



Департамент
здравоохранения
города Москвы



НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И МЕДИЦИНСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА

ЭКСПОРТ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ



Учебно-методическое
пособие



МОСКВА
2020

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И МЕДИЦИНСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ»

Аксенова Е. И., Петрова Г. Д., Чернышев Е. В., Юдина Н. Н.

ЭКСПОРТ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Учебно-методическое пособие

Москва, 2020

УДК347.781.53+338.484.6:61

ББК я7

341

Организация-разработчик:

ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»

Составители:

Аксенова Елена Ивановна – доктор экономических наук, директор ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»;

Петрова Галина Дмитриевна – доктор философских наук, ведущий научный сотрудник ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»;

Чернышев Евгений Владимирович – президент Национального совета медицинского туризма;

Юдина Наталья Николаевна – исполнительный директор Национального совета медицинского туризма.

Рецензент:

Доктор социологических наук, профессор кафедры философии, биоэтики и права ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации **Г. Ю. Щекин**.

Экспорт медицинских услуг: Учебно-методическое пособие / Аксенова Е. И., Петрова Г. Д., Чернышев Е. В., Юдина Н. Н. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2020. – 270 с.

ISBN 978-5-907251-79-3

Учебно-методическое пособие содержит материалы по экспорту медицинских услуг для лиц, имеющих высшее образование, осуществляющих профессиональную деятельность в медицинских организациях, со знанием основ трудового законодательства; основы менеджмента; основы страховой медицины; основы экономики.

Предназначено для организаторов здравоохранения, директоров и/или главных врачей, заместителей директоров/главных врачей по экономике и финансам, заместителей директоров/главных врачей по внебюджетной деятельности, начальников и специалистов отделов платных услуг, начальников и специалистов отделов внебюджетной деятельности, начальников и специалистов международных отделов медицинских организаций государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения, а также медицинских организаций, участвующих в реализации национального проекта «Экспорт медицинских услуг», в том числе сотрудников отделов организации платной медицинской помощи клиник, маркетологов, врачей, осуществляющих координацию и сопровождение иностранных граждан, заместителей главных врачей по экономике региональных медицинских организаций.

Печатается по решению Ученого-методического совета государственного бюджетного учреждения города Москвы «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы».

ISBN 978-5-907251-79-3

© Коллектив авторов, 2020

© ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭКСПОРТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ 8

1.1. Экспорт медицинских услуг как объект изучения	8
1.2. Экспорт медицинских услуг: определение и сущность.....	12
1.3. Экспорт медицинских услуг: глобальный тренд развития здравоохранения	20

Глава 2

СТРАТЕГИЯ ВЫХОДА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

НА МЕЖДУНАРОДНЫЙ РЫНОК 25

2.1. Маркетинговая стратегия медицинской организации при развитии экспорта медицинских услуг	25
2.2. Место и роль России в международном медицинском туризме	33
2.3. Субъект Российской Федерации в экспорте медицинских услуг	36
2.4. Стратегии выхода медицинской организации на международный рынок. Каналы привлечения иностраных пациентов	39

Глава 3

МОДЕЛЬ КОМПЕТЕНЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ПО ЭКСПОРТУ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ 49

3.1. Международный опыт построения моделей развития медицинского туризма в организации	49
3.2. Модель компетенции медицинской организации по экспорту медицинских услуг	53

Глава 4

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ЭКСПОРТЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ 59

4.1. Технологии массовых цифровых коммуникаций медицинских организаций: практики продвижения медицинских услуг	59
4.2. Портал второго медицинского мнения и удаленных консультаций для веб-сайтов медицинских организаций	79

Глава 5

КУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ИНОСТРАННЫХ ПАЦИЕНТОВ 94

5.1. Особенности взаимодействия с пациентами различных культур и национальностей.....	94
5.2. Модели взаимоотношения врач–пациент	103
5.3. Медицинская этика.....	109

Глава 6

**МАРШРУТИЗАЦИЯ ИНОСТРАННОГО ПАЦИЕНТА
НА ТЕРРИТОРИИ СУБЪЕКТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ 120**

6.1. Разрешение въездных вопросов и правовое регулирование вопросов оказания медицинских услуг иностранным гражданам	120
6.2. Миграционный учет иностранных граждан	125
6.3. Страхование профессиональной ответственности медицинской организации	134

Глава 7	
КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.....	147
7.1. Соблюдение нормативных требований к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации.	147
7.2. Построение системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности в медицинской организации на основе отраслевых стандартов по управлению качеством	181
Глава 8	
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ ДЛЯ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ	201
8.1. Методические рекомендации по работе с иностранными пациентами для медицинских организаций	201
8.2. Нормативно-правовое регулирование экспорта медицинских услуг.....	210
8.3. Что нужно знать о трендах изменения в мировом здравоохранении для развития медицинского туризма в России	212
Приложение 1	
ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТ (ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ)	244
Приложение 2	
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ	249