

# МЕДИЦИНСКИЙ ТУРИЗМ

И ЭКСПОРТ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ



Дайджест сентябрь — декабрь 2021

# СОДЕРЖАНИЕ

Новости.....	3-12
Опыт регионов.....	13-15
Медицинская организация.....	16-20
Зарубежная практика.....	20-22
Международный маркетинг.....	23-27
Международный экспертный клуб.....	27-29
Наука и образование.....	30-33
История пациента.....	34-35
Правовые вопросы.....	36-37
Для заметок.....	38

Дайджест «Медицинский туризм и экспорт медицинских услуг»  
Онлайн-формат  
Свободное распространение

**Авторский коллектив:** Петрова Г. Д., Чернышев Е. В., Юдина Н. Н.,  
Фото предоставлены авторами материалов.

**Редакция:** Плисенкова О. А., Литвиненко С. В., Папичева М. А.,  
Малыгина Е. Н., Парцыкова К. А., Пекный Г. А.

## Экспорт медицинских услуг на Восточном экономическом форуме – 2021



▶ <https://youtu.be/JyUmgJlPIDs>

В первых числах сентября во Владивостоке прошел ежегодный Восточный экономический форум, который по традиции отметился сессией по экспорту медицинских услуг «Медицина на экспорт: возможности рынков АТР». Следует отметить, что тема экспорта медицинских услуг через создание международного кластера медицинского туризма на острове Русский во Владивостоке активно прорабатывалась за 2 года до старта федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» в 2019 году. Рабочая группа состояла из сотрудников Агентства Дальнего Востока по привлечению инвестиций и поддержке экспорта и привлеченных экспертов по медицинскому туризму.

К осени 2018 года был сформирован основной портфель проектных документов, шли консультации с Минздравом России. Сессия по экспорту медицинских услуг на ВЭФе-2018 была посвящена перспективам строительства такого международного кластера, ориентированного на медицинских туристов из стран Юго-Восточной Азии.

ВЭФ-2019 финализировал эту работу и получил рекомендацию Президента Российской Федерации Владимира Владимировича Путина реализовывать проект не на примере отдельного закона № 160-ФЗ от 29 июня 2015 г., который позволил клиникам государств Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) работать по стандартам своих стран на тер-

ритории кластера: оказывать медицинскую помощь, применять препараты и оборудование без сертификации в России, если имеют все разрешительные документы на них в своей стране, а в рамках действующего российского законодательства.

Сессия «Медицина на экспорт: возможности рынков АТР. Ключевые выводы» на ВЭФ-2021 явила собой откровенный диалог участников рынка по текущим проблемам развития экспорта медицинских услуг без привязки к ситуации, вызванной COVID-19.

Открыл сессию заместитель министра здравоохранения РФ Олег Олегович Салагай, который отметил, что объем медицинской помощи, оказанной иностранным гражданам в 2020 году, в денежном эквиваленте составил 197 млн долларов США. Всего медицинскую помощь в России получили 3,9 млн иностранцев, где доля субъектов – 85 %. Координирующим центром Минздрава России по реализации федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» было получено 1200 телефонных звонков по вопросам получения медицинской помощи в Российской Федерации.

Заместитель Председателя Счетной палаты Галина Сергеевна Изотова выразила оптимизм относительно перспектив исполнения показателей по экспорту медицинских услуг. Со ссылкой на международную консалтинговую компанию PwC Галина Сергеевна отметила перспективу развития мирового экспорта медицинских услуг, который к 2025 году может достичь 30 млрд долларов США. Также заместитель Председателя Счетной палаты обратила внимание аудитории на 41-ю строчку, которую занимает Россия в мировом рейтинге стран по медицинскому туризму.

Проректор по медицинским вопросам Медицинского центра Дальневосточного федерального университета Олег Игоревич Пак подчеркнул, что одной из причин создания медицинского центра ДВФУ стала утечка капитала из Дальнего Востока в объеме до 5 млрд рублей в год, которые жители региона оставляли за медицинские услуги в соседних Корею, Сингапуре, Китае, Японии и Таиланде. Сегодня Медицинский центр ДВФУ оказывает услуги иностранным гражданам на 25 млн рублей в год (данные 2019 г.), при этом средний чек составляет 170 тыс. рублей. Также Олег Игоревич отметил, что приморским врачам, среднему и младшему медицинскому персоналу тяжело конкурировать за иностранного пациента с сервисно ориентированными коллегами из Южной Кореи.

Поделилась успехами в реализации проекта экспорта медицинских услуг и руководитель сети клиник «РЖД-Медицина» Елена Анатольевна Жидкова. Так, в 2020 году в медицинских организациях сети медицинскую помощь получили 62 тыс. иностранных граждан, на 80 % представленные странами СНГ. Также Елена Анатольевна отметила, что 89 % иностранцев получили услуги амбулаторно. По предположению руководителя «РЖД-Медицины», речь идет о тех иностранцах, которые проживают на территории РФ.

Модератор сессии, руководитель телеканала «Доктор», Эвелина Закамская и руководитель «РЖД-Медицины» Елена Анатольевна Жидкова сошлись во мнении, что существующие порталы по медицинскому туризму, которые бы представляли отечественную медицину зарубежному сообществу, находятся в начале пути и не достигли нужного уровня информативности.

## Международные воркшопы с Санкт-Петербурге



В период с сентября по ноябрь 2021 года в Санкт-Петербурге по инициативе городского комитета по развитию туризма состоялись два международных воркшопа с участием зарубежных агентств медицинского туризма. Вопрос выхода на международный рынок медицинских организаций – участник федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» имеет высокий приоритет. Одним из эффективных каналов привлечения иностранных пациентов на плановую медицинскую помощь считается агентство медицинского туризма. Агентство медицинского туризма – это участник рынка, который привлекает пациентов и берет на себя организацию поездки на диагностику, лечение или реабилитацию. Международные воркшопы в Санкт-Петербурге имели формат двухдневного мероприятия, где первый день состоял из 10-минутных B2B встреч агентств и медицинских организаций Северной столицы. Предполагалось, что в ходе встречи медицинская организация кратко презентует себя и выделит экспортно-ориентированные нозологии, озвучит порядок взаимодействия с агентами. Первый день двухдневного воркшопа – самый насыщенный и завершается подписанием меморандумов о сотрудничестве. Всего за оба воркшопа медицинские организации Санкт-Петербурга подписали свыше 600 меморандумов с агентствами медицинского туризма из стран Западной и Восточной Европы, Средней Азии, Ближнего Востока, а также агентскими организациями из Дальнего Востока, Сибири, Поволжья и европейской части

России. Второй день – это посещение медицинских организаций, знакомство с врачами и методами лечения. Международные воркшопы являются толчком в развитии медицинского туризма и экспорта медицинских услуг. Однако данный инструмент продвижения оптимален для медицинских организаций в первую очередь частной формы собственности, так как одно из условий работы с агентами – возможность выплачивать комиссионное вознаграждение.

## **Эксперты НИИОЗММ поделились опытом на VI Сибирском форуме по медицинскому и оздоровительному туризму**



27–28 октября в г. Белокурихе состоялся VI Сибирский международный форум по медицинскому и оздоровительному туризму. Он привлёк участников в области медицины и курортной сферы из Алтайского края, Республики Алтай, Москвы и Московской области, Республики Крым, Санкт-Петербурга, Новосибирской области и Краснодарского края.

Специалисты обменялись результатами исследований и обсудили практики восстановительной, адаптационной и курортной медицины. Одно из главных решений, принятых экспертами, – необходимость внесения изменений в законодательную базу, в частности, введение определения терминов «медицинский» и «оздоровительный туризм». С такой инициативой участники обратятся в Государственную думу. Большой блок вопросов был посвящён постковидной реабилитации и методикам лечения новой инфекции. Один из немаловажных моментов форума – решение о необходимости уделить более пристальное внимание санаторно-курортному лечению. Эксперты обсудили и такой актуальный вопрос, как качество предоставляемых услуг в медицинских центрах и санаториях. Академик РАН Александр Николаевич Разумов отметил, что в России разработана система оценки санаторно-курортных организа-



ций с присвоением категорий качества и предоставлением товарного знака для продвижения санаторно-курортных организаций на внутреннем и внешнем рынках. Больше половины санаториев города-курорта Белокурихи получили соответствующую категорию качества. Одной из задач форума стал поиск точек соприкосновения и взаимодействия между медицинской помощью и оздоровлением. Доклад профессора НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы (НИИОЗММ) Галины Дмитриевны Петровой вызвал широкий интерес у слушателей, были отмечены инструменты поддержки экспорта медицинских услуг, которые могут быть переняты коллегами из сферы санаторно-курортного лечения. НИИОЗММ был признан экспертным сообществом форума как центр компетенции для регионов России в вопросах экспорта медицинских услуг и медицинского туризма.

## **НИИОЗММ принял участие в Форуме по медицинскому туризму стран СНГ**



10–11 ноября в Санкт-Петербурге на площадке Таврического дворца – штаб-квартиры Межпарламентской ассамблеи государств – участников СНГ под эгидой Международного туристического форума TRAVEL HUB «Содружество» состоялся Форум по медицинскому туризму стран-участниц СНГ. Форум прошел при поддержке Всемирной туристской организации ООН (UNWTO). Деловая программа двух дней форума охватила такие актуальные для отрасли темы, как интеграционные процессы в СНГ в контексте медицинского туризма, цифровая трансформация, барьеры и возможности развития экспорта медицинских услуг, вопросы качества и безопасности медицинской помощи, программы постковидного восстановления для граждан стран

участниц СНГ, на форуме также прошла сессия по развитию российско-белорусского трека сотрудничества. На дни форума в Санкт-Петербург съехались ведущие эксперты по медицинскому туризму из Белоруссии, Азербайджана, Армении, Узбекистана, Таджикистана и других стран. Среди зарубежных гостей можно было услышать выступление директора по маркетингу международной сертификации по медицинскому туризму Medical Tourism International г-на Энди Фрека (США). Заинтересованность к форуму проявили и представители регионов из пяти федеральных округов. Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы представила профессор Галина Дмитриевна Петрова. В своем обзорном докладе по мерам поддержки экспорта медицинских услуг в Москве профессор Петрова Г. Д. отметила программу подготовки кадров для федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг». Так, в 2019 году в Москве впервые прошел цикл по программе дополнительного профессионального образования «Экспорт медицинских услуг» объемом 36 часов с присвоением баллов НМО.

## Поддержка медицинских организаций Московским экспортным центром



При поддержке Московского экспортного центра Боткинская больница Департамента здравоохранения города Москвы с 15 по 18 ноября приняла участие в одной из крупнейших в мире медицинских выставок – Medica в Дюссельдорфе, Германия. Medica – это ключевое мероприятие медицинской отрасли в Европе: 46 000 посетителей из 150 стран и 3500 экспонентов из 70 стран. Среди участников были представлены два стенда Правительства Москвы. Боткинская больница прошла отбор на объединенную экспозицию



«Made in Moscow», организованную Московским экспортным центром. Для медицинской организации это возможность впервые заявить о себе на рынке медицинского туризма и наладить контакты с участниками этого сегмента. Посетителям стенда, среди которых необходимо отметить генерального консула Российской Федерации в Бонне Алексея Дронова, торгового представителя Российской Федерации в ФРГ Андрея Соболева и генерального директора ООО «Мессе Дюсельдорф Москва» Томаса Штенцеля, были продемонстрированы возможности Боткинской больницы, высокий уровень уникальных специалистов, преимущества лечения и инструменты для въезда иностранных пациентов. Участие в международных медицинских выставках – это один из эффективных инструментов развития экспорта медицинских услуг. Такая возможность открывается для медицинских организаций города Москвы благодаря программам Московского экспортного центра и поддержке Правительства Москвы.

## Результаты работы комиссий по медицинскому туризму

С целью развития медицинского туризма Ассоциацией медицинского туризма и экспорта медицинских услуг в июне 2021 года были учреждены четыре профильные комиссии: Комиссия по информационно-методической поддержке, Комиссия по международному маркетингу, Комиссия по науке и образованию, Комиссия по международным сервисным стандартам. В рамках статьи в дайджесте руководители комиссий поделились результатами работы.



### **Комиссия по информационно-методической поддержке. Руководитель комиссии – Шепель Руслан Николаевич, заместитель директора ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России**

За отчетный период сформирован единый открытый реестр методических наработок комиссии, в который, в частности, вошли следующие документы:

- Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам и лицам без гражданства в учреждениях здравоохранения регионального подчинения государственной формы собственности.
- Должностная инструкция для сотрудника медицинской организации, ответственного за работу с иностранными пациентами.
- Шаблон документа «Предложение иностранному пациенту от медицинской организации».
- Памятка для иностранных граждан, пребывающих на стационарное лечение в медицинскую организацию.

- Правила пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства на стационарное лечение в медицинской организации.
- Согласие иностранного пациента на обработку персональных данных.
- Согласие иностранного пациента на использование изображений и цитирование в рекламно-информационных материалах медицинской организации.
- Согласие на размещение данных на официальном сайте медицинской организации.



**Комиссия по международному маркетингу.  
Руководитель комиссии – Резина Алла Геннадьевна,  
вице-президент Ассоциации агентств медицинского  
туризма**

За отчетный период комиссией выполнены следующие мероприятия:

- Собран и систематизирован в виде таблицы перечень информации о медицинской организации, необходимой потенциальному медицинскому туристу при обращении в данную организацию для лечения. Список информации включает в себя следующие блоки: медицинскую информацию о клинике и врачах, о доступных медицинских сервисах; информацию, повышающую доверие пациента к медицинской организации; информацию о немедицинских услугах и сервисах; контактную информацию.
- Подготовлена аналитическая записка с результатами сравнения существующих онлайн-агрегаторов по медицинскому туризму, где возможно размещение информации о российской медицинской организации.
- Рассмотрены девять сайтов-агрегаторов, имеющих естественный трафик, перспективы представления медицинской организации и докторов, условий размещения, возможностей потенциального пациента по поиску информации о клинике на сайте-агрегаторе и способах связи с клиникой, предоставить документы и получить ответ на запрос о лечении.
- Подготовлен образец маркетинговой стратегии для региональной государственной клиники на примере ГУЗ «ГКБСМП № 25» Волгоградской области. При построении маркетинговой стратегии и разработке уникального торгового предложения использованы такие маркетинговые инструменты, как PEST- и SWOT-анализ, описание целевой аудитории, построение информационной, целевой и мотивационной политики.

– Разработан типовой алгоритм действий медицинской организации для оказания платных услуг «второго медицинского мнения» на примере НМИЦ им. Петрова. Памятка включает в себя весь комплекс действий медицинской организации от наполнения сайта, организации работы колл-центра, требований к квалификации персонала до схемы действий пациента по передаче медицинской информации в клинику через личный кабинет для получения услуги.

– Составлен чек-лист подготовки клиники к продвижению информации о возможностях клиники в медицинском туризме. Чек-лист включает в себя шаги по подготовке предложения клиники, а также список действий, выполнение которых вместе или поодиночке будет способствовать повышению информирования потенциальных медицинских туристов о предложении клиники.

– Разработаны рекомендации по эффективному участию персонала медицинских организаций в специализированных выставках по медицинскому туризму. Рекомендации сведены в удобный список правил, которым необходимо следовать во время работы на выставочном стенде во время проведения выставки.

– Подготовлена памятка по порядку действий иностранного пациента при нарушении его прав при получении медицинских услуг в России. Памятка включает перечень прав медицинского туриста, список организаций, куда он может обратиться в случае нарушения его прав, в какой форме может быть подано обращение и ожидаемые сроки ответа по каждой организации, отдельно приведены образцы возможных заявлений.



### **Комиссия по науке и образованию.**

**Руководитель комиссии – Петрова Галина Дмитриевна, профессор НИИОЗММ ДМЗ Департамента здравоохранения города Москвы**

За отчетный период комиссией выполнено:

– Подготовлен промо-материал по циклу ДПО «Экспорт медицинских услуг» для распространения среди участников рынка медицинского туризма. На форуме 27 октября в г. Белокурихе (Алтай), 10 октября 2021 года в Санкт-Петербургском форуме по медицинскому туризму представлена программа ДПО «Экспорт медицинских услуг» для распространения среди участников рынка медицинского туризма, которая была поддержана и одобрена участниками.

– Подготовлен материал об участии ученых в бесплатной публикации поступивших статей в рецензируемых журналах ВАК и Scopus через НИИОЗММ ДЗМ. Бесплатные статьи размещены

в журналы ВАК и Scopus и выпущены в III квартале 2021 года. Завершен прием научных статей ученых на 2021 год для размещения в рецензируемых журналах ВАК и Scopus через НИИОЗММ ДЗМ на бесплатной основе.

– Проведена работа и обеспечена возможность публикаций исследовательских работ ученых в научных журналах как по медицинским, так и экономическим наукам. Предложены исследователям перечени журналов, рецензируемых ВАК и Scopus. Поступившие работы размещены в журналах и опубликованы.



**Комиссия по международным сервисным стандартам.  
Руководитель комиссии – Сидорова Елена Михайловна,  
руководитель компании «Сервис Лидер»**

За отчетный период комиссией выполнено:

– Проведен семинар «Сервис в медицинском туризме. Опыт ведущих клиник мира». Семинар прошел в онлайн-формате с участием представителей самых известных клиник Израиля и Южной Кореи. В семинаре также приняла участие клиника из Санкт-Петербурга, представившая успешный российский опыт. Эксперты поделились своими секретами построения сервисной культуры, организации удобных и понятных для иностранных пациентов процессов, развития и мотивации сотрудников в плане сервиса.

– Разработан проект Кодекса сервиса в сфере медицинско-го туризма и экспорта медицинских услуг для представления на обсуждение и утверждение профессиональному сообществу. В разработке кодекса приняли участие эксперты отрасли, представители клиник и агентств медицинского туризма. Кодекс сервиса определяет единые для всех участников данной сферы деятельности принципы и правила обслуживания иностранных пациентов в России, следование которым является важнейшим условием для успешного развития отрасли на международном рынке.

– Проведен анализ и подготовлен сводный список критериев, на основе которых проводится оценка качества сервиса ведущими международными сертификациями по медицинскому туризму. Данный перечень позволит медицинским организациям понять требования, предъявляемые к сервису международного уровня, оценить степень своей подготовки на прохождение сертификации, определить ориентиры для дальнейшего развития сервиса.

# ОПЫТ РЕГИОНОВ

## Развитие экспорта медицинских услуг в Республике Татарстан



Медицинский туризм – сложная многоуровневая система, в которой взаимодействуют не только ключевые рыночные игроки – пациенты, медики-практики и организаторы поездок такого рода, но и специалисты смежных, косвенных отраслей, без которых функционирование медико-туристского механизма невозможно. Уровень развития медицинского туризма – индикатор развития медицины в стране в целом. Современный медицинский туризм формирует новую концепцию здравоохранения, способствует появлению современных технологий, методов обследования и лечения, повышения квалификации медицинского персонала, организации и улучшению обслуживания пациентов. В Республике Татарстан созданы все необходимые условия для успешного развития данного вида деятельности. Проектная идея реализации проекта состоит в расширении привлекательности спектра медицинских услуг и развития направления медицинского туризма в республике. На сегодняшний день Республика Татарстан является одним из наиболее экономически развитых, стабильных и инновационных регионов Российской Федерации и занимает лидирующие позиции в стране по ряду социально-экономических показателей. Многие проекты реализуются в сотрудничестве с иностранными партнерами и при постоянной поддержке Правительства и Президента Республики Рустама Нургалиевича Минниханова. В целом, сфере здравоохранения руководством Республики Татарстан всегда уделяется особое внимание. Стоит отметить, что медицинское обеспечение крупных международных соревнований стало лучшей проверкой ведущих клиник на соответствие мировым стандартам. Для повышения конкурентоспособности медицинских центров республики закупалось дополнительное высокотехнологичное оборудование, проводились капиталъ-

ный и текущий ремонт зданий, обеспечен беспрепятственный доступ для инвалидов и маломобильных групп населения, решались организационные вопросы, медицинский персонал был обучен английскому языку. Большое внимание уделялось сервису оказания медицинских услуг, совершенствовались оказание медицинской помощи по стандарту «Халаяль». Сегодня ведущие клиники региона соответствуют всем современным требованиям международных стандартов. В них успешно внедрены передовые технологии диагностики, лечения и реабилитации пациентов. При этом конкурентным преимуществом здравоохранения республики является более доступная стоимость медицинских услуг. Сегодня на сайтах ведущих клиник республики созданы стандартизированные разделы в едином стиле с интернет-порталом «Медицина Татарстана»; функционируют колл-центры и хостес-службы клиники (менеджеры, сопровождающие пациентов и их законных представителей); организованы специальные входные группы, оформленные элементами навигации в клиниках, проведено разделение потоков пациентов; проведен анализ наиболее перспективных направлений стран ближнего и дальнего зарубежья; актуализирован и обновлен каталог услуг по оказанию высокотехнологической помощи, разработаны рекомендации для пациентов по подготовке к операциям и лечебным процедурам во время восстановительного периода, актуализирован и обновлен лечебно-диагностический модуль клиники, внедрены программы Chek-up, рассчитанные на 1–2 дня. В рамках соглашения, заключенного между Министерством здравоохранения Российской Федерации и Министерством здравоохранения Республики Татарстан о реализации регионального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» на территории Республики Татарстан от 31 января 2019 года № 056-2019-Т80033-1 (в редакции от 10.12.2019 № 056-2019-Н8 0033-1/1; от 3.12.2020 № 056-2019-Н80033-1/2), определены основные задачи, мероприятия, результаты, контрольные точки и установлены показатели, которые должна достичь Республика Татарстан до 2024 года. Приказом Минздрава Республики Татарстан от 17.09.2018 № 2071 создан проектный офис по развитию медицинского туризма в Республике Татарстан, утвержден перечень медицинских организаций Республики Татарстан, участвующих в реализации проекта. Постановлением Кабинета министров Республики Татарстан от 10.12.2018 № 1101 «О проектом офисе по реализации национального проекта “Здравоохранение” в Республике Татарстан» утвержден межведомственный состав проектного офиса под руководством заместителя Премьер-министра Республики Татарстан Л. Р. Фазлеевой. В рамках работы проектного офиса осуществляется межведомственное взаимодействие с Управлением по вопросам миграции МВД Российской Федерации по Республике Татарстан, Государственным комитетом Республики Татарстан по туризму, Министерством промышленности и торговли Республики Татарстан, полномочными представителями стран ближнего и дальнего зарубежья. Для реализации проекта на территории Республики Татарстан были отобраны ведущие клиники республики, в которых проведен аудит по следующим модулям. Медицинский модуль: приоритетные направления лечения, материально-техническая база учреждений, кадровый потенциал и лидеры мнений. Сервисный модуль: индивидуальный подход к размещению и питанию, решение бытовых вопросов. Информационный модуль: анализ сайта клиник,



наличие фирменного стиля, презентационной продукции. Продвижение проекта в социальных сетях: «Фейсбук», «Вконтакте», «Инстаграмм», «Телеграмм». Приказом Министерства здравоохранения Республики Татарстан от 29.03.2021 № 535 «Об утверждении перечня медицинских организаций, участвующих в реализации регионального проекта “Развитие экспорта медицинских услуг в Республике Татарстан”», определены участники проекта. Это 65 медицинских организаций, из них 57 государственной формы собственности, восемь – частной формы собственности. На интернет-портале [russiamedtravel.ru](http://russiamedtravel.ru) размещены восемь ведущих медицинских учреждений. В 16 медицинских учреждениях Республики Татарстан создана вкладка «Медицинский туризм». В рамках межведомственного взаимодействия с полномочными представителями стран ближнего и дальнего зарубежья по электронной почте направлены информационные материалы на русском и английском языках о ведущих клиниках Республики Татарстан и оказываемых ими медицинских услугах. Республика Татарстан имеет соглашения о сотрудничестве с ведущими детскими медицинскими центрами ближнего зарубежья: Таджикистана, Узбекистана, Азербайджана, Казахстана. Международные проекты ведутся с Центром китайской традиционной и европейской медицины провинций Сычуань и Шаньдун; с ведущими клиниками г. Барселона (Испания), с медицинскими центрами Турции, Финляндии. Представители медицинских организаций Республики Татарстан приняли участие: в I Каспийском экономическом форуме в г. Туркменбаши (Туркменистан) в туристической зоне «Аваза» (11–12.08.2019) с показом виртуального симулятора лапароскопии, в XI Международном экономическом саммите «Россия – исламский мир» в Казани (июнь 2019 г.), во Всемирной универсальной выставке «ЭКСПО-2020» в ОАЭ (г. Дубай), где был представлен видеоролик по обзору отрасли здравоохранения и презентация по развитию медицинского туризма в Республике Татарстан. Для информирования иностранных граждан осуществляется освещение мероприятий проекта на телеканалах ГТРК-Татарстан, «Новый Век», «Эфир», на информационной площадке информагентства «Татар-информ» проводятся пресс-конференции, брифинги в Кабинете министров Республики Татарстан, подготовлены выпуски в журналах *Healthy Nation*, «Здравоохранение России», «Руководитель». По итогам реализации регионального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг в Республики Татарстан» республикой в разы перевыполнены плановые значения показателей. В 2021 году помощь оказана иностранным гражданам из 106 стран. Наиболее востребованы профили медицинской помощи в таких направлениях как: нейрохирургия, оториноларингология, акушерство и гинекология, травматология и ортопедия, офтальмология, хирургия, в том числе сердечно-сосудистая, урология, трансплантология, онкология, ПЭТ-исследования. За последние три года в тройку лидеров-стран по количеству пролеченных граждан вошли Узбекистан, Таджикистан, Азербайджан. На сегодня сохраняются барьеры для реализации проекта: нехватка регулярных прямых рейсов в город Казань, мало рекламы, незнание Татарстана, недостаток опыта работы в этой сфере, недостаток инвестиций, высокая загруженность ведущих специалистов медицинских организаций с учетом новой коронавирусной инфекции COVID-19.

# МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

## Развитие медицинского туризма в ГКБ № 52 Департамента здравоохранения города Москвы



ГКБ 52 ГБУЗ «Городская клиническая больница № 52 Департамента здравоохранения города Москвы» (ГКБ № 52) – активный участник проекта по экспорту медицинских услуг. В самом начале работы в проекте руководство ГКБ № 52 задалось следующими вопросами: как привлечь иностранных пациентов в условиях высокой лечебной загруженности? Каковы должны быть структурные изменения в организации с позиции рационального и продуктивного использования имеющихся ресурсов (кадровые, финансовые, интеллектуальные и пр.)? Как распределить ответственность и функционал между вовлеченными лицами? Как создать условия для развития медицинского туризма?

Поиск ответов на вопросы был необходим для формирования стратегии развития медицинского туризма в больнице. В данной статье рассматриваются некоторые структурные и тактические решения, необходимые для организации обслуживания иностранного пациента. Практика мировых лидеров медицинского туризма показала, что наличие в структуре лечебной организации специализированного подразделения по работе с иностранными туристами способствует активному развитию данного направления (см. пункт 3.2 «Методические рекомендации по работе с иностранными пациентами для медицинских организаций» – Москва-2020). Отдел международного сотрудничества (ОМСО) существует в ГКБ № 52 с 2018 года. Функции отдела – разработка и систематизация международных мероприятий и упорядочение действий работников больницы при реализации международных проектов, а также обеспечение соблюдения законодательства при осуществлении утвержденных международных проектов. Это включает следующую деятельность:

- Установление контактов с иностранными контрагентами и приведение взаимодействия в соответствие с нормативным правовым полем;
- Разработка программ и планов международного сотрудничества;
- Работа с международными пациентами (при наличии соответствующей штатной единицы в составе ОМСО или при запросе от координатора международного отдела);
- Переводческая деятельность устного и письменного характера по запросам сотрудников и администрации;
- Сопровождение и курирование сотрудников больницы по вопросам командирования за рубеж, прохождения зарубежного обучения, прием делегаций, модерирование мероприятий с международным участием;
- Языковая и процессуальная поддержка сотрудников в вопросах международных публикаций, заявок на международные гранты, подготовка к выступлениям на международных научных мероприятиях;
- Работа по привлечению и укреплению международного интереса к лечебной и научной деятельности больницы посредством организации участия и представления интересов на международных выставках, конгрессах, симпозиумах и т. д.
- Перевод, редакция и поддержка обновлений сайта ГКБ № 52 в части международных мероприятий, создание промо-материалов на иностранных языках совместно с соответствующими структурными подразделениями (отдел по связям с общественностью, отдел внебюджетной деятельности и пр.).

Экономическими вопросами, релевантными задачами приема иностранных туристов на лечение в структуре ГКБ № 52 занимается отдел внебюджетной деятельности. Активное включение больницы в проект по развитию медицинского туризма потребовало решения дополнительных функциональных задач и реализации новой цели: координации взаимодействия всех участников процесса организации лечения в рамках медицинского туризма: пациента, медицинского и административного персонала, агентской организации и зарубежной страховой компании.

#### **Задачи отдела:**

- Получение запроса от иностранного пациента, перевод на русский язык и направление запроса профильному специалисту;
- Поддержание связи с пациентом;
- Информирование пациента о возможности или отсутствии возможности визовой поддержки со стороны МО;

- Миграционный учет в случае его необходимости;
- Встреча и сопровождение по заранее обговоренному с пациентом графику;
- Переводческое сопровождение (при отсутствии отдельной должности переводчика для медицинских туристов в структуре организации);
- Дежурство на телефоне (в формате 24/7) и пр.

Для реализации этих задач необходима команда сотрудников (включая сотрудников колл-центра). Создание такой команды может быть реализовано с помощью разных структурных решений. Так, например, отдел по работе с иностранными пациентами может быть создан как самостоятельное структурное подразделение, как подразделение в рамках существующих отделов с выделением ответственных сотрудников по данному направлению деятельности (отдел международного сотрудничества, отдел внебюджетной деятельности).



Данная схема отражает структурные решения по обслуживанию медицинского туриста в ГКБ № 52. Неотъемлемой частью команды являются медицинские сотрудники, отвечающие за его лечение. Структурное решение зависит от предпочтений и особенностей конкретной медицинской организации, степени развития направления. В условиях ограниченного числа обращений медицинских туристов (развитие направления было приостановлено пандемией COVID-19) эксперты ГКБ № 52 пришли к решению, которое предусматривает распределение полномочий, ответственности и нагрузки по удовлетворению запросов и сопровождению международных пациентов в больнице между сотрудниками обоих отделов – отдела международного сотрудничества и отдела

внебюджетной деятельности. На текущий момент данный выбор представляется наиболее практичным и рациональным. Мультидисциплинарная команда помощи иностранному пациенту и синхронизация деятельности участников.

Важным представляется создание мультидисциплинарной команды и синхронизация деятельности ее участников при работе с иностранными пациентами. Основная задача команды – выполнить свои непосредственные профессиональные задачи без лишних временных, профессиональных и эмоциональных затрат и обеспечить пациента надлежащим качеством заявленных медицинских услуг и уровнем сервиса. Подготовительная работа играет наиболее важную роль, и речь идет не только о подготовке предпроездного пакета документов для пациента. Реализация федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» в условиях медицинской организации государственной системы здравоохранения имеет ряд особенностей, связанных с государственным регулированием данного вида деятельности. В ГКБ № 52 проектируются все возможные варианты решения текущих и возможных задач с разработкой алгоритмов тактических решений. Например, порядок действий при непосредственном обращении иностранного пациента к врачу или алгоритм оформления запрашиваемой пациентом и законодательно регламентированной органами власти документации, подтверждающей готовность принять иностранного пациента. Примеров и вариантов стратегий существует множество.



Рабочая модель по организации лечения иностранного пациента. Состав команды (количество единиц определяется нагрузкой). В зарубежной практике сложились и другие схемы, зарекомендовавшие себя в странах Европы и Азии. Однако в существующих реалиях рационально рассматривать варианты взаимодействия между сотрудниками различных структурных подразделений, компетенции которых взаимно дополняют друг друга. Такой подход осуществим в условиях прозрачной коммуникации между отделами и руководством больницы, а также при непрерывном обмене опытом и совместном обучении ключевых сотрудников.

## ЗАРУБЕЖНАЯ ПРАКТИКА

### Организация экспорта медицинских услуг в Сингапуре



Система здравоохранения Сингапура контролируется Министерством здравоохранения. Финансирование расходов на здравоохранение осуществляется за счет сочетания прямых государственных субсидий и обязательных сбережений, национального медицинского страхования. Сингапур имеет эффективную систему здравоохранения, соответствующую мировым стандартам. В 2000 году Сингапур занял 6-е место в рейтинге мировых систем здравоохранения Всемирной организации здравоохранения. Сингапур имеет успешную систему здравоохранения с точки зрения эффективности финансирования и результатов, достигнутых в отношении здоровья населения. Многие



сингапурцы имеют дополнительную частную медицинскую страховку (часто предоставляемую работодателями) на услуги, которые могут не покрываться государственными программами, например, косметическая стоматология и некоторые рецептурные лекарства. Поставщики медицинских услуг системы здравоохранения Сингапура разделены на два сектора – государственные и частные больницы. Все больницы в Сингапуре с 1990-х годов были организованы как государственные корпорации, постоянно конкурирующие друг с другом за самые современные услуги и доступные технологии. С 1990-х годов все государственные больницы, поликлиники и специализированные центры были преобразованы в государственные корпорации и работают в рамках трех медицинских групп, или кластеров: Национальная группа здравоохранения, Национальная университетская система здравоохранения и компания SingHealth. Всего в системе здравоохранения Сингапура работают 10 государственных больниц, включая восемь больниц общего профиля и две специализированные больницы. Кроме того, существует девять национальных специализированных центров по онкологическим заболеваниям, кардиологии, офтальмологии, заболеваниям кожи, неврологии и стоматологической помощи. По состоянию на 2019 год в системе здравоохранения Сингапура работало в общей сложности 14 297 врачей, что дает соотношение врачей к населению 1:399. Соотношение медсестер к населению (включая акушеров) составляло 1:133, всего 42 777 медсестер. Общие государственные расходы на здравоохранение составляют 1,6 % годового ВВП. По состоянию на март 2020 года это в среднем 1104 доллара государственных расходов на человека. Государственные и частные больницы обладают автономией в принятии управленческих решений и конкурируют друг с другом за пациентов. Что в конечном итоге благоприятно сказалось на привлечении пациентов из других стран. Две группы больниц работают в частном здравоохранении и являются активными участниками въездного медицинского туризма: Parkway Pantai и Raffles Medical Group. Parkway Pantai – крупнейший частный поставщик медицинских услуг в Юго-Восточной Азии с больницами в нескольких странах, таких как Сингапур, Малайзия и Бруней. Имеет четыре больницы в Сингапуре: Gleneagles, Mount Elizabeth Hospital, Mount Elizabeth Hospital Новенна и Parkway East Hospital. Примерный оборот клиник составляет 1 млрд долларов в год. Медицинская группа «Раффлз» (Raffles Medical Group – RMG) – один из крупнейших частных поставщиков медицинских услуг в Азии, с больницами и клиниками, расположенными в нескольких городах, включая Сингапур. RMG владеет больницей Raffles в Сингапуре, которая специализируется на акушерстве и гинекологии, кардиологии, онкологии и ортопедии. В октябре 2003 года исполняющий обязанности министра здравоохранения Кхоу Бун Ван дал старт проекту Singapore Medicine – программе привлечения иностранных пациентов и укрепления международного бренда страны. Более 250 000 иностранцев в год посещают Сингапур для получения медицинских услуг. Комитет по экономике подтвердил свое стремление обслуживать 1 миллион иностранных пациентов ежегодно. В частных клиниках организованы отделы маркетинга для продвижения медицины Сингапура на международном уровне. Для пациентов

выпускаются огромное количество брошюр, рассказывающих о самой клинике, а также о каждом обследовании, где простым доступным языком описывается сам процесс прохождения исследования, отдельно размещены наиболее часто задаваемые вопросы пациентов и ответы на них. Примером может служить платформа Parkway Health, которая объединила сразу несколько клиник в Сингапуре: Mount Elizabeth Hospital, Mount Elizabeth Novena, Gleneagles, East Shore Hospital. Отличительной особенностью явилось то, что офисы Parkway Health были открыты в разных макрорегионах мира, представляющих интерес для клиник группы Parkway Health.

Каким образом выбирали страны для открытия представительства? Прежде всего, учитывалась удобная логистика для пациента. Оценивалась платежеспособность населения данного региона мира. Как инструмент продвижения неоценимый вклад в развитие экспорта медицинских услуг внесла специальная программа комплексного скрининга оценки здоровья. Сработала формула «Исследуй свое здоровье и путешествуй». Методами продвижения, которые использовала Parkway Health, стали телевизионная реклама, организация конференций для пациентов с последующей консультацией специалистов-докторов из Сингапура, круглые столы для врачей. Отдел маркетинга в центральном офисе Parkway Health включал специальный колл-центр, в котором ведутся записи на прием к специалисту, визовая поддержка. Также сотрудники отдела осуществляли бронирование отелей по специальной цене, которая может быть ниже рыночной. Командой Parkway Health предоставляются такие сервисные услуги, как трансфер из аэропорта до отеля и репатриация. При медицинских организациях организованы отделы помощи пациентам, где переводчики помогут обратиться за консультативной помощью по бытовым вопросам, уделяется внимание сервисным услугам в самих медицинских центрах. Таким образом, сочетание благоприятного климата, туристического потенциала, продвинутого сервиса, современных медицинских технологий позволило Сингапуру стать центром медицинского туризма в Азии и занять ведущее место в мировом рейтинге.

# МЕЖДУНАРОДНЫЙ МАРКЕТИНГ

## Видеоролики регионов по медицинскому туризму

### Приморский край

▶ <https://youtu.be/SiIVhPAqx7M>



Для создания медицинского ролика туристско-информационный центр определил ключевые темы, которые должны быть в нем затронуты. Основная целевая аудитория – туристы из Азии, которых необходимо заинтересовать медицинским туризмом с достатком выше среднего. Поездка во Владивосток для них должна стать не только возможностью решить свои вопросы по здоровью, но и провести отпуск или выходные во Владивостоке. Команда определила хронометраж в 2 минуты и прописала сценарий. Для того чтобы такой длинный рекламный ролик смотрелся легко, было решено переплести тему туризма и медицины. А аудиоряд сделать не про описание современной медицинской техники или перечень болезней, которые можно вылечить у нас, а более атмосферно. Сделали упор на чувства и на эмоции. При выборе медицинских учреждений мы полагались на информацию, которую получили от медицинских организаций и от туристических компаний на основе запросов целевой аудитории и уже существующем опыте. Таким образом, было выделено несколько направлений: лечение зрения, чекап и репродуктивная медицина. По каждому из направлений обозначены плюсы прохождения процедур во Владивостоке. Именно они и были особым образом подсвечены в ролике. Например, приветливый персонал, технологии и даже комфортные залы ожидания. В совокупности с туристическими вставками получилось показать медицинский туризм во Владивостоке комплексно и с положительной стороны.

▶ <https://youtu.be/GA514EW62FE>



Организуя съемки видеороликов для проекта Medical City, мы выбрали особый подход – у нас не было актеров, постановочных декораций, были реальные люди, все те, кто причастен к созданию сервиса для медицинских туристов – от первого обращения в наш кластер до самого возвращения пациента домой. Каждый говорил от души, рассказывая о той части работы, которую он делает для наших пациентов. Своими словами, понятно и открыто. В ролике задействованы многие из тех, кто стоит за отлаженной работой взаимодействия: представители и специалисты клиник, сотрудники координирующего центра, медицинские работники. В ролике субтитры на английском языке. Он опубликован на официальном сайте, собственном youtube-канале, во всех социальных сетях и тематических сообществах. В своих видеороликах мы постарались показать все то, что наши иностранные пациенты будут видеть, слышать и чувствовать. А основной ролик стал знакомством с нашим проектом и его главной миссией: мы делаем все, чтобы медицинский туризм в Тюменской области стал уникальной возможностью совместить лечение, реабилитацию, оздоровление и знакомство с богатейшей культурой Сибири.

## Обзор онлайн-агрегаторов по медицинскому туризму



Пандемия придала мощный импульс развитию электронной торговли, так называемому сектору e-commerce. Организации из различных сфер деятельности стали рассматривать для себя интернет-площадки как ключевой канал расширения доли рынка. Популярным каналом продаж в интернете стали сайты-агрегаторы. Через сайты-агрегаторы реализуют свои товары и услуги организации малого и среднего бизнеса, у которых ограничены ресурсы на самостоятельное продвижение в интернете. Агрегаторы прижились и в медицинском туризме с учетом того, что иностранные пациенты ищут возможное место лечения почти исключительно онлайн. Агрегатор, или маркетплейс – сайт, который агрегирует (собирает) и классифицирует информацию и предложения разных компаний на одном ресурсе. Сайты-агрегаторы уже завоевали популярность в России и мире – это Wildberries, OZON, «СберМегаМаркет» или сайты-агрегаторы услуг вроде «Яндекс.Такси».

В отличие от стандартных сайтов компаний, агрегатор сложнее технически, по объему и представлению информации. За счет этого у сайта-агрегатора всегда больше трафика пользователей, чем у отдельного сайта. Потребителю пользоваться агрегатором проще и удобнее, так как большой выбор предложений сосредоточен в одном месте, интерфейс понятен, сравнивать предложения и смотреть отзывы удобно, за отбор представленных компаний по качеству отвечает сайт-агрегатор. Агрегаторы позволяют компаниям проще и быстрее выходить на целевую аудиторию.

Сфера медицины традиционно отличается консерватизмом. В медицинском туризме на сайте-агрегаторе представлены карточки клиник и врачей из разных стран или регионов России. Информация стандартизирована. Пациент получает выбор, может сравнить условия и цены. В итоге он оставляет заявку на лечение в выбранных клиниках на агрегаторе. Окончательный выбор места лечения происходит после получения ответов с деталями лечения в ответ на запрос.

Обычно агрегатор размещает информацию о клинике бесплатно. Если клиника пользуется спросом, в нее едут пациенты, оплачивая ее услуги, то в этом случае агрегатор получает комиссию от суммы, оплаченной пациентом в клинике. Комиссия составляет от 5 до 25 %. Кроме того, агрегаторы часто предлагают различные дополнительные услуги клиникам за дополнительную стоимость, например, повышение рейтинга, размещение прямых контактов и так далее.

### **Плюсы агрегаторов**

- Сайты-агрегаторы обычно выходят в топ поисковой выдачи, так как воспринимаются поисковиками как лучшие источники информации: содержат релевантные запросу предложения.
- Агрегатор берет на себя маркетинговую функцию, в которой медицинские организации традиционно не сильны, особенно государственные, – это продвижение услуг целевой аудитории. Клиника получает те лиды, которые она не получит со своего сайта.
- Агрегаторы дают качественную информацию для пациентов в своей узкой нише медицинского туризма, зачастую более качественную и релевантную, чем сайты самих клиник. Агрегатор отвечает за оформление информации, клиника – за ее предоставление.
- Медицинская организация расходует средства на оплату комиссии только после получения доходов от прибывших пациентов.
- Агрегаторы собирают отзывы – оценку уже завершивших лечение пациентов. Клиника получает обратную связь, на основании которой она может улучшать свои процессы, относящиеся к медицинскому туризму.

### **Минусы агрегаторов**

- Неуникальность клиники. Агрегатор представляет десятки, сотни и даже тысячи клиник, поэтому каждой отдельной клинике сложнее выделиться, особенно если она не умеет работать с контентом.
- Агрегаторы имеют жесткие правила взаимодействия с обращениями медицинских туристов. Если клиника не готова быстро и качественно отвечать на запросы, то работа с агрегатором может создать ей негативный имидж за счет отзывов медицинских туристов.

Агрегаторов в медицинском туризме в мире несколько десятков. Успех сотрудничества российской клиники с сайтом-агрегатором и как итог привлечение медицинских туристов в клинику с агрегатора зависит от трех факторов:

- качество и объем представления информации о клинике и ее врачах;
- удобство пользования, формы запроса и сервис для пациента;
- качество коммуникации между агрегатором и медицинской организацией.



Сравнительная таблица сайтов-агрегаторов доступна по ссылке <https://clck.ru/YvcSk>. Данные в таблице актуальны по состоянию на октябрь 2021 г.

В случае сотрудничества агрегатор ожидает от медицинской организации следующие действия:

- Подготовку полного и уникального контента о клинике согласно требованиям агрегатора;
- Выделение сотрудника, ответственного за обработку обращений от медицинских туристов;
- Отработку вопросов оказания немедицинских сервисных услуг.

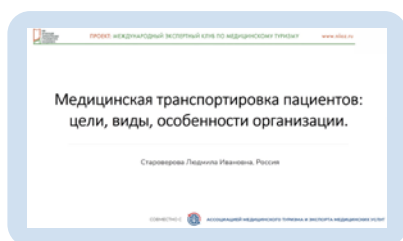
## МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭКСПЕРТНЫЙ КЛУБ



### «Брендинг дестинации в медицинском туризме»

[https://youtu.be/0W8aW\\_NBS24](https://youtu.be/0W8aW_NBS24)

**Спикер:** Скоролова Татьяна Юрьевна, генеральный директор агентства медицинского туризма «МедикаТур»



### «Медицинская транспортировка пациентов»

[https://youtu.be/VKKC\\_1o27ag](https://youtu.be/VKKC_1o27ag)

**Спикер:** Староверова Людмила Ивановна, генеральный директор агентства медицинского туризма MedAssis



### «Информация о клинике для иностранного пациента»

<https://youtu.be/vmjiOk2-U-c>

**Спикер:** Резина Алла Геннадьевна, исполнительный директор Ассоциации агентств медицинского туризма



### «Пациентоориентированность в медицинском туризме»

<https://youtu.be/2uIz7Cu8gkI>

**Спикер:** Ли Ю Ен, директор международного отдела клиники Soon Chon Hyang, Южная Корея



### «Внутренний медицинский туризм в России»

<https://youtu.be/b1LytnEwTzI>

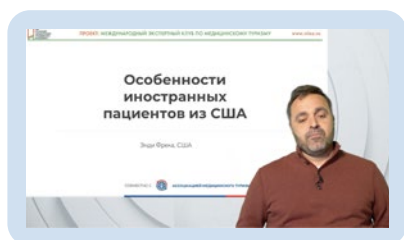
**Спикер:** Гончарук Оксана Геннадьевна, генеральный директор агентства медицинского туризма «МедКор»



### «Направление анти-эйдж в медицинском туризме»

<https://youtu.be/dU8LdLWiGRo>

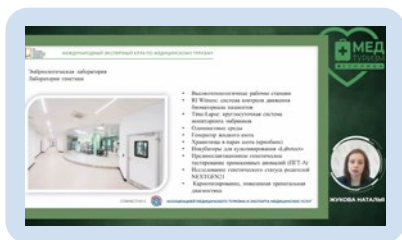
**Спикер:** Мельгунова Ольга Сергеевна, консультант по медицинскому туризму



### «Особенности иностранных пациентов из США»

<https://youtu.be/4pI17VHduGM>

**Спикер:** Энди Фрека, генеральный директор агентства медицинского туризма Trust medical tour, США



## «Особенности работы с пациентами из КНР»

<https://youtu.be/O1vfxDH6o20>

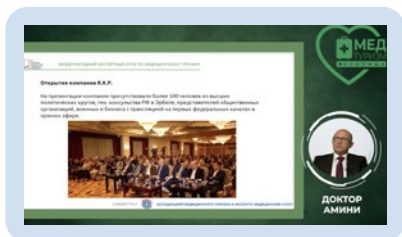
**Спикер:** Жукова Наталья Геннадьевна, руководитель отдела развития клиники NGC



## «Система исправления ошибок в сервисе»

<https://youtu.be/60fe1arHuPA>

**Спикер:** Сидорова Елена Михайловна, генеральный директор консалтинговой компании «СервисЛидер»



## «Выездной медицинский туризм из Ирака»

<https://youtu.be/XgoPz5AWggY>

**Спикер:** Доктор Амини, генеральный директор агентства медицинского туризма R. K. P.

# НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ

## Краткий обзор научных статей по медицинскому туризму в журналах ВАК



Темпы роста сектора мирового медицинского туризма в настоящее время считаются одними из наиболее высоких, по сравнению с другими туристскими сегментами. В этом секторе в полной мере задействован весь инструментарий глобального маркетинга. Постоянно проходит большое количество научных конференций, посвященных теме экспорта медицинских услуг/медицинского туризма. В современном мире у молодого ученого не всегда есть возможность заявить о результатах своей научной работы по данному направлению на конгрессах, форумах и иных крупных научных мероприятиях. В силу территориальной отдаленности, финансовых сложностей, с проблемами, связанными с распространением COVID-19, и другими причинами многим ученым приходится отказываться от публичных выступлений. В этой связи самый доступный способ заявить о своих достижениях в области научных изысканий – это публикации в научных изданиях. Проведенный обзор национальных и зарубежных журналов показывает, что научный интерес молодых ученых к теме экспорта медицинских услуг и медицинского туризма резко возрос. Проведем краткий обзор научных публикаций ученых разных регионов Российской Федерации за 2021 год.

Ученые **Грин С. И., Крюкова К. К., Гатаулин Р. Г., Радецкая А. В., Гайдеров А. А., Муравьев С. М.** из ФГБУ «ЦНИИОИЗ» и ФГАОУ ВО «Первый МГМУ им. И. М. Сеченова», Минздрава РФ в статьях «Сравнительный анализ правового регулирования экспорта медицинских услуг в Российской Федерации и некоторых странах СНГ», «Сравнительный анализ целевых показателей Федерального проекта "Экспорт медицинских услуг" и их корректировка в период пандемии COVID-19» отмечают, что по сравнению с 2019 годом в 2020 году отмечался

прирост количества иностранных пациентов на 357,17 тыс. человек и прирост объема медицинских услуг на 11,25 млн долларов. Стационарный вид помощи внес существенный вклад в объем оказанных медицинских услуг иностранным гражданам. Самыми востребованными профилями в рамках стационарной помощи оказались травматология, акушерство, гинекология. В результате исследователи приходят к заключению, что рынок экспорта медицинских услуг обладает большим потенциалом, в том числе с применением телемедицинских технологий.

Исследователи из Дальневосточного государственного университета путей сообщения, г. Хабаровск, **Лисова Т. К., Надворная Н. Н.** в своем исследовании регионального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг на территории Хабаровского края» рассматривают достигнутые за 2019–2020 годы результаты реализации федерального и регионального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг на территории Хабаровского края».

**Марков Д. И.**, ученый ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», г. Москва, ФГБОУ ВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», обращает внимание на профессиональные и этические характеристики медицинского персонала, как конкурентные преимущества медицинской организации. Исследователь приходит к выводу, что учет интересов различных конфессиональных и этнических групп, корпоративной культуры персонала медицинской организации может составить конкурентоспособность на рынке экспорта медицинских услуг.

В исследовательской работе «Будущее вспомогательных репродуктивных технологий в развитии экспорта медицинских услуг» **Ярош А. В.** из ГБУЗ «Центр крови им. О. К. Гаврилова» акцентирует внимание на освещении проблемных вопросов, связанных с экономическими аспектами предоставления иностранным гражданам медицинских услуг с применением вспомогательных репродуктивных технологий, в т. ч. по программе суррогатного материнства на территории Российской Федерации. Автор приходит к заключению, что вспомогательные репродуктивные технологии занимают важное место в развитии медицинского туризма и экономики медицинского рынка, за исключением программы суррогатного материнства.

В своем исследовании **Ананченкова П. И.** из ФГБНУ «Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья имени Н. А. Семашко» Минобрнауки России рассматривает влияние пандемии COVID-19 на развитие медицинского туризма и заключает, что она существенным образом повлияла на число прибытий и объем медицинских услуг, предоставляемых в рамках экспорта медицинских услуг в РФ.

Статья **Пироговой О. В., Буй Т. Н.** из Российского университета дружбы народов посвящена тенденции развития медицинского туризма. Авторы представляют информацию о странах, наиболее привлекательных в данной сфере, указывают основные причины поездок людей с целью лечения. Рассмотрена организация работы по развитию медицинского туризма в городе Хошимине.

Исследователи **Левченко Т. П., Григьев Ж. В.** в своей статье рассматривают основные тенденции и перспективы развития медицинского туризма на основе создания цифровой платформы, позволяющей осуществлять услуги поиска и предоставления качественных медицинских услуг, знакомят преимущества экспорта медицинских услуг, раскрывают драйверы и основные барьеры, препятствующие развитию медицинского туризма.

В исследовательской работе «Въездной туризм или экспорт медицинских услуг: какой рынок нам нужен?» авторы **Дворяшина М. М., Тарасенко Е. А.** – Институт проблем управления им. В. А. Трапезникова РАН, г. Москва, национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», г. Москва – акцентируют внимание на барьеры развития, инструменты адресной поддержки и стимулирование роста въездного медицинского туризма. Ими проведено социологическое исследование с применением методологии глубинного интервью и фокус-групп. В рамках проведенного исследования авторами впервые осуществлен анализ результатов развития рынка медицинских услуг за 2017–2020 годы. Выявлены различия между экспортом медицинских услуг и рынком въездного медицинского туризма, где выдвигается тезис об экспорте медицинских услуг как первой фазе развития рынка въездного медицинского туризма.

**Щекин Г. Ю., Реймер М. В., Иванов К. В.,** Волгоградский государственный медицинский университет, Волгоградский медицинский научный центр, рассматривают риски регионального здравоохранения, тормозящие развитие медицинского туризма, и указывают на способы, как это избежать, рекомендуют больше внимания уделять этическому регулированию в данной сфере.

В статье «Правовое регулирование экспорта медицинских технологий: российский и мировой опыт, автором **Лупаревым Е. Б.,** ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», проводится сравнительный анализ опыта публично-правового регулирования экспорта медицинских технологий в РФ в соотношении с зарубежным законодательством и приходит к такому заключению, что в российском законодательстве о внешнеэкономической деятельности много внимания уделяется товарам медицинского назначения, услугам в сфере охраны здоровья населения, но не говорится о технологиях в сфере медицины. Экспорт технологий такого рода соприкасается с различными этическими, религиозными устоями конкретных государств-импортеров медицинских технологий и требует дифференцированного подхода к правовому регулированию экспорта.

В заключение необходимо отметить, что рассмотренные научные работы, опубликованные учеными-исследователями в 2021 году из разных регионов Российской Федерации, посвящены экспорту медицинских услуг/медицинскому туризму, где обозначены как развитие, так и проблемы, также предлагаемые пути их решения. Медицинский туризм набирает свои обороты, что не может не радовать, а вместе с этим появляются новые проблемы, на что необходимо обращать внимание и своевременно реагировать на них, в этом состоит сегодня задача ученых – участников рынка экспорта медицинских услуг/медицинского туризма.



УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ

# ЭКСПОРТ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

СТАРТ 22 ФЕВРАЛЯ 2022  
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



Аксенова Е. В.



Иванов И. В.



Попович Л. Д.



Петрова Г. Д.



Юдина Н. Н.



Чернышев Е. В.



Омаров Г. Г.



Шамрай Д. О.



Набор открыт  
с 7 февраля



Куратор:  
Чернышев Евгений Владимирович



Телефон:  
+7 (916) 043 0221

# ИСТОРИЯ ПАЦИЕНТА

## История пациента из Великобритании



Специалистам ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России, активно участвующим в развитии экспорта медицинских услуг и медицинского туризма, удалось быстро и эффективно помочь 76-летнему подданному Великобритании, проживающему на Кипре.

С ноября 2020 года пациент страдал от приступов аритмии и повышенного артериального давления. В августе 2021 года на Кипре у больного развился острый коронарный синдром. Проведенное в экстренном порядке обследование (коронарография) показало наличие значительных стенозов коронарных артерий сердца. И, как рассказал пациент, врачи трех кипрских клиник, куда он обращался, смогли предложить ему лишь открытую операцию на сердце. Своими сомнениями и опасениями он поделился со знакомым врачом из России. И тот пригласил его пройти лечение в Москве, в клинике ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России.

По словам заведующего отделением рентгенхирургических методов диагностики и лечения ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России Артема Сергеевича Шанояна, в его отделении выполняются современные инновационные внутрисосудистые операции на коронарных артериях, проводится замена аортального клапана чрезкатетерным внутрисосудистым методом, ангиопластика и стентирование периферических и магистральных артерий и вен. Проанализировав медицинскую документацию пациента, данные коронароангиографии, специалисты отделения пришли к выводу, что в данном случае можно предложить пациенту более щадящее лечение – стентирование коронарных артерий. И пожилой англичанин принял предложение российских врачей. «Это

стало возможным благодаря участию нашего центра в федеральном проекте "Развитие экспорта медицинских услуг", – отметил Артем Сергеевич.

Как отметил руководитель отдела инновационных эндоваскулярных методов диагностики и лечения ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России, ведущий хирург клиники, профессор Борис Александрович Руденко, поражение сосудов сердца у пациента было достаточно серьезное. Однако вместо «открытой» операции аортокоронарного шунтирования (АКШ) было проведено высокотехнологичное эндоваскулярное вмешательство – в стенозированные коронарные артерии установлены три стента с лекарственным покрытием.

«Уже на вторые сутки пациент был выписан из стационара в прекрасном самочувствии и отличном настроении. Таких результатов нам позволяют достигать не только наш богатый операционный опыт, но и современная гибридная операционная, оборудованная по самому высокому классу. Поэтому медицинский туризм не из России, а обратно в Россию – это дело недалекого будущего», – добавил профессор Б. А. Руденко.

Сам же иностранный пациент высоко оценил качество медицинской помощи и сервиса в ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России. «Мне было очень комфортно находиться в вашей клинике, очень понравился персонал, оборудование, оснащенность кабинетов и условия моего нахождения в палате». По его словам, он не испытывал никакого дискомфорта при общении с лечащими врачами и специалистами центра, свободно владеющими английским языком. В случае необходимости (при рецидивах нарушения сердечного ритма или неэффективности назначенных препаратов) он планирует вновь обратиться к специалистам ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России.

Помочь пожилому иностранцу стало возможным не только благодаря высокому профессионализму эндоваскулярных хирургов, работающих в центре, но и четкой работе отдела медицинского туризма, его взаимодействию с консульской службой. С учетом экстренности ситуации оформление визы для посещения России гражданином Великобритании было выполнено в кратчайшие сроки. Это позволило пожилому человеку незамедлительно приехать в Москву, а врачам ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России – своевременно оказать ему необходимую помощь.

# ПРАВОВЫЕ ОПРОСЫ

## Риски оформления приглашения иностранного гражданина через МВД



В современных условиях для учета лиц, прибывающих на территорию Российской Федерации, в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 предусмотрено большое количество ограничений и запретов. В настоящее время законно находящийся иностранный гражданин – это, как правило, лицо, имеющее действительные вид на жительство, либо разрешение на временное проживание, либо визу и (или) миграционную карту, либо иные предусмотренные федеральным законом и международным договором документы, подтверждающие право иностранного гражданина на пребывание (проживание) в России.

Вместе с ростом количества иностранных граждан, въезжающих на территорию России, растет и количество совершенных ими административных правонарушений, что, в свою очередь, обостряет проблему ужесточения ответственности за различные нарушения отечественного миграционного законодательства. Правовое положение иностранных граждан регламентируется большим числом нормативных правовых актов, среди которых не только национальное законодательство, но и нормы международного права, а также особый правовой режим, который предоставляется государством пребывания. Вместе с тем главная роль в укреплении общественного порядка и общественной безопасности в сфере миграции, безусловно, принадлежит мерам административной ответственности.

Данный факт свидетельствует о необходимости развития и совершенствования института административной ответственности иностранных граждан

и лиц без гражданства в российском праве. Государством установлена мера ответственности за совершение административных правонарушений как для российских граждан, так и для иностранных граждан и лиц без гражданства, которая является административным наказанием, применяемым в целях предупреждения совершения новых правонарушений как самим правонарушителем, так и другими лицами.

За нарушение установленных запретов предусмотрена не только административная (статья 18.1 Кодекса об административных правонарушениях), но и уголовная ответственность (статьи 322, 322.1 Уголовного кодекса РФ). Хотелось бы обратить внимание на тот факт, что к административной ответственности за нарушения миграционного законодательства в России привлекаются не только иностранцы, но и работодатели, заказчики работ (услуг), приглашающая сторона и принимающая сторона, поскольку указанные субъекты несут ответственность за соблюдение миграционного и иного законодательства приглашенными по их инициативе иностранными гражданами и лицами без гражданства. Другими словами, круг субъектов административной ответственности в сфере миграции значительно шире и не ограничивается только такой категорией, как иностранные граждане и лица без гражданства, но включает в себя и приглашающую сторону, и принимающую сторону, работодателей и заказчиков работ (услуг), руководителей и иных сотрудников организаций, наделенных организационно-распорядительными или административно-хозяйственными функциями (директор, председатель кооператива и др.), индивидуальных предпринимателей без образования юридического лица и иных лиц.

Процедура постановки на учет лиц, осуществляющих миграцию, в том числе медицинскую, предусматривает значительное множество нюансов, соблюсти которые возможно только при условии наличия в структуре учреждения отдельно должности (при организации значительных потоков мигрантов). В качестве административно-правовых санкций по указанному составу предусмотрены административный штраф, который является самой распространенной мерой для иностранных граждан и лиц без гражданства, а также административное выдворение за пределы Российской Федерации, применяющееся исключительно к рассматриваемой категории, что подчеркивает особый административно-правовой статус указанных лиц в российском праве. А в отношении юридических лиц (приглашающей стороны) помимо распространенного административного штрафа может применяться такая мера наказания, как административное приостановление деятельности.

Таким образом, медицинским организациям, оформляющим официальное приглашение через МВД для прибытия иностранного гражданина на территорию РФ с медицинскими целями, необходимо оценивать весь спектр рисков, которые несет такое решение.

## В ПОДГОТОВКЕ МАТЕРИАЛА ПРИНИМАЛИ УЧАСТИЕ:

**Щекин Г. Ю.**, д. социол. н., профессор Волгоградского государственного медицинского университета;

**Шоленинова М. В.**, заместитель главного врача НИИ скорой помощи им. Склифосовского ДЗМ;

**Сосновская Н. В.**, руководитель отдела платных услуг ГКБ им. Боткина ДЗМ;

**Марданова Э. Ф.**, начальник отдела разработки и реализации специальных программ и проектов Министерства здравоохранения Республики Татарстан

**Степанов Д. Ю.**, эксперт по медицинскому туризму;

**Кириллова Т. М.**, начальник отдела международного сотрудничества ГКБ № 52 ДЗМ;

**Удовенко Н. Г.**, агентство по туризму Приморского края;

**Беззубенко О. И.**, руководитель отдела медицинского туризма НМИЦ ТПМ Минздрава России;

**Золотарев А. В.**, главный врач ГБУЗ «СОКОБ им. Т. И. Ерошевского».

АНОНС

# MedTravelExpo



Ежегодно входит в план научно-практических мероприятий Министерства здравоохранения РФ



Приняли участие в выставке за 3 года



Санатории  
Курорты  
Медицинские  
центры

4-я Международная выставка  
медицинских и оздоровительных услуг,  
технологий оздоровления и лечения  
в России и за рубежом

[www.mte-expo.ru](http://www.mte-expo.ru)



6–9 декабря 2021

Россия, Москва, ЦВК «ЭКСПОЦЕНТР»





