВолГМУ, уровень доверия которых к волгоградской медицине высок и проверен на собственном опыте.

В рамках реализации проекта определены приоритетные направления развития и драйверы роста – это медицинские услуги под ключ в сочетании с санаторным комплексом озера Эльтон, с уникальным составом минералов, которые превосходят минералы Мертвого моря.

Нашим преимуществом можно выделить удачное географическое положение благодаря приграничному расположению с Республикой Казахстан и наличию прямого транспортного сообщения с республиками Узбекистан и Таджикистан.



Реализация данного проекта имеет важное значение для жителей Волгоградской области. Средства, полученные медицинскими организациями от реализации проекта, направляются на развитие отрасли «Здравоохранение».

Для реализации регионального проекта разработана дорожная карта, включающая в себя следующие основные блоки:

1. Подготовка и проведение выставочных мероприятий, выездов и совещаний.
2. Выпуск и распространение рекламной продукции.
3. Проведение обучения сотрудников медицинских организаций по направлению «Экспорт медицинских услуг».
4. Взаимодействие с «проводниками услуг» (страховыми медицинскими организациями, общественными объединениями, вузами, гостиничными комплексами, туристическими центрами, туристическими базами, транспортными узлами).
5. Продвижение, наполнение и обновление интернет-сайтов, социальных сетей.
6. Проведение аттестации по международным стандартам.

Важным направлением для привлечения иностранных пациентов является проведение маркетинговых исследований и определение своих целевых рынков.

В рамках данного направления учреждениями – участниками регионального проекта в 2021 году была проведена оценка основных стран потребителей услуг, действующих и потенциальных, с учетом транспортной доступности региона, наличия собственного экспортного потенциала для реализации определенного вида услуг.

При определении основных направлений деятельности были сделаны акценты на сильные стороны, а именно: используются все имеющиеся информационные площадки, в том числе путем коллаборации с проводниками информации (диаспоры, гостиницы, иностранные граждане, уже находящиеся на территории Волгоградской области), созданы единые аккаунты и каналы в социальных сетях, работает координирующий центр, ставший единой точкой входа для иностранных пациентов, внедрен бренд и логотип проекта для продвижения и узнаваемости, проводится работа с агентствами медицинского туризма.

Для информирования потенциальных пациентов о наших возможностях и клиниках в 2019 году были разработаны информационные буклеты в еди-

ном стиле по профилям. Указанные буклеты были отмечены в маркетинговом исследовании российского экспорта медицинских услуг, проведенном Минздравом России, как лучшая практика.

В целях совершенствования подходов к информированию в 2021 году все информационные материалы были переработаны в следующую концепцию:

Буклеты на русском языке разделены по профилям, содержат карту с основными объектами инфраструктуры, прайс, доступ к которому осуществляется по qr-коду. Также в наших буклетах есть блок «Дополненной реальности» – виртуальная экскурсия по клинике. Информация в буклетах ориентирована на потребителя и содержит раздел с основными цифрами (цифры располагают к доверию).

Каждый буклет содержит вкладку с qr-кодами, при переходе по которым отображается полная визуализация буклетов на 6 иностранных языках (английский, узбекский, армянский, казахский, азербайджанский, китайский), которые были определены исходя из маркетинговых исследований и целевых рынков.

Социальные сети проекта «Лечение в Волгограде» мы запустили осенью 2021 года, переориентировав их в марте 2022 года на платформы Вконтакте и Телеграм.

ВКонтакте: начинали с 5 подписчиков. Была проведена работа по оформлению сообщества, грамотно выстроена навигация по нему, чтобы, попадая на страницу, любой подписчик понимал, что и где ему тут можно найти. Был проведен анализ целевой аудитории и выборка ключевых поисковых фраз для оформления описания.

За полгода работы наша группа выросла до 240 подписчиков. При этом охваты публикаций доходят до 3–5 тысяч. Хорошие показатели по активности и распространению контента (число репостов).

Телеграм-канал: запущен также в марте этого года. На сегодняшний момент у нас 481 подписчик и прослеживается их постоянный рост. Охваты достигают 4 тысяч.

При ведении социальных сетей ставка делается на интересный контент, в который интегрируется реклама наших государственных медицинских организаций. Публикации стараемся подбирать на темы злободневные, интересные нашим подписчикам, об этом говорит большое число репостов, особенно в Телеграм-канале.

Интервью с руководителем компании МедХан Тур (Республика Татарстан)



И. о. директора Хан Амин Умар Хаят.

Расскажите немного о вашем проекте. Какой формат медицинского туризма развиваете, какие услуги оказываете и в какие страны экспортируете?

– Доброго времени суток! Вот уже два года мы с коллегами занимаемся экспортом медицинских услуг на территорию арабских государств. Наша команда создана на базе многопрофильного медицинского центра МедХан (Татарстан, Набережные Челны), в котором работают врачи международного класса. Мы ориентируемся на премиальный сектор, предоставляя нашим пациентам полное сопровождение на всех этапах лечения на территории Российской Федерации, а также после прибытия пациента домой на протяжении нескольких месяцев

– Почему вы решили сфокусироваться на премиум-услугах?

– Изначально цель нашего проекта заключалась в том, чтобы увеличить поток иностранных пациентов на территорию нашей республики. Однако в процессе мы поняли, что регионы, включая наш, не обладают необходимой инфраструктурой и сервисом для обслуживания не русскоязычных пациентов из дальнего зарубежья, ведь высококачественный сервис – неотъемлемая составляющая медицинского туризма. Бизнес-модель нашей компании нуждалась не только в создании эффективной маркетинговой системы для привлечения клиентов, но и общей системы, которая включает себя все организационные вопросы: оформление приглашения и визы, трансфер, сопровождающий переводчик и проживание, питание (в соответствии с вероисповеданием).

Также к каждому пациенту мы прикрепляем квалифицированного врача, что повышает эффективность и качество лечения. На данный момент наша команда берет на себя все эти обязательства, что и дает нам право назвать наше качество услуг премиальным.

– Как можете оценить качество оказываемых медицинских услуг в Республике Татарстан?

– Одна из причин, по которой мы запустили МедХан Тур, – рассказать миру о преимуществах российской медицины. По отзывам наших зарубежных пациентов, качество полученных ими услуг превзошло все их ожидания. Например, один из случаев: пациент из Абу-Даби, который приехал к нам прошлым летом с запущенной формой трофической язвы в области голеностопного сустава. В ОАЭ ему предложили только одно решение – ампутацию. В итоге пациент успешно прошел лечение, реабилитацию и вернулся домой со здоровой ногой. Среди наших пациентов можно также выделить случай Мухаммада Аббаса, который приехал к нам из Судана. Совместно с БСМП города Набережные Челны мы успешно провели операцию по замене сердечного клапана. Кстати, этот случай нашел свое отражение во многих российских СМИ. Надеемся, что данный инфоповод послужит как рычаг для повышения доверия не только у иностранных граждан, но и наших соотечественников.

– Как вы пришли к идее открыть данное направление?

Мой отец, Хан Умар Хаят, является членом-корреспондентом Республики Татарстан, он наставник нашего проекта. Идея о создании МедХан тура зародилась у него давно. Около 20 лет назад он приехал в Россию из Пакистана для получения медицинского образования и увидел большой потенциал в российском здравоохранении. Сейчас он один из лучших в области урологии и андрологии в Республике Татарстан. К нему приезжают пациенты не только из разных уголков России, но и мира. Также одна из ключевых фигур нашей команды – к.мед.н Хусейн Хисамулдин Сулейман. Он приехал к нам из Судана и является большим специалистом в области торакальной хирургии.

– С какими сложностями вы столкнулись при работе с государственными учреждениями здравоохранения?

– Очень хотелось бы, чтобы государственные учреждения здравоохранения смогли выплачивать вознаграждение организациям, предоставившим иностранных клиентов для оказания платных медицинских услуг. Реализация данной инициативы способна привлечь большой поток клиентов и, конечно, повысить заинтересованность самих организаций, занимающихся медицинским туризмом. Данная инициатива приведет к росту объема реализуемых платных услуг, что благоприятно скажется на внебюджетной деятельности государственных учреждений здравоохранения.

–Естьли проблемы, которые хотелось бы урегулировать на законодательном уровне?

– Важным остается вопрос постановки на миграционный учет иностранных граждан. Бывают случаи, когда клиентам не подходит расположение в гостинице, и для них арендуется квартира либо дом, принадлежащие физическому лицу, между тем операция и реабилитация занимают длительное время, с перерывами больше, чем максимальный срок для постановки на миграционный учет иностранных граждан. Хотелось бы получить упрощенную схему регистрации иностранных граждан, приехавших на лечение, для постановки на миграционный учет по месту пребывания на более длительный срок, например 14 дней, а не 7 дней, как на данный момент.

МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Работа с иностранными пациентами в ГК «МЕДСИ»



Реализация федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» позволила объединить участников рынка туристических и медицинских услуг, а также сформировать между ними принципиально новые связи и отношения. Изменения во внешнеполитической и экономической ситуации в мире откры-

вают широкие возможности для создания и развития на рынке действительно уникальных продуктов. Мы можем не просто конкурировать с иностранными клиниками на российском рынке, но и формировать репутацию медицинской организации международного уровня.

Один из крупнейших игроков рынка медицинского туризма – АО «Группа компаний «МЕДСИ» – активно работает по привлечению иностранных пациентов с 2017 года. Подход к организации потока пациентов разрабатывается сотрудниками международного отдела. Для продвижения на иностранные рынки страны выбираются по нескольким принципам – наличие платежеспособных слоев населения, лояльных к России, дефицит медицинской помощи по ряду направлений в конкретном регионе, а в случае западных стран – наличие большой русскоговорящей диаспоры.

Ключевой задачей выхода «МЕДСИ» на рынок иностранных государств является реализация медицинских услуг, которые компания может предложить иностранным пациентам. Специалистами «МЕДСИ» было выделено порядка 10 специализаций, на основе которых разработаны комплексные пакеты услуг для иностранных пациентов. В рамках каждой специализации пациенту предоставляется информация: перечень услуг, в какой клинике они представлены, и ценовой диапазон.

Важный шаг в продвижении медицинского продукта или услуги – определение каналов, через которые будет осуществляться коммуникация. Наиболее простой и комфортный путь – это работа с партнерами. Здесь необходимо отметить разницу между прямым продвижением услуг на уровне B2C, когда пациент самостоятельно ищет клинику через интернет, и рекомендациями пациентов. Этот канал начинает работать самостоятельно, как только в целевой стране будет накоплена критическая масса пациентов, получивших помощь в российской клинике. Если вы только начинаете работать с новым регионом, здесь важен системный подход. Во-первых, нужен «местный» проводник, который станет вашим представителем. Найти таких людей удастся не сразу, но, настроившись на построение длительных отношений, это можно сделать на уровне «холодных» контактов. Необходимо постоянно поддерживать связи с представителями региона, информировать о кейсах, новостях компании, технологиях и самое главное – знакомить с врачами, непосредственными исполнителями услуг. В какой-то момент возникнет интерес и запрос по тем возможностям, которые ранее вами были уже представлены. Это и станет важной точкой отсчета в развитии дальнейшего сотрудничества.

Кто может стать вашим партнером? Самые мотивированные – это агентства медицинского туризма, они есть во всех странах. Как правило, это туристические агентства, которые совмещают функции медицинского консьержа, что позволяет клиникам с их помощью находить пациентов. Вторые по значимости

– врачи, пациентам которых требуется маршрутизация пациента на дальнейшее лечение в специализированные центры. Работа с клиниками позволяет продвигать услуги, а также осуществлять обмен опытом для врачей, что является косвенной рекламой возможностей вашей клиники и плавным выходом на новый рынок.

С 2017 года в практику внедрена система маршрутизации иностранных пациентов для лечения в стационарах «МЕДСИ», реализуются программы диагностики и лечения в премиальном сегменте «МЕДСИ Premium». В ноябре 2020 года Клинико-диагностический центр «МЕДСИ» на Красной Пресне получил международную аккредитацию JCI, став пятым медицинским учреждением в России, перестроившим свою работу в соответствии со стандартами самой престижной и авторитетной сертификации в мире в области управления качеством медицинской помощи. «МЕДСИ» предлагает иностранным пациентам возможности медицины по принципу 360° – в рамках одной группы клиник доступен весь комплекс услуг от первичного приема до сложных хирургических вмешательств и дальнейшей реабилитации. Помощь оказывается по наиболее востребованным направлениям: кардиология, нейрохирургия, травматология, онкология (включая химиотерапию), программы ЭКО, уникальные методики детской реабилитации, скрининговые программы, СHECK-UP организма и авторские программы быстрой постановки диагноза в день обращения.

В феврале 2022 года ситуация изменилась, что потребовало пересмотра стратегии развития выхода компании на новые рынки. Сегодня в экспорте медицинских услуг ГК «Медси» ведет переговоры с разными странами. Иностранцев стало меньше, но это позволило найти новые пути развития, в частности, продвижения не направления, а конкретной уникальной услуги, вокруг которой выстраивается дальнейшая схема лечения.

Ярким примером такой услуги стало лечение гигантских невусов в Клинике «Медси» в г. Санкт-Петербурге. Уникальность предложения заключается в том, что во многих странах данная патология лечится только при достижении 18-летия. В Клинике «Медси» в Санкт-Петербурге есть подтвержденный опыт лечения детей с 1 года, что позволяет ребенку удалить гигантский невус до его поступления в детское дошкольное учреждение или в школу с отличным эстетическим результатом. Это позволяет уверенно продвигать данную услугу в любые страны. Результаты достигаются в сравнительно короткие сроки и по конкурентным ценам, качество медицинского сопровождения значительно выше, чем у конкурирующих организаций. Таким образом, на первый план для пациента с таким диагнозом в приоритете становится не география, а компетенции конкретного специалиста и медицинского учреждения.

Группа компаний «МЕДСИ» остается надежным партнером не только в сфе-

ре оказания всего спектра медицинских услуг, но и берет на себя профилактическую и даже просветительскую функцию, регулярно организовывая лекции и вебинары с участием врачей самых разных специализаций. Наша задача – формировать здоровье не просто как состояние отсутствия соматических патологий, но как ощущение внутренней уверенности, удовольствия и желания жить, наличия сил для обеспечения качества жизни – достижения целей, самореализации, ощущения полноты и яркости жизни.

Построение международного отдела в медицинской организации.



Глотов Сергей Сергеевич

Перед международным отделом любой медицинской организации фундаментально стоят две цели – это привлечение иностранных пациентов и продвижение бренда медицинской организации, а следовательно, и российской медицины на международном рынке. Задачи по привлечению иностранных пациентов подразделяются на привлечение экспатов и медицинских туристов. Наличие этих двух категорий пациентов дает два термина: медицинский туризм и экспорт медицинских услуг. Медицинский туризм – термин, обозначающий практику предоставления плановых медицинских услуг за пределами региона проживания, совмещение отдыха за рубежом с получением высококвалифицированной медицинской помощи. Медицинский туризм не обязательно предполагает получение медицинских услуг в другом государстве. Экспорт медицинских услуг – медицинские услуги, оказанные иностранным гражданам на территории Российской Федерации. К экспорту медицинских услуг относятся не только ме-

дицинские туристы из других стран, но и экспаты, проживающие на территории России и получающие здесь медицинскую помощь.

Прежде чем решать вопрос привлечения иностранных пациентов на лечение в медицинскую организацию, необходимо оценить ее текущую загруженность, свободные мощности. Исходя из этих данных можно понять, сколько еще пациентов клиника способна обслужить без ущерба для сервиса и для местных пациентов. Если загрузка медицинской организации более 80 %, от целенаправленного привлечения иностранных пациентов лучше отказаться.

Прежде всего это связано с временным фактором. Согласно проведенным исследованиям, иностранные пациенты не готовы ожидать приема врача более трех дней. Если у врачей плотная запись и сохраняется большое число пациентов, желающих попасть на прием, то следующий совершенно предсказуемый шаг – это сократить время приема пациента, тем самым уплотнить запись. Еще одним таким шагом может быть увеличение смены врачу. Однако, хоть данные меры кажутся самыми простыми, они влекут за собой снижение уровня сервиса, что сказывается и на репутации медицинской организации, поэтому данные методы не рекомендуются. Также медицинской организации следует учитывать, что отрицательное впечатление от клиники – это репутация не только самой клиники, но и всей российской медицины в целом.

После определения вместимости клиники следует произвести анализ текущей ситуации с иностранными пациентами, которые уже самостоятельно посещают медицинское учреждение. Понять, сколько иностранных пациентов, из каких стран, с какими проблемами посещают клинику. Провести опрос среди этих пациентов, по каким причинам они выбирают именно вашу клинику. Это позволит произвести первичный отбор стран доноров и нозологий для привлечения иностранных пациентов.

Создание сервиса для уже существующих иностранных пациентов позволит клинике увеличить количество пациентов из данных стран. Кроме того, они помогут медицинской организации больше понять потребности этих пациентов, лучше подготовить персонал к работе с ними. Под уже существующих иностранных пациентов можно выстроить систему «отдельного окна» для обращения. Это может быть отдельное окно в регистратуре, выделенный номер телефона для ответа на звонки и сообщения в мессенджерах. Для коммуникации с данными пациентами клиника может провести отбор сотрудников, владеющих иностранными языками. В частности, языком тех иностранных пациентов, которые уже являются пациентами клиники, а также английским языком, который является международным. При необходимости может привлекаться переводчик для коммуникации с пациентом в клинике. Также для привлечения экспатов рекомендуется выяснить количество иностранных граждан, проживающих вблизи от медицинского учреждения, понять, какие страны

представлены, каков состав иностранных граждан. Многие иностранцы держатся сообществами, и информация о возможных услугах для иностранцев по таким сообществам очень быстро распространяется. Если иностранный пациент доволен услугами, о клинике очень быстро узнают и остальные его соотечественники. Однако, если его что-то в обслуживании не устроило, это также станет достоянием сообщества. Кроме того, положительные отзывы о медицинской организации могут выходить и за пределы сообщества и привлекать их сограждан в качестве медицинских туристов. И сервис, созданный под экспатов, впоследствии подойдет и для медицинских туристов. Однако для привлечения медицинских туристов необходимо оценить возможности их приезда на лечение в медицинскую организацию. Для этого проводится анализ критериев или факторов выбора иностранным пациентом страны для лечения в целом и клиники в частности. Данные критерии оцениваются применительно к конкретной стране происхождения иностранного пациента и конкретной нозологии. Если в медицинской организации планируется развивать международное направление по ряду нозологий, то подобный анализ проводится по каждой из нозологий.

К критериям оценки можно отнести:

- Экономический критерий. Этот критерий обусловлен различием в стоимости одной и той же процедуры в различных странах и медицинских организациях. Сюда же относится и стоимость сопутствующих услуг, таких как стоимость перелета и проживания в стране-доноре.
- Технологический – это наличие инновационных разработок, уникальных услуг, авторских методик, различий в стандартах медицинской помощи. То есть наличие в стране и в клинике тех методик, которых нет в других странах и клиниках.
- Временной – это получение медицинских услуг без длительного срока ожидания.
- Географический – сюда относят транспортную доступность, наличие прямых рейсов, удобную визовую политику, время, затраченное на перелет, расположение медицинской организации относительно транспортных узлов, доступность инфраструктурных объектов рядом с клиникой и тому подобное.
- Правовой – относится к виду услуг, которые законны в стране-реципиенте, но могут быть запрещены в другой стране.
- Культурный – когда иностранный пациент выбирает страну для лечения, исходя из схожих языковых и культурных особенностей.

- Психологический. Этот критерий связан с переживаниями пациента относительно гарантий своей безопасности, качества полученного результата и т. п.
- Можно выделить еще такие критерии выбора, как возможность пройти любое обследование по желанию пациента, конфиденциальность лечения, получение более высокого качества сервиса и ухода за пациентом.

Отдельного внимания для привлечения как экспатов, так и медицинских туристов заслуживает такой канал, как агентства медицинского туризма. В качестве агента может выступать компания, занимающаяся маршрутизацией пациентов, а также физическое лицо, как правило, являющееся представителем того или иного сообщества иностранных граждан. Задачей подобных агентств является помощь пациентам в выборе медицинского учреждения и врача для решения проблем со здоровьем. Агентство за данные услуги, как правило, получает оплату не с пациента, а с медицинской организации в качестве комиссии за направленного пациента. Преимущества работы с агентствами очевидны. У каждой медицинской организации, как правило, имеется бюджет на привлечение пациентов. И наличие этого бюджета совсем не гарантирует, что клиника получит то или иное количество пациентов. Выплаты же агентствам осуществляются по факту оказания пациенту медицинской помощи. Таким образом, бюджет на привлечение тратится только на реальных пациентов, уже оплативших медицинские услуги. Кроме того, агентства медицинского туризма берут на себя функции по первичной коммуникации с пациентами, отсеивая нецелевые запросы. В ряде случаев агентства могут оказывать пациентам и сопутствующие услуги, снимая тем самым нагрузку с персонала клиники.

Аналогично выбору критериев для привлечения иностранных пациентов существуют и критерии для привлечения агентств медицинского туризма. В перечень критериев также входит экономический фактор. Он обусловлен разницей в сумме комиссионного вознаграждения, наличием дополнительных мер поощрения для агентств. К таковым, помимо чисто финансового дохода может относиться и наличие совместных маркетинговых мероприятий, дней открытых дверей, семинаров, вебинаров с врачами и т. п.

Следующий критерий технологический. Так же, как и в случае с критериями привлечения пациентов, этот фактор связан с наличием уникальных услуг, оборудования, инновационных разработок, авторских методик и уникальных врачей. Еще одним фактором является коммуникационный. Это не только скорость обработки запросов, но и удобство коммуникации как по запросам пациентов, так и по вопросам выплаты комиссии. К этому фактору могут относиться и сопутствующие услуги, предоставляемые пациенту и снимающие с агентств необходимость решать соответствующие запросы. Это могут

быть вопросы размещения пациента, трансфера, перевода документации, сопровождения пациента и т. д.

Любая медицинская организация, начав свою работу с данных шагов, может в самое кратчайшее время наладить работу международного отдела и начать привлекать новых иностранных пациентов.

ЗАРУБЕЖНАЯ ПРАКТИКА

Зарубежный опыт построения немедицинского сервиса для иностранных пациентов в клинике



Медицинский туризм набирает обороты по всему миру. Считается, что в ближайшие 10 лет эта отрасль будет расти на 25 % каждый год. В настоящее время рынок восстанавливается после пандемии и выходит на новый этап развития: появляются новые провайдеры медицинских услуг с квалифицированными специалистами в сфере медицинского туризма, внедряются международные стандарты. Одним из успешных примеров развития медицинского туризма традиционно считаются такие страны, как Германия, Южная Корея, Израиль, Турция и другие. Именно на опыте этих стран можно выделить ключ-

чевые параметры качественного немедицинского сервиса, которые могут перенять страны, делающие свои первые шаги в медицинском туризме.

Удобство коммуникации и оперативность ответа

Конкуренция на рынке медицинского туризма очень высока. Потенциальным клиентам предлагается широкий выбор клиник с примерно похожими условиями и стоимостью в разных странах, поэтому время ответа становится одним из ключевых факторов, влияющих на принятие решения пациентом. В некоторых зарубежных лечебных учреждениях, как правило, срок ответа на запрос пациента составляет от 24 до 48 часов, что дает им преимущество перед конкурентами. Большой плюс – возможность перенести коммуникацию в онлайн-формат. Сотрудники удаленно консультируют пациента до приезда и принимают онлайн все необходимые документы (результаты анализов, данные МРТ, ПЭТ КТ и прочую информацию) через защищенные каналы связи.

Для рекламы и продвижения своих услуг в конкретной стране клиники создают отдельный сайт на языке носителя с ответами на самые волнующие иностранного пациента вопросы. Обычно на таких сайтах можно найти информацию о клинике и направлениях лечения, узнать о сервисе и почитать описание методов и истории и отзывы тех, кто уже пользовался услугами медицинского учреждения, граждан той же страны. Для удобства пользователя на сайтах есть специальные формы для подачи медицинских документов. Более того, резюме ведущих врачей на таких сайтах представлено максимально подробно: личные данные, должность, образование, основные направления врачебной деятельности и статус в медицинском сообществе. Некоторые клиники публикуют видеоподборки со своими сотрудниками, что позволяет пациенту сформировать представление о враче как о специалисте и человеке. В совокупности, с помощью удобного сайта и налаженной коммуникации с потенциальными клиентами клиникам удается выстроить доверительные отношения с пациентами еще до момента их приезда в клинику.

Для тех, кто предпочитает личную коммуникацию онлайн-общению, многие иностранные клиники, ориентированные на экспорт медицинских услуг, открывают представительства за рубежом.

Сопровождение пациента до лечения

До начала лечения клиника рассматривает медицинские документы пациента и сразу выдает ценовую справку, в которой указаны основные расходы пациента. В случае положительного решения клиента клиника помогает ему оформить все нужные документы для въезда в страну, переводит их, оформляет приглашение, необходимые визовые документы, ставит на миграционный учет и в случае необходимости договаривается с авиакомпанией об организации перелета для маломобильных пациентов. Кроме того, координа-

тор от клиники участвует в организации поездки: помогает быстро записаться к нужному специалисту, забронировать отель для самого пациента и его сопровождающего, инструктирует об особенностях проживания в регионе, платежных системах и т. д.

Департамент международных услуг и персонализированное обслуживание

Для реализации приема иностранных пациентов создаются международные департаменты, сотрудники которых, как правило, являются гражданами той страны, откуда приезжают пациенты. Департамент международных услуг помогает координировать все процессы, связанные с пребыванием пациента в медицинском учреждении: организует встречу в месте прибытия пациента (часто они имеют свой автопарк автомобилей для трансфера), составляет график приема у специалистов, оказывает помощь в бытовых вопросах, таких как, например, обмен валют, прогулочные и экскурсионные маршруты, консультирует в вопросах организации лечения, организует услуги переводчика и помогает размещать родственников или сопровождающих (к примеру, найти жилье по специальной цене).

Во время лечения клиника также организует для пациентов покупку всех лекарств, рекомендованных врачами. Таким образом, пациенту нет необходимости самому заниматься поиском всех медикаментов: лекарства предоставляются клиникой и, как правило, рассчитываются на курс лечения, чтобы их хватило и по возвращении в свою страну.

Подобные вопросы обычно помогает решать специалист, который закрепляется за определенным пациентом и сопровождает его на всем пути лечения. Многие пациенты беспокоятся о процессе нахождения и коммуникации в чужой культурной среде. Поэтому координатор является очень важным человеком для клиента и часто становится другом семьи: он не только решает все возникающие вопросы и проблемы, но и поддерживает пациента в непростой период, находится на связи с родственниками, особенно в случаях длительного процесса лечения (некоторые пациенты могут находиться в другой стране от нескольких недель до нескольких месяцев).

Сопровождение пациента после лечения

Многие пациенты переживают, что по возвращении домой у них могут возникнуть трудности или появятся новые вопросы о состоянии своего здоровья. Зарубежные медицинские учреждения в таком случае предоставляют возможность общения пациента с врачом по телефону, скайпу или электронной почте. Врачи смотрят контрольные анализы и назначают дополнительные обследования в случае необходимости. Кроме того, специалисты взаимодействуют со своими коллегами из той страны, откуда прибыл пациент, чтобы обе-

спечить максимально полное наблюдение. Координаторы, со своей стороны, напоминают о прохождении всех нужных обследований в срок, используя специальные CRM-системы.

Заимствование успешного опыта иностранных коллег, внедрение современных инструментов, ориентированных на повышение качества сервиса, и обучение квалифицированных специалистов с высоким уровнем эмпатии – все это, безусловно, позволит ускорить темпы экспорта медицинских услуг и активно развивать медицинский туризм в России.

«Международный экспертный клуб по медицинскому туризму»





Санаторно-курортное лечение в Беларуси

<https://youtu.be/W7O8WqkojRk>

Спикер: Эраносьян Наир Мисаковна. *Директор, основатель агентства «МедКурортТУР»,*
⌚ 16 минут



Развитие медицинского туризма в Турции

<https://youtu.be/MLGOH3jywpk>

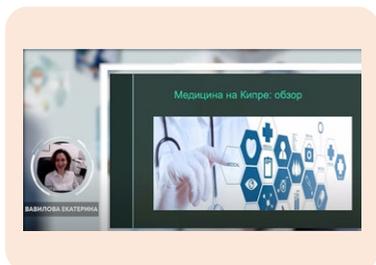
Спикер: Мамедов Тамерлан. *Представитель турецкой организации USHASH*
⌚ 45 минут



Таиланд – центр оздоровительных и медицинских услуг

https://youtu.be/9v_AqtD6u5U

Спикер: Кириленко Светлана. *Представитель компании CosMediTour*
⌚ 24 минуты



Медицинский туризм: в Россию из Кипра

<https://youtu.be/RFrVoXLxQEc>

Спикер: Вавилова Екатерина. *руководитель Vavilova Medical Center*
⌚ 31 минуты

МЕЖДУНАРОДНЫЙ МАРКЕТИНГ

Подготовка информации о медицинской организации для медицинских туристов



Проблема взаимопонимания между иностранным пациентом и медицинской организацией, характерная для медицинского туризма: сотрудники медицинских организаций и медицинские туристы думают по-разному. И не всегда в медицинских организациях есть те, кто объединял бы эти две категории людей, чтобы они могли говорить на одном языке, – грамотные маркетологи с опытом работы в медицинском туризме.

Практика развития медицинского туризма в медицинской организации сталкивается с тем, что сотрудники медицинской организации вроде бы и выполнили все свои трудовые обязанности, а пациенты из других стран почему-то не едут. Работа проведена большая: сотрудника выделили, задачу развивать медицинский туризм поставили, раздел «медицинский туризм» на сайте наполнили, презентацию и видеоролик о клинике подготовили, приняли участие в нескольких мероприятиях, в названии которых есть слова «медицинский туризм», и даже агентский договор для агентств медицинского туризма готов, а пациенты издалека все еще не спешат обращаться с запросами.

Одна из самых частых причин, почему так происходит – клиника не говорит на языке пациента. Например, медицинский центр в своей коммуникационной кампании демонстрирует наличие современного оборудования. Цитата с сайта одной известной московской клиники: «Используется самое современное технологическое оборудование последнего поколения: гамма-камера BrightView, линейные ускорители TrueBeam фирмы VARIAN, томограф Gemini TF компании Philips». Пациенту ничего не говорят названия производителей оборудования или названия моделей.

Еще пример. Медицинские организации часто говорят, что у них «X корпусов, Y квадратных метров площади, Z отделений, W кандидатов медицинских наук и Q докторов наук в штате, работают они с 19XX года и имеют самое современное оборудование и высокопрофессиональный коллектив врачей, прошедших стажировки за рубежом». Эта информация предоставлена клиникой с намерением произвести на пациента впечатление, насколько она большая, серьезная и опытная. Но все это не имеет ничего общего с конкретной медицинской проблемой пациента.

Чтобы усилия по подготовке информации о клинике принесли результат в виде приезжающих на лечение медицинских туристов, необходимо отвечать на их вопросы, говоря на простом и понятном пациенту языке. Посмотрите на медицинский центр глазами медицинского туриста. Маркетологи называют такой подход «языком выгод клиента». Например, говоря об оборудовании, можно рассказать в цифрах, что дает пациенту обследование или лечение на конкретном аппарате по сравнению с теми моделями или оборудованием, которое используется широко. Пациент все равно не запомнит название оборудования, но он поймет, чем эта клиника ему может быть полезна.

Основные вопросы, которые интересуют пациента при поиске места лечения:

1. Где лечат мое заболевание наилучшим образом? Подходят ли мне применяемые вами методы лечения? Сколько такое лечение примерно стоит?
2. Вызываете ли вы доверие? Чем докажете, что сделаете то, что обещаете? Какие у вас есть гарантии? Не ошибетесь ли?
3. Насколько просто организовать поездку и добраться до клиники? Как будет проходить лечение и восстановление?
4. Как получить ответы на мои вопросы и быстро ли я могу их получить?

Только после того, как он получит ответы на эти вопросы, он может принять решение обратиться в клинику и уточнить план лечения и его стоимость для своего случая.

Четыре блока ответов, которые вы должны дать потенциальному медицинскому туристу:

a. Сформулируйте уникальное торговое предложение клиники.

Краткая история клиники;

b. Сертификаты, иные достижения;

c. Какие медицинские направления у вас самые сильные и почему. Обоснуйте цифрами и фактами: количество операций, опыт врачей, уникальное оборудование;

d. Расширенная информация по отдельным диагнозам: статистика, применяемые методики, их результативность и стоимость;

e. Подробное представление ведущих врачей: ФИО, фотография, специализация, квалификационная категория, стаж/ возраст. Кратко: на чем специализируется доктор, ученая степень, принимает ли детей, регалии, звания, награды, научная деятельность, опыт работы, образование;

f. Доступные медицинские сервисы:

i. Удаленная запись на первичный прием.

ii. Предоставление ответа врачебным консилиумом.

iii. Предоставление предкалькуляции лечения.

iv. Трансфер медицинской бригадой, спецтранспорт.

v. Услуги сиделки.

vi. Выписной эпикриз на английском языке.

vii. Телемедицинская консультация и услуга «второе мнение».

viii. Ответственность медицинской организации застрахована.

ix. Предоставляется лекарственное обеспечение (при выписке пациента, удаленно службами доставки).

g. Информация о ценовом сегменте клиники, акциях.

1. Информация, поднимающая уровень доверия иностранного пациента.

- a. Отзывы пациентов (в т. ч. других медицинских туристов)
 - b. Медицинский опыт в цифрах
 - c. Подробные профили врачей
 - d. Гарантии успешного лечения: медицинская статистика, сотрудничество с известными врачами, страхование ответственности врача
 - e. Наличие пройденной сертификации и аккредитации
 - f. Обращение главного врача (видео) к иностранному пациенту
 - g. Профессиональные и правительственные награды (клиника года и т. д.)
 - h. СМИ о клинике.
2. Информация, помогающая оценить, насколько легко организовать поездку на лечение и проходить лечение у вас в клинике.
- a. Расположение на карте и как добраться от транспортных узлов
 - b. Описание района местонахождения, возможностей досуга
 - c. Описание стационара и его возможностей (палаты, питание, WI-Fi, досуг, размещение сопровождающего)
 - d. Информация о способах оплаты лечения, о депозите, наличие программ рассрочек, принимаемые средства оплаты
 - e. Информация о том, как клиника помогает организации поездки иностранного пациента: визовое приглашение, перевод документов с/на русский язык, подбор вариантов размещения и оптимального маршрута/билетов, трансфер в клинику
 - f. Немедицинские сервисы: аренда средств связи, сим-карты, поддержка пациентов 24/7, медицинский переводчик, отправка документов почтовыми службами, экскурсионная программа от партнеров
3. Инструкция о том, как взаимодействовать с клиникой, указание того, как быстро клиника отвечает.
- a. На каких языках возможно общение и обмен документами с клиникой
 - b. Информация о сроках ответа
 - c. Контакты: мессенджеры, соцсети, email, телефоны, ФИО сотрудников, фотографии

- d. Инструкция, как обращаться и получать ответы на запросы о лечении для иностранного туриста, в т. ч. как попасть к выбранному врачу
- e. Ссылки на сайт, соцсети медицинской организации

Информацию нужно собрать, привести в удобный для чтения вид и изложить понятным языком. Следующие специалисты должны поработать в команде:

- Врачи, ответственные за сильные медицинские направления, расскажут об используемых методах, статистике, результатах;
- Руководитель коммерческой службы соберет информацию о немедицинских и медицинских сервисах и информацию из блока про доверие, поможет сформировать уникальное торговое предложение;
- Маркетолог определит, на какие услуги клиники есть спрос со стороны медицинских туристов, поможет сформировать УТП;
- Копирайтер обработает собранную информацию и напишет текст понятно для пациента



НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ

Обзор научных публикаций по экспорту медицинских услуг.



Темпы роста сектора мирового медицинского туризма в настоящее время считаются одними из наиболее высоких, по сравнению с другими туристскими сегментами. Больше 50 стран рассматривают развитие медицинского туризма на уровне государственной политики. В секторе медицинского туризма в полном объеме задействован полный инструментарий глобального маркетинга. В научном мире проходит огромное количество научных конференций, которые посвящены медицинскому туризму. Медицинский туризм зародил новейшую концепцию современного здравоохранения. Не имея возможности разрешить медицинский вопрос в своей стране, больной начинает выбирать ту страну, врача или клинику, где ему предложат современнойшее и целесообразное исследование с лечением. В сложившихся условиях глобальной экономической конкуренции медицинский туризм вынуждает медицину развиваться более ускоренными темпами. Значительно возросла и география пациентов, приезжающих в Россию за лечением. Кроме граждан стран СНГ за российскими медицинскими услугами чаще приезжали в Россию из Германии, Великобритании, Израиля.

Как было сказано главой Минздрава, «...зарубежные пациенты приезжают за высокотехнологичными ортопедическими операциями, сложными видами нейрохирургии и для лечения детей. Как было отмечено, в лучших российских федеральных и региональных медучреждениях достигнуто «фантастическое качество медицинской помощи», это настолько, что сейчас у нас просто в геометрической прогрессии увеличивается количество людей, которые из других стран приезжают к нам получать медицинскую помощь»¹.

Если раньше иностранцев в основном привлекала более дешевая российская стоматология, то «сейчас это широкий спектр медуслуг», пояснила Вероника Игоревна Скворцова. «Это высокотехнологичные ортопедические операции и эндопротезирование, – рассказала она. – Сердечно-сосудистая хирургия, офтальмология, выполняются очень сложные виды нейрохирургических операций, где наша школа одна из передовых в мире. И в области репродуктивных технологий Россия занимает одно из лидирующих мест в мире. Эффективность ЭКО в наших центрах достигает 40 %, за этим видом лечения в Россию едут граждане США и стран Западной Европы. У нас самая лучшая школа ЭКО. Те, кому не удалось попытаться забеременеть с помощью ЭКО в Германии, в Нью-Йорке, приезжают к нам»².

В условиях развития медицинского туризма, в разных регионах Российской Федерации ежегодно проводятся разного масштаба тематические конференции, форумы, посвященные этому направлению, которые обусловили новую систему современного здравоохранения. На этих мероприятиях активное участие принимают как российские, так и зарубежные специалисты и ученые, которые вовлечены в медицинский туризм. Иностранные специалисты также стали активно публиковаться в российских изданиях, делиться своими достижениями. Таким образом происходит обмен опытом между российскими и зарубежными специалистами в области медицинского туризма.

Проведенный краткий обзор научных публикаций ученых разных регионов Российской Федерации, также зарубежных исследователей за 2022 год показывает активность медицинского туризма. Как отмечают эксперты, рост медицинского туризма в частности и туриндустрии в целом будет способствовать развитию регионов и обеспечит их экономический рост.

В своем исследовании «К вопросу о развитии экспорта медицинских услуг в регионах» Климин В. Г., Вдовин К. Э., Мальцева Ю.А. из Национальной академии оториноларингологов, Уральского федерального университета им.

¹ Вероника Игоревна Скворцова. Справка МК; Парламентская газета. Издание Федерального собрания Российской Федерации.

² Вероника Игоревна Скворцова. Справка МК; Парламентская газета. Издание Федерального собрания Российской Федерации.

Первого Президента России Б. Н. Ельцина сопоставили результаты 2 эмпирических обследований 2021 года по вопросам развития экспорта медицинских услуг, направленных на выявление проблем маркетинг-менеджмента в развитии медицинского туризма. Авторы выявили отсутствие прямой корреляции между наличием/отсутствием региональной программы развития экспорта медицинских услуг с результативностью данного вида деятельности и обозначили организационно-управленческие и коммуникационные «проблемные зоны».

Исследователи Чернышев Е. В., Петрова Г. Д., Беззубенко О. И. из Научно-исследовательского института организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы, ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр терапии и профилактической медицины» Минздрава России в статье «Развитие экспорта медицинских услуг России в 2021 году» проанализировали и представили данные по развитию экспорта медицинских услуг в регионах Российской Федерации по объему оказания медицинских услуг иностранным гражданам. Авторы отметили активность некоторых регионов Российской Федерации, рост их вклада в общий показатель за 12 месяцев 2021 года. Также авторы указали проблемные направления в развитии экспорта медицинских услуг регионов и назвали методы их решения, которые могут быть использованы медицинскими организациями регионов Российской Федерации с целью совершенствования работы в области экспорта медицинских услуг.

Актуальным является на сегодняшний день выявление современных возможностей экспорта медицинских услуг в России. Исследованием данной проблемы занимались ученые ФГБНУ «Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья им. Н. А. Семашко», НИУ «Высшая школа экономики», ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения РФ, Московского НИОИ им. П. А. Герцена – фил. ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр радиологии» Министерства здравоохранения РФ. Русских С. В., Тарасенко Е. А., Грин С. И. Югай М. Т., Крюкова К. К., Москвичева Л. И., целью которых было выявить факторы и барьеры развития экспорта медицинских услуг в Российской Федерации, а также разработать рекомендации по его стимулированию и продвижению РФ как экспортера медицинских услуг на международной арене.

Авторы заключили, что основными стратегическими направлениями развития ЭМУ в РФ для роста, организованного и управляемого пациентопотока являются медицинские услуги в области нейронаук, высокотехнологичная хирургия и реабилитация, репродуктивная медицина, иммунотерапия онкологических заболеваний, трансграничные диагностические услуги. Также они отметили, что необходимо осуществить ряд мер по стимулированию

ЭМУ, включая внедрение международных стандартов безопасности и качества оказания медицинских услуг, повышение уровня их сервисной составляющей, выстраивание каналов маркетинговых коммуникаций с зарубежными пациентами и продвижение РФ как экспортера медицинских услуг на международной арене.

Особый интерес вызывают исследования зарубежных коллег по медицинскому туризму. Исследователем Мумбайского университета Чандирамани Н. М. в работе «Медицинский туризм: последствия для Индии» после разграничения понятий «медицинский туризм» и «оздоровительный туризм» сделана попытка проследить рост медицинского туризма в странах Азии и указать факторы, способствующие этому росту. В работе раскрыты причины, которые помогли Индии стать привлекательным местом для медицинского туризма. Также приведен критический анализ возможностей, которые предоставляет медицинский туризм в Индии, и проблемы, связанные с ним. В заключение автором высказано мнение, что интернационализация медицинских услуг в Индии не должна ущемлять права граждан Индии в сфере здравоохранения, особенно тех, кто больше всего нуждается в этом.

Медицинский туризм в Ливане рассматривается исследователями Аль-Масри Халя Доумар, Аль-Хатиб Мажд Мохамад, Фархат Ибрагим Ахмад, Кожуховой Н. Е. Белорусского государственного медицинского университета (Республика Беларусь, г. Минск), где авторы проводят анализ медицинского туризма в Ливане как международной сфере экономической деятельности.

Медицину и медицинский туризм Турции в цифрах рассматривают исследователи Чернышев Е. В., Петрова Г. Д., Мамедов Тамерлан Муса Оглы, Тищенко Т. А. – ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы» (НИИОЗММ ДЗМ»), Государственная компания «УСХАШ» при Министерстве здравоохранения Турции, ООО «Клиника НМТ».

Авторами проведен анализ деятельности медицинского туризма Турции в доковидный и ковидный периоды, вносящие свой вклад в развитие медицинского туризма Турции. Отмечено, что медицинский туризм Турецкой Республики развивается за счет специализированных институтов развития рынка, среди которых можно выделить профессиональные ассоциации. Турецкая Ассоциация медицинского туризма – крупнейшая ассоциация мира, которая объединила 278 институтов здравоохранения и оздоровительного туризма, она как в Турции, так и за ее пределами признана как конкурентоспособная, высокотехнологичная, комплексно реструктуризированная, внедренная современными технологиями сфера медицинского туризма, и показаны перспективы развития этой отрасли.

Медицинский туризм Великобритании в рейтинге мирового рынка изучен Грудцыным Н. А. профессором Санкт-Петербургского Государственного университета телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича. Рассмотрено состояние медицинского туризма на мировом рынке – одного из наиболее значимых видов туризма в меняющемся мире. Наряду с европейскими странами число лидеров медицинского туризма стремительно пополняется странами из других регионов. Особое внимание в статье уделено анализу опыта Великобритании в сохранении позиций на рынке медицинских услуг.

Развитие медицинского туризма в Индии: последнее десятилетие рассматривается исследователем Кумаром Абхиджит из университета Джавахарлала Неру. В статье рассмотрено развитие медицинского туризма в Индии за последние десять лет. Предложены общие сведения о медицинском туризме в Индии и причины, по которым эта страна считается одним из самых популярных выборов среди пациентов со всего мира.

СИНЬТУН ВАН из Дальневосточного федерального университета в рамках статьи рассматривает актуальность и перспективность развития регионального медицинского туризма в условиях закрытых границ и невозможности расширять границы международного медицинского туризма. Автор делает вывод о том, что фактически в отдаленных регионах России вопросам развития инфраструктуры медицинского туризма практически не уделяется внимания и у данного направления туризма есть свои проблемы, которые нужно решать.

Исследовательская работа Оборина М. С. «Медицинский туризм как специальный вид услуг» из Российского экономического университета им. Г. В. Плеханова, Пермский институт (филиал), направлена на анализ функционального направления лечебно-оздоровительного туризма. Автором выявлены факторы, ограничивающие развитие данного направления в нашей стране. В исследовании представлены основные направления оздоровительного туризма и специализированные отечественные провайдеры.

Исследование «Медицинский туризм: современное понимание и перспективы для региона Российской Федерации», проведенное Хлебович Д. И., Касьяновой А. Д. из ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет» раскрывает современное понимание медицинского туризма и показывает его отличительные характеристики. Авторами данный вид туризма представлен как перспективный для развития в Российской Федерации. Обобщены факторы благоприятного влияния на развитие медицинского туризма в регионе Российской Федерации, что должно быть учтено при разработке будущих стратегических решений.

«Перспективы развития медицинского туризма в Смоленской области» рассмотрены Бескостовой А. А., Шутенко Е. И. из Смоленского государственного университета спорта.

Согласно мнению экспертов, туризм – одна из наиболее пострадавших от пандемии коронавируса сфер деятельности.

Исследователи Новосибирского государственного университета экономики и управления «НИНХ» Горячева А. И., Васильева Г. М. в работе «Материнский туризм как разновидность медицинского туризма (социологический аспект)» рассматривают понятие «медицинский туризм» и его коннотации. Изучили различные виды медицинского туризма, провели анализ мотивации человека, практикующего подобный вид туристической деятельности. Рассматривали понятие «материнский туризм» как один из видов медицинского туризма. Провели исследование причины, по которым люди выбирают другую страну.

В статье «Анализ развития медицинского туризма под влиянием COVID-19» исследователь ВАН С. из Дальневосточного федерального университета показывает, что влияние Covid-19 было намного хуже, чем отрицательный мировой экономический рост на 0,1 %, вызванный глобальным экономическим кризисом, что сделало его худшей рецессией со времен Великой депрессии 1930-х годов. Влияние Covid-19 на медицинский туризм можно рассматривать как суперпозицию или даже мультипликатор атипичной пневмонии и мирового финансового кризиса, но из этого возникла новая модель развития медицинского туризма: обмен медицинскими данными и интероперабельность в условиях больших данных, виртуальный мониторинг состояния здоровья и дистанционное лечение, что способствует улучшению экологической среды для трансграничных медицинских услуг.

В другой статье, «Исследование методов оценки медицинского туризма» этот же автор отмечает, что медицинский туризм с целью оздоровления становится новым форматом и новой тенденцией в развитии туризма.

В заключение необходимо отметить, рассмотренные научные исследования, опубликованные в 2022 году в рецензируемых журналах ВАК РФ, указывают на то, что очень широка география медицинского туризма. Медицинский туризм охватывает как многие регионы Российской Федерации, так и страны ближнего и дальнего зарубежья. Все рассмотренные исследования посвящены медицинскому туризму. Все авторы, как российские, так и зарубежные, отмечают успехи и проблемы, которые тормозят развитие медицинского туризма, на которые необходимо реагировать.

Исследователи своими предложениями помогают развиваться медицинскому туризму и не дают останавливаться на достигнутом. В этом помогают успехи как российских, так и зарубежных экспертов медицинского туризма.

УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ

ЭКСПОРТ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

36 АКАД. ЧАСОВ



Экспорт медицинских услуг является одним из приоритетных проектов в сфере развития отечественного здравоохранения. С 2019 года в России действует федеральный проект «Развитие экспорта медицинских услуг» национального проекта «Здравоохранения» в рамках исполнения Указа Президента РФ от 7 мая 2018 года № 204.

Дефицит кадров в данной сфере является одним из барьеров в развитии экспорта медицинских услуг, который развивается в 70 субъектах РФ. Учебный цикл «Экспорт медицинских услуг» от НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения Москвы – это одна из самых сильных программ подготовки специалистов для нового направления в здравоохранении России.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

- ▶ Основы экспорта медицинских услуг
- ▶ Модель компетенции
- ▶ Управление правовыми рисками
- ▶ Качество и безопасность оказания медицинской помощи
- ▶ Стратегии выхода на международный рынок
- ▶ Цифровые технологии в экспорте медицинских услуг



РОССИЙСКИЙ
ЭКСПОРТНЫЙ
ЦЕНТР

- ✔ **Удостоверение** о повышении квалификации от НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы.
- ✔ **Дистанционный формат** обучения, доступный для всех регионов России без необходимости приезда в Москву.
- ✔ **Состав лекторов** уникален: директора трех известных институтов, а также ведущие эксперты-практики медицинского туризма и экспорта медуслуг.
- ✔ **Программа наставничества** и сопровождения обучающихся способствует подготовке собственного проекта по итогу пройденного обучения.
- ✔ **Баллы НМО** в количестве 36 начисляются всем медицинским работникам по окончании обучения.

КОМАНДА ЦИКЛА



Аксёнова Е. В.



Иванов И. В.



Попович Л. Д.



Петрова Г. Д.



Юдина Н. Н.



Чернышёв Е. В.



Омаров Г. Г.



Шамрай Д. О.



Набор открыт



Куратор:
Чернышёв Евгений Владимирович



Телефон:
+7 (916) 043 0221

УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ

КООРДИНАТОР ПО МЕДИЦИНСКОМУ ТУРИЗМУ

18 АКАД. ЧАСОВ



Координатор по работе с иностранными пациентами - ключевое лицо в цепочке реализации проекта по экспорту медицинских услуг: от федерального и регионального уровней и медицинских организаций до непосредственного взаимодействия с медицинским туристом на всех этапах медицинского тура.

Координатор является носителем знаний и практики по нормативному регулированию медицинского туризма, культурным особенностям пациентов из разных стран мира и по стандартам работы с иностранными пациентами.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

- ▶ Основы работы координатора
- ▶ Построение внутренних коммуникаций
- ▶ Работа с пациентами из Ю-В Азии
- ▶ Работа с пациентами из арабских стран
- ▶ Работа с пациентами из Европы
- ▶ Работа с пациентами из Средней Азии
- ▶ Социо-культурные факторы



- ✔ **Удостоверение** о повышении квалификации от НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы.
- ✔ **Дистанционный формат** обучения, доступный для всех регионов России без необходимости приезда в Москву.
- ✔ **Состав лекторов** уникален: директора трех известных институтов, а также ведущие эксперты-практики медицинского туризма и экспорта медицинских услуг.
- ✔ **Программа наставничества** и сопровождения обучающихся способствует подготовке собственного проекта по итогу пройденного обучения.
- ✔ **Балы НМО** в количестве 18 начисляются всем медицинским работникам по окончании обучения.

КОМАНДА ЦИКЛА



Аксенова Е. И.



Петрова Г. Д.



Чернышёв Е. В.



Глотов С. С.



Жукова Н. Г.



Зарипова Г. Х.



Нерсесов Д. Е.



Seo Hee Won



Набор открыт



Куратор:
Чернышёв Евгений Владимирович



Телефон:
+7 (916) 043 0221

УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ

СЕРВИСНО- -ОРИЕНТИРОВАННОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

18 АКАД. ЧАСОВ



Сервисная ориентация отечественного здравоохранения ставит перед отраслью задачи по подготовке специалистов по проектированию и внедрению пациенто-центричного сервиса в рамках получения пациентами медицинской помощи.

В рамках уникального учебного цикла слушатели познакомятся с инновациями в области сервисо-строения в здравоохранении и спроектируют сервисный комплекс для своей медицинской организации

- ✓ **Удостоверение** о повышении квалификации от НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы.
- ✓ **Дистанционный формат** обучения, доступный для всех регионов России без необходимости приезда в Москву.
- ✓ **Состав лекторов** уникален: директора трех известных институтов, а также ведущие эксперты-практики медицинского туризма и экспорта медицинских услуг.
- ✓ **Программа наставничества** и сопровождения обучающихся способствует подготовке собственного проекта по итогу пройденного обучения.
- ✓ **Балы НМО** в количестве 18 начисляются всем медицинским работникам по окончании обучения.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

- ▶ Основы сервисной ориентации
- ▶ Экономический эффект от сервиса
- ▶ Построение сервисной модели
- ▶ Сервис и командная работа
- ▶ Сервис как центр маркетинговой стратегии
- ▶ Сервисный само-аудит медицинского центра
- ▶ Сервисные стандарты в медицинском туризме

КОМАНДА ЦИКЛА



Аксенова Е. И.



Петрова Г. Д.



Чернышев Е. В.



Иванова Ю. С.



Сидорова Е. М.



Домашенко В.

ИСТОРИЯ ПАЦИЕНТА

Помощь пациенту из Нигерии в Москве.



В марте 2022 года в клинику АО «Медицина» поступил запрос от гражданина Нигерии – Рэймонда. Племянник искал подходящее медицинское учреждение для лечения своего дяди Осусу Одиевви Оиовви. На протяжении 15 лет Господин Осусу страдал прогрессирующим заболеванием – «деформирующий остеоартроз левого коленного сустава 3 ст. с варусной деформацией». Он обратился к местным врачам с жалобами на сильную и выраженную боль, пациенту было трудно ходить. Ситуация обязывала к срочному решению об операции по замене коленного сустава. В клиниках Нигерии не было достаточного опыта в проведении эндопротезирования, выбор племянника пал на российскую многопрофильную клинику АО «Медицина» – Клинику академика Ройтбрга.

Ключевыми критериями выбора для пациента и его племянника стали качественная медицинская организация в клинике, опытный высококвалифицированный врач, а также команда специалистов, обеспечивающих сервисную и языковую поддержку. После поступления запроса на лечение менеджер проконсультировал документы у врача-травматолога Шелепова Александра Сергеевича. Изучив рентгеновские снимки и заключения, лечащий врач сообщил – операции быть. Следующим шагом стал долгий процесс оформления

визы. Сначала специалист медицинской организации оформил приглашение на лечение при содействии Главного управления МВД РФ по вопросам миграции, затем были поданы документы на визу. Успешно получив визу и покинув стены родного дома в Абуджа, господин Осусу прибыл в Москву. На следующий день пациент совершил первый очный визит в клинику. Его проконсультировали ряд специалистов: травматолог-ортопед, терапевт и врач-эндоскопист. Администраторы клиники сопровождали пациента на каждом этапе, оказали всю необходимую языковую поддержку – осуществляли перевод с английского языка на русский и с русского на английский. По результатам приема пациент получил заключение, подтверждающее полную готовность к операции.

4.07.2022 господин Осусу поступил в стационар Клиники академика Ройтберга. Для сотрудников стационара было особенно важным правильно подготовить пациента к операции, в том числе оказать психологическую поддержку. Высококвалифицированный медицинский персонал осуществляет особый подход к каждому больному, поскольку очень важно создать по-настоящему заботливую, уютную атмосферу, чтобы пациент чувствовал себя спокойно и уверенно.

На следующий день, 5 июля, была успешно проведена операция по замене коленного сустава. Уже на второй день пациент мог садиться, вставать и сгибать ногу в колене. Врач совместно с пациентом проводил специальную гимнастику для разработки сустава. Пациент был выписан 08.07.2022 с явно положительной динамикой. Господину Осусу был назначен контрольный визит для осмотра. Убедившись в успешном процессе восстановления, травматолог-ортопед оставил пациенту новые рекомендации, после чего Одиевви покинул стены клиники, отправившись в направлении родной Нигерии. Пациент остался доволен, а эта история завершилась очередной успешной операцией, проведенной в стенах АО «Медицина».

Операция в Ханты-Мансийске спасла пациента из Замбии.



В мае 2022 года в Окружную клиническую больницу Ханты-Мансийска обратился пациент из Замбии с жалобами на грыжевое выпячивание в области пупка. При осмотре хирургом был установлен диагноз, требующий планового оперативного вмешательства. Пациенту были озвучены варианты лечения: отсроченное лечение на родине либо возможность оперативного лечения в Ханты-Мансийске. После того как пациент взвесил все риски, им было принято решение не откладывать операцию на долгий срок, тем более что на базе медицинского учреждения вот уже более 15 лет функционирует Центр амбулаторной хирургии с дневным стационаром. Очевидным преимуществом Центра является получение качественной хирургической помощи на мировом уровне в комфортных условиях всего за 1 день! Стационар одного дня не только экономит время пациентов, но и стоимость лечения при таких условиях значительно привлекательнее, нежели при круглосуточном пребывании. Основное направление деятельности – минимально инвазивная хирургия: желчекаменной болезни, грыж передней брюшной стенки, сосудистых заболеваний, урологических, проктологических заболеваний.

Операция для иностранного гражданина прошла успешно, в тот же день он был отпущен домой с рекомендациями доктора. Спустя некоторое время после операции пациент направил в медицинскую организацию свой отзыв:

«Меня зовут Джо Мвапе, я из Замбии У меня возникли трудности со здоро-

вьем, я обратился в российский медицинский центр. Я благодарен дирекции медицинского центра. Я благодарен врачам за выздоровление!»

Джо Мвапе далеко не первый пациент с Африканского континента, обратившийся за медицинской помощью в Окружную клиническую больницу. Так, находясь с рабочим визитом в Ханты-Мансийске за консультацией кардиолога обратился уроженец Южно-Африканской Республики. Российские партнеры порекомендовали ему Окружную клиническую больницу как ведущее учреждение здравоохранения Югры с мировыми стандартами оказания помощи. Иностранному гражданину прошел амбулаторное обследование сердечно-сосудистой системы, в результате была обнаружена хроническая окклюзия коронарной артерии. Гостю из ЮАР было предложено оперативное лечение методом ангиопластики и стентирования коронарных артерий. Врач-кардиолог объяснил ему возможные исходы операции, но пациент был уверен в профессионализме кардиокоманды медицинского учреждения Ханты-Мансийска. Операция для иностранного гражданина прошла успешно, закрытая атеросклеротической бляшкой артерия была открыта, пациенту был имплантирован эндопротез – коронарный стент с лекарственным покрытием. На следующий день после операции гость из Южно-Африканской Республики отметил значительное улучшение своего самочувствия, приступов стенокардии не было. Он был выписан в хорошем состоянии и на следующий день улетел к себе домой.

Даже в период пандемии за полтора года (с января 2021 по май 2022 года) специалисты медицинского учреждения оказали амбулаторную помощь более 7 тысячам пациентов, стационарное лечение получили более 500 иностранных граждан. В основном это представители ближнего зарубежья: Таджикистан, Узбекистан, Азербайджан, Украина, Киргизия, Казахстан, Белоруссия, а также других стран. Преимущества лечебного учреждения в первую очередь – это многопрофильность. Персонализированный и мультидисциплинарный подход к пациенту – визитная карточка окружной больницы Ханты-Мансийска.

Иностранные пациенты в Новосибирске.



Новосибирск принимает на лечение пациентов из десятков стран, люди из самых удаленных и экзотических уголков мира получают медицинские услуги в регионе. Так, пациентом стоматологической клиники «НИКО-ДЕНТ», входящей в Новосибирский медицинский кластер, стал житель Анголы. Кобонго Джибрил Муджиббу приехал в Сибирь по делам, а заодно и за прекрасной улыбкой. Оказалось, в Луанде, столице Анголы, портовом городе на западном побережье Южной Африки, есть клиника Dentaria Santa Apolonia, где работают русские врачи. Эти доктора и рекомендуют местным пациентам, которые едут в Сибирь, клиники г. Новосибирска, как место, где можно получить высококачественные медицинские услуги по демократичным ценам. Джибрил рассказал, что по прилету в Новосибирск он заселился в отель и начал искать клинику рядом. С использованием сервисов по языковому переводу он читал отзывы на разных сайтах, чтобы пройти чекап-обследование и лечение. В России цена на стоматологические услуги в долларовом исчислении до 80 % ниже, чем на родине иностранного туриста. Вот так и сделан был выбор в пользу упомянутой выше клиники. Новосибирские медики пролечили пациента из Луанды, а тот, в свою очередь, решил не только деловые вопросы, но и поправил здоровье. При первичном приеме согласовали план лечения, сколько и какие конструкции будут использованы, каков ожидаемый результат. Джибраил, конечно, не единственный иностранец, получивший медицинскую помощь в стенах клиник Медицинского кластера Новосибирской области, но пока что единственный из такой далекой от Новосибирска Анголы. Основной поток иностранных пациентов в клиниках кластера – это ближайшие

соседи: Казахстан, Узбекистан и Киргизия. В доковидный период достаточно регулярно приезжали пациенты из стран Европы. В рамках плановой стоматологической помощи иностранцы в основном обращаются за имплантацией и ортодонтией, что экономически и клинически привлекательно для принимающих медицинских организаций. Но бывают и случаи обращения с острой болью или с запросом на исправление небольших дефектов пломбы. С такими жалобами приходят иностранные пациенты, длительно проживающие на территории региона. Если анализировать стоимость услуг, получаемых иностранцами, то средний чек выше, чем у российских пациентов, почти в два раза. Это объясняется тем, что пациенты целенаправленно въезжают в Новосибирск для получения именно дорогостоящей стоматологической помощи. Основным каналом привлечения иностранных пациентов остается «сарафанное радио». В феврале 2022 года, с учреждением Медицинского кластера Новосибирской области, Новосибирск назван одной из пилотных площадок в области развития медицинского туризма. Несмотря на продолжающиеся внешние ограничения, поток иностранных пациентов в стоматологические центры города возвращается на доковидный уровень.

Британец прибыл в Москву на лечение в ГКБ имени С. С. Юдина.



Избежать артродеза сустава пациенту из Великобритании помогли специалисты Центра хирургии стопы на базе московской городской клинической больницы им. С. С. Юдина. Сейчас в центре ведется активная научная деятельность, а также

разработка новых методов лечения, которые позволяют значительно повысить качество жизни пациентам с заболеваниями стопы и голеностопного сустава.

Гражданин Великобритании Джон Питман обратился в Центр хирургии стопы с жалобами на боль и ограничение движений в 1 плюснефаланговом суставе. Пациенту был поставлен диагноз: «артроз 1 плюснефалангового сустава 4 степени». Несмотря на небольшие размеры сустава и кажущуюся функциональную простоту, данная патология значительно влияет на качество жизни. Невозможность носить привычную обувь, выраженные ограничения физической активности, острая боль, приводящая к длительному приему болеутоляющих препаратов, – это основные жалобы, которые вынуждают обратиться за помощью к специалистам. До того как обратиться к специалистам Центра хирургии стопы, Джон Питман консультировался в других медицинских центрах, где ему было предложено выполнить артродез – замыкание сустава с дальнейшей его неподвижностью. Однако, учитывая значительную физическую активность пациента и высокий функциональный запрос, данный метод лечения оказался неприемлемым для пациента. В Центре хирургии стопы одним из основных ключевых принципов является сохранение движений в суставах стопы. Пациенту было предложено гемипротезирование 1 плюснефалангового сустава с заменой пораженной дегенеративным процессом головки 1 плюсневой на керамическую. Данное оперативное вмешательство позволяет избавить пациента от боли и вместе с тем сохранить объем движений.

Как отметил заведующий 4-го Травматолого-ортопедического отделения Тамоев Саргон Константинович: «Данный эндопротез – отечественная разработка. Начиная от формы и типа эндопротеза и заканчивая материалом и изготовлением – все было разработано в России. Локализация производства в России и тесная связь с производителем позволяют достигнуть максимально эффективного взаимодействия с инженерами и в результате получить впечатляющие результаты». Уже на следующий день после операции пациент приступил к активной реабилитации с разработкой движений в суставе. И по прошествии двух недель с момента операции, после заживления послеоперационной раны, пациенту было разрешено ходить в привычной для него обуви.

«Гемипротезирование также имеет несколько преимуществ в сравнении с выполнением артродеза 1 плюснефалангового сустава. И одно из них – отсутствие необходимости в длительной иммобилизации в послеоперационном периоде, что в случае с замыканием сустава необходимо для сращения зоны артродеза, – подчеркнул один из авторов гемипротеза, оперирующий хирург Скребцов Владимир Владимирович. – Наоборот, основной целью для пациента является наиболее раннее начало восстановления объема движений в суставе. Пациент приступает к реабилитации уже на следующий день после хирургического вмешательства». Немаловажной составляющей лече-

ния в современной больнице является и комфортность пребывания пациента в стационаре. Действительно: удобные двухместные палаты с отдельным санузелом на блок, телевизор и здоровое разнообразное питание – это все помогает настроиться на скорейшее выздоровление и позволяет пациенту полностью сфокусироваться на восстановлении, не отвлекаясь на бытовые вопросы. Как заметил пациент: «Палаты в отделении больше напоминают гостиничные номера, и в них есть все необходимое для комфортного пребывания во время лечения. Также для меня было важно, что не возникло проблем с языковым барьером – специалисты в больнице им. С. С. Юдина хорошо говорят на английском». Результат проведенного лечения полностью соответствовал ожиданиям пациента. В ближайшее время Джон Питман планирует провести лечение этой же проблемы на другой стопе. Врачи отделения всегда находятся на связи с пациентом. Благодаря развитию технологий лечащий врач может оперативно ответить на вопросы пациента и подсказать, в том числе и врачу амбулаторного звена, как лучше поступить в той или иной ситуации. Медицинский туризм – это не будущее, а уже настоящее для нашего отделения. «Граждане ближнего и дальнего зарубежья довольно часто являются пациентами нашего центра. Вместе с внешним медицинским туризмом уже существует и внутренний. Он организован благодаря программе «Москва – столица здоровья». За неполный 2022 год в нашем отделении проходили лечение более 380 человек со всей России. И в ближайшее время география нашего взаимодействия будет расширяться», – подчеркнул заведующий отделением Тамоев Саргон Константинович. Городская клиническая больница им. С. С. Юдина – один из самых больших и вместе с тем энергично развивающихся медицинских центров Москвы. На сегодняшний день проведена почти полная реконструкция отделений, выполнена укомплектовка больницы самым современным медицинским оборудованием, позволяющим оказывать необходимую медицинскую помощь наиболее быстро и эффективно. Штат больницы состоит из высококлассных специалистов, которые являются лидерами направления не только в столице, но и по всей России.

Одним из таких отделений является Центр хирургии стопы. Центр хирургии стопы организован на базе 4-го травматолого-ортопедического отделения. Центром руководит Процко Виктор Геннадьевич – доктор медицинских наук, доцент кафедры травматологии и ортопедии Российского университета дружбы народов, первый президент Российской ассоциации хирургов стопы и голеностопного сустава. По качеству и объему оказания медицинской помощи Центр хирургии стопы является общепризнанным лидером: ежегодно специалисты Центра хирургии стопы выполняют более 3 тысяч операций, оказывая полный спектр медицинской помощи: как травматологической, так и ортопедической для пациентов с деформациями нижней конечности.

ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ

Медицинский туризм и незаконная трудовая миграция.



Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 было положено начало развития въездного медицинского туризма и экспорта медицинских услуг. Для нашей страны проблема использования медицинских организаций для незаконной миграции является довольно новым явлением, с которым мировые лидеры в медицинском туризме столкнулись довольно давно. Пандемия covid-19 позволила вскрыть данные проблемы и для нашей страны.

По данным межведомственной рабочей группы по вопросу развития въездного медицинского туризма в Российской Федерации, около 6 % всех иностранцев, въезжающих в Российскую Федерацию с целью туризма, въезжают именно с целью получения плановой платной медицинской помощи. Иными словами, с целью медицинского туризма. Однако для некоторых из них въезд с целью лечения является лишь предлогом для пересечения границы.

Так, с февраля по июнь 2020 года в связи со сложившейся эпидемиологической обстановкой, вызванной распространением новой коронавирусной инфекции, въезд для иностранных граждан на территорию Российской Федерации был запрещен. 6 июня 2020 года распоряжением Правительства Российской Федерации № 1511-р был разрешен въезд в страну иностран-

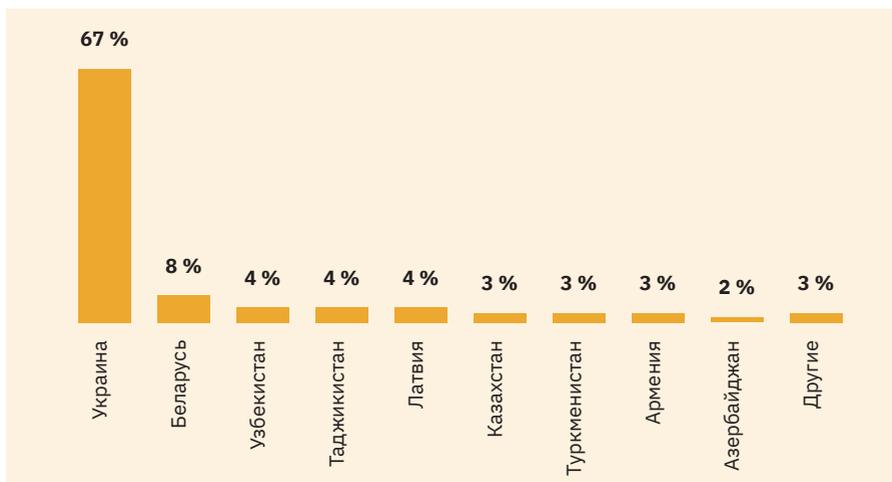
ным гражданам с целью лечения по приглашению, оформленному на бланке медицинской организации. Таким образом, в условиях закрытых границ для иностранных граждан на въезд для отдельных категорий иностранцев, направляющихся в Россию с целью лечения, пересечение границы стало возможным, что привело к возникновению теневого рынка легализации въезда нелегальных трудовых мигрантов в Россию под видом медицинских туристов. Практически одновременно с данным распоряжением Пограничным управлением ФСБ России были выявлены факты подделки приглашений на лечение от имени медицинских организаций, что существенно увеличило нагрузку как на контрольный отдел Пограничного управления, так и на сервисные отделы медицинских организаций, которым помимо оформления приглашений требовалось еще и подтверждать факт приглашения при запросе сотрудников пограничной службы и представителей авиакомпаний.

23.03.2021 Распоряжением Правительства Российской Федерации № 737-р были определены форма и механизм подачи заявок на въезд в Российскую Федерацию в целях получения медицинских услуг, а именно разрешался въезд для «лиц, въезжающих в Российскую Федерацию в целях лечения... сведения о которых направлены медицинской организацией... с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в ведомственный сегмент Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций России государственной системы миграционного и регистрационного учета...». Данное распоряжение исключило возможность въезда иностранных граждан на территорию Российской Федерации по поддельным приглашениям от имени российских медицинских организаций.

Необходимо отметить, что еще до выхода вышеуказанного распоряжения Правительства Российской Федерации многие иностранные граждане, въезжающие в страну с целью незаконной миграции, предпочитали использовать официальные каналы для въезда и зачастую использовали медицинские услуги как предлог. После же выхода распоряжения Правительства России от 23.03.2021 № 737-р обращение иностранного гражданина в медицинскую организацию для оформления заявок на въезд в Российскую Федерацию с целью получения медицинских услуг участилось.

Основной поток иностранных граждан, использующих возможность получения медицинских услуг в российских медицинских организациях в качестве основания для въезда на территорию Российской Федерации, – граждане Украины и стран СНГ.

Согласно статистике, собранной в многопрофильном медицинском холдинге СМ-Клиника за 2021 год, 21 % иностранных граждан, которые были внесены в список на въезд с целью лечения, не получили медицинские услуги.



Распределение процентов неявки иностранных граждан по странам в многопрофильном медицинском центре «СМ-Клиника» за 2021 год

Согласно постановлению Правительства РФ от 15.09.2020 № 1428 «О принимаемых приглашающей стороной мерах по обеспечению соблюдения приглашенным иностранным гражданином или лицом без гражданства порядка пребывания (проживания) в Российской Федерации», приглашающее лицо (или приглашающая сторона) обязана уведомить правоохранительные органы о потере контакта с иностранным гражданином.

В случае, если контакт с пациентом не утерян, а пациент под различными предложениями продлевает сроки своей явки, медицинской организации необходимо изначально информировать иностранных граждан о предполагаемом периоде начала оказания медицинской помощи.

Медицинская организация не имеет возможности определить факт пересечения государственной границы иностранным гражданином, как и факты заявленных иностранным гражданином непредвиденных обстоятельств. В качестве мер по противодействию распространения нелегальной трудовой миграции под видом медицинского туризма для медицинских организаций целесообразно информирование Пограничного управления ФСБ России и миграционной службы МВД РФ, через веб-приемные на официальных сайтах ФСБ РФ и МВД РФ соответственно, об иностранных гражданах, не явившихся для получения медицинской помощи в указанный медицинской организацией период.

В ПОДГОТОВКЕ МАТЕРИАЛА ПРИНИМАЛИ УЧАСТИЕ:

Гаркавенко Владимир Анатольевич, вице-президент АО «Медицина»;

Глов Сергей Сергеевич, руководитель международного отдела «СМ-Клиника»;

Лазарев Евгений Николаевич, начальник Международного отдела ГК «МЕДСИ»;

Пивоварова Елена Павловна, директор стоматологической клиники «НИКО – ДЕНТ»;

Пластунов Геннадий Витальевич, директор «Воронеж-Мед-Тур»;

Резина Алла Геннадьевна, исп. директор национального портала по медицинскому и оздоровительному туризму RussianHospitals.ru;

Стефанова Екатерина Юрьевна, заведующая отделением по оказанию платных медицинских услуг Окружной клинической больницы г. Ханты-Мансийск.

Тамоев Саргон Константинович, ГКБ имени С. С. Юдина;

Тищенко Татьяна Александровна, директор АНО «Медицинский кластер Новосибирской области»;

Тронева Виктория Евгеньевна, зам. председателя Комитета здравоохранения Волгоградской области;

Ухова Ольга Вячеславовна, исполнительный директор Медицинского кластера Новосибирской области;

Хан Амин Умар Хаят, и. о. директора «МедХанТур».



МЕД ТУРИЗМ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ

АО «ЭКСПОЦЕНТР»
Г. МОСКВА, РОССИЯ

5-8 ДЕКАБРЯ 2022

ФОРУМ «МЕД ТУРИЗМ»

МЕДИЦИНСКИЙ И ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ТУРИЗМ 2022

ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕСЬ СЕЙЧАС

WWW.МЕДТУРИЗМ.РФ

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ:



Торгово-
промышленная
палата
Российской
Федерации



ПАРТНЕРЫ:

КТО СОТЯ
в НАШЕ ВРЕМЯ

МЕДИМОСТ



 RussianHospitals

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ
ПАРТНЕР:



НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И МЕДИЦИНСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА

ОРГАНИЗАТОР:



Ассоциация
медицинского туризма
и экспорта медицинских услуг



РОССИЙСКАЯ
НЕДЕЛЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
RUSSIAN HEALTH CARE WEEK



Ассоциация
медицинского туризма
и экспорта медицинских услуг

ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС

MED TRAVEL LEADERS

ЕЖЕГОДНАЯ ВСЕРОССИЙСКАЯ ПРЕМИЯ В ОБЛАСТИ МЕДИЦИНСКОГО ТУРИЗМА И
ЭКСПОРТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ MED TRAVEL LEADERS ЭТО - НАГРАЖДЕНИЕ
ЛИДЕРОВ ОТРАСЛИ В 6 НОМИНАЦИЯХ ПО ИТОГАМ ГОДА.

6 ДЕКАБРЯ 2022 ГОДА



Веб-сайт



Видеоролик



Сервис



Буклет



Проект



Реклама



www.medical-awards.ru

Экспорт медицинских услуг: меры поддержки РЭЦ



РОССИЙСКИЙ
ЭКСПОРТНЫЙ ЦЕНТР

▼ ЭКСАР

▼ РОСКСИБАНК

АО «Российский экспортный центр» (РЭЦ, входит в ВЭБ.РФ), государственный институт поддержки несырьевого экспорта, приглашает принять участие в вебинаре «Экспорт медицинских услуг: меры поддержки РЭЦ».

Среди мер поддержки, которые РЭЦ оказывает экспортерам, можно выделить следующие:

Специальные программы по поддержке экспорта:

1

РЭЦ реализует программы государственной поддержки, которые позволяют экспортеру возместить часть затрат на различные виды деятельности, в том числе на регистрацию объектов интеллектуальной собственности за рубежом, сертификацию, транспортировку и т.д.

2

Выставки и бизнес-миссии

РЭЦ организует коллективные экспедиции на международных выставках и бизнес-миссии за рубеж, а также поможет компенсировать затраты на участие в таких мероприятиях.

3

Международные консультации:

Эксперты РЭЦ проводят бесплатные консультации для потенциальных и действующих экспортеров по особенностям вывоза российских товаров или услуг на перспективные зарубежные рынки.

4

Цифровая платформа «Мой экспорт»

Платформа позволяет предпринимателям в режиме онлайн воспользоваться государственными и бизнес-услугами, которые будут полезны на каждом этапе экспортного цикла.

Вебинар состоится:
7 октября
2022 года
в 10:00 (по МСК)

На вебинаре команда РЭЦ расскажет о мерах поддержки для компаний, задумывающихся об экспорте. Вы сможете напрямую пообщаться со специалистами РЭЦ, задать все интересующие вас вопросы и узнать перспективы вашей компании на внешних рынках.

Для регистрации и по всем интересующим вопросам

Обращаться к Руководителю проекта по поддержке экспорта услуг РЭЦ

Ларисе Магкаевой
magkaeva@exportcenter.ru.

Партнер:



**Ассоциация
медицинского туризма
и экспорта медицинских услуг**



nioz.ru