

10 СОВЕТОВ

**по организации
медицинского
туризма**

**Как пройти
международную
сертификацию
по медицинскому
туризму**

**Евгений
Чернышев**



Чернышёв Е.В.

Как пройти международную сертификацию по медицинскому туризму/ Чернышев Е.В., Шепель Р. Н., Беззубенко О.И. - М: 2023. - ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России - 37 с. - Серия «10 советов по организации медицинского туризма»

Рецензент: Щекин Г.Ю., Профессор ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет» Минздрава России, доктор социологических наук

«По данным Международной Ассоциации Медицинского Туризма, ежегодно рынок увеличивался на 20%, что характеризовало его в экономических терминах как "быстрорастущий рынок". Основой для масштабирования и уверенного роста рынка традиционно считается стандартизация. »

Чернышев Е.В., президент Ассоциации медицинского туризма и экспорта медицинских услуг
Шепель Р.Н., заместитель директора по перспективному развитию медицинской деятельности ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России, к.м.н.
Беззубенко О.И., руководитель отдела медицинского туризма ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России

ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр терапии и профилактической медицины»

Министерства здравоохранения Российской Федерации:

Адрес издательства: 101990, г. Москва, Петроверигский пер., 10, стр. 3

Все книги:



www.gnicpm.ru/medicizinskij-turizm-dlya-speczialistov

Серия: 10 советов по организации медицинского туризма

Как получать запросы от иностранных пациентов без бюджета



Автор: Чернышев Евгений Владимирович,
президент Ассоциации медицинского
туризма и экспорта медицинских услуг.

Контакты



«С 2019 года Россия активно развивает въездной медицинский туризм благодаря федеральному проекту «Развитие экспорта медицинских услуг». Принято считать, что с этого периода наша страна стала полноправной участницей мирового рынка медицинского туризма, который с каждым годом набирает обороты. Исключением не стал даже период пандемии коронавирусной инфекции, при которой хотя и были закрыты национальные границы многих стран, но возможность получения плановой медицинской

помощи в том числе за рубежом искало существенно больше пациентов, чем за год пандемии. По данным Международной Ассоциации Медицинского Туризма, ежегодно рынок увеличивался на 20%, что характеризовало его в экономических терминах как “быстрорастущий рынок”. Основой для масштабирования и уверенного роста рынка традиционно считается стандартизация. В контексте развития мирового рынка медицинского туризма принято говорить о международных стандартах в работе с иностранными пациентами, медицинскими туристами. За отбор, структурирование и описание успешных практик медицинских центров в работе с иностранцами берутся международные системы сертификации, которые занимаются разработкой систем стандартов, обеспечивающих безопасность, прозрачность и сервисную ориентацию на пациентов, приезжающих за медицинскими услугами из других регионов страны или из-за рубежа. Данная книга посвящена прохождению медицинскими организациями международной сертификации».

Совет №1

Разберитесь в международных сертификациях по медицинскому туризму



Срок реализации: 5 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: заместитель главного врача по перспективному развитию, заместитель главного врача по общим вопросам, начальник отдела международного сотрудничества, начальник отдела платных услуг

На первый взгляд, существует значительное число международных систем сертификации и аккредитации в здравоохранении. Прежде всего, необходимо научиться различать разные системы сертификации по их фокусу. Подавляющее число сертификаций и аккредитаций, которые можно встретить при изучении вопроса, относятся к менеджменту качества и безопасности медицинской помощи и никак не регламентируют взаимодействие с иностранными пациентами. К таким системам можно отнести и знаменитую систему аккредитации Joint Commission International (JCI), считающуюся «золотым» стандартом в организации безопасной медицинской помощи. Подобные системы сертификации и аккредитации не учитывают нужды пациентов, прибывших из других регионов страны и тем более из других стран, когда языковой, культурный и религиозный барьеры выходят на первый план. Ко второй группе систем сертификаций относятся сертификации по медицинскому туризму, большая часть стандартов

которых имеют сервисную ориентацию на иностранца. Таких систем сертификаций в мире три: Global Healthcare Accreditation (Северная Америка); Temos Worldwide (Европейский Союз) и Patients International (СНГ, ШОС и БРИКС). Системы сертификации разрабатывают свои стандарты при взаимодействии с ведущими медицинскими организациями, активно оказывающими плановую медицинскую помощь иностранным медицинским туристам. Описание лучших практик закладывается в основу стандартов. Стандарты динамичны. Это означает, что с течением времени какие-то стандарты теряют свою актуальность и исключаются из сертификации, а новые, например, связанные с COVID, напротив, включаются в новые редакции сборника стандартов. Стандарты одних систем сертификации едины для всех медицинских организаций вне зависимости от того, являются ли они стационарами или амбулаториями. Другие системы сертификации в медицинском туризме учитывают специализацию медицинского центра.

Так, отдельные программы сертификации разрабатываются для центров репродуктивного здоровья, офтальмологических клиник, клиник пластической хирургии, реабилитационных центров.

Сроки прохождения сертификации с момента вступления в сертификационный процесс – самые разные. Одни системы сертификации не ограничивают медицинскую организацию во времени на подготовку к итоговому аудиту. Другие устанавливают предельный срок, формируя стимул к оперативной подготовке стандартов. Формы итогового (сертификационного) аудита делятся на очные и заочные, когда проверка стандартов сертифицирующим органом происходит в режиме онлайн. Сроки действия сертификатов, как правило, составляют два – три года и зависят от динамики изменений в отрасли.

Совет № 2

Разработайте обоснование по прохождению международной сертификации для руководства



Срок реализации: 12 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: руководитель отдела маркетинга и рекламы, руководитель отдела платных услуг / международного отдела, заместитель главного врача по экономике

В обоснование прохождения международной сертификации по медицинскому туризму закладываются две группы факторов: экономические и репутационные. Группа экономических факторов считается ключевой для большинства медицинских организаций частной формы собственности. Для государственных медицинских организаций в силу относительно невысокой стоимости сертификации по медицинскому туризму на первый план выходят репутационные факторы. Первый экономический фактор к рассмотрению – это полная стоимость сертификации, которая включает стоимость самой сертификации и сертификационного процесса, а также затраты медицинской организации на подготовку стандартов – приобретение необходимого инвентаря, оплаты сервисов. По состоянию на 2023 год минимальная полная стоимость прохождения международной сертификации для государственной амбулатории составляет 430000 рублей. Следующий экономический фактор – финансовая отдача на вложения в прохождение

сертификации. Ни одна система сертификации и аккредитации в медицинском туризме не дает гарантии притока медицинских туристов, однако сами стандарты составлены таким образом, чтобы привлечение иностранных пациентов или медицинских туристов из других регионов стало неизбежностью даже при отсутствии маркетингового бюджета. Быстрее всего экономической эффект от внедрения стандартов ощущают медицинские центры, уже имеющие поток обращений или прибывающих медицинских туристов, поскольку внедренные стандарты повышают конверсионность каждой точки контакта медицинского туриста с медицинской организацией. В свою очередь медицинские центры, начинающие свой путь в медицинском туризме, в лице сертификации получают четкий план подготовки бизнес-процессов, коммуникации и инфраструктурных преобразований. Таким образом международная сертификация – это друг и помощник медицинским организациям в построение целостной системы работы с национальными и иностранными медицинскими туристами.

Совет № 3

Подготовьте стандарты по стратегии развития медицинского туризма



Срок реализации: 14 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: руководитель отдела маркетинга и рекламы, заместитель главного врача по перспективному развитию

Как правило, международные сертификации по медицинскому туризму содержат основополагающую группу критериев, связанную со стратегией развития медицинского туризма в медицинской организации. Критерии данной группы подталкивают медицинский центр к формированию пакета документов, которые закладывают основу и обоснование развития данного направления. Среди стандартов данной группы по стратегии можно выделить документ по оцененным свободным мощностям, выраженным в деньгах или количестве медицинских туристов. Подобная оценка может производиться отдельно по каждой экспортно ориентированной нозологии, если речь идет о международном медицинском туризме. Традиционно за данный круг вопросов отвечает планово-экономический отдел, в котором, как правило, уже имеется информация по свободным мощностям медицинской организации. Важным документом в рамках стратегической повестки является аналитическая записка по национальным и международным

медицинским туристам с информацией о регионе / стране постоянной регистрации, нозологиях и среднем чеке. Продвинутым уровнем подготовки к международной сертификации можно считать наличие документа с оценкой технологических, ценовых и правовых разрывов в оказании медицинской помощи с регионами / странами донорами медицинских туристов. В комплект документов группы “стратегия” также может по требованию международной сертификации входить документ с «матрицей рисков» для медицинской организации по выходу на международный рынок. Серьезным подспорьем в подготовке стратегических документов является и подборка региональных, федеральных и международных мероприятий с российским участием. Наличие подобного документа свидетельствует о заинтересованности администрации медицинской организации в участии в уже утвержденных конгрессно-выставочных мероприятиях. Также стратегическим документом принято считать решение администрации по использованию

иностранных языков в устных и письменных переводах, а также в коммуникации с иностранными пациентами на разных этапах медицинского тура.

Совет № 4

Подготовьте ресурсное обеспечение сертификации



Срок реализации: 30 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: руководитель отдела платных услуг / международного отдела, координатор по работе с иностранными пациентами, сотрудник планово-экономического отдела

Как отмечалось ранее, полная стоимость сертификации всегда выше, чем та цена, которую озвучивает сертифицирующий орган. Дело в том, что внедрение целого ряда стандартов требуют отдельной статьи расходов. К инфраструктурным преобразованиям следует отнести подготовку такого стандарта, как дублирующая навигация как минимум на одном иностранном языке. Речь идет не о повсеместном дублировании абсолютно всех навигационных табличек, а только о нескольких ключевых локациях. Обязательным стандартов во всех международных сертификациях считается табличка на иностранном языке на фасаде здания во «входной» зоне с наименованием медицинской организации. Наличие памяток по вариантам трансфера медицинского туриста из транспортных узлов: аэропорт, железнодорожный или автовокзал. Памятки готовятся не только на русском языке, но и на одном из утвержденных для медицинской организации иностранных языков.

Обязательным для прохождения сертификации является наличие отчета о владении сотрудниками медицинской организации иностранными языками и уровнем их владения. Речь идет не только о врачах, но и о среднем медицинском персонале. Для эффективной работы с иностранными пациентами сотрудники отдела платных услуг или международного отдела не обойдутся без информации о странах, в отношении которых у Российской Федерации действует безвизовый режим въезда. Это важно, поскольку алгоритм работы с пациентами из визовых и безвизовых стран будет отличаться. В первом случае на медицинскую организацию риски визового приглашения - распространяться будут, во втором случае - нет. Обеспечение безопасных трансграничных каналов получения файлов DiCOM является фундаментом работы на рынке медицинского туризма медицинских центров, например, онкологического профиля или центров нейрохирургии.

Совет № 5

ЗадOCUMENTИРУЙТЕ процессы, связанные с обслуживанием иностранных пациентов



Срок реализации: 20 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: руководитель отдела внебюджетной деятельности / международного отдела, координатор по работе с иностранными (иногородними) пациентами, заместитель главного врача по медицинским вопросам

Процессный подход – основа реализации международных стандартов. В случае с медицинским туризмом процессы будут схожими в медицинских организациях России, Турции, Южной Кореи или Испании. Однако национальное законодательство также может вносить свои коррективы в подготовку стандартов. Так, в России особое внимание уделяется миграционному учету иностранных граждан. Медицинские организации (стационары) имеют к данному учету непосредственное отношение. Одновременно с этим, нарушения в области миграционного учета приводят к серьезным штрафным санкциям. Без памятки, регламентирующей порядок постановки/снятия с миграционного учета, в «матрице рисков» медицинской организации при реализации проекта медицинского туризма будет сохраняться риск с высокой вероятностью его наступления. Еще одним управляемым процессным риском является официальное приглашение иностранного пациента из визовой страны на лечение. Разработанный и внедренный алгоритм идентификации

иностранного пациента способен привлечь медицинской организации дополнительные средства по линии международных страховых компаний, поскольку экстренная и неотложная медицинская помощь, оказанная иностранному пациенту, по алгоритму идентификации может быть оплачена третьей стороной. Защита законных интересов медицинских туристов проходит красной линией сквозь все системы сертификации по медицинскому туризму. Таким образом минимально-достаточным документом для сохранения информированности медицинского туриста о порядке отстаивания своих интересов служит Памятка по оформлению претензии к медицинской организации. Поскольку медицинский туризм часто характеризуют, как инклюзивное направление, медицинской организацией отдельно прорабатывается порядок работы с категорией маломобильных пациентов.

Совет № 6

Проведите подготовку персонала, участвующего в работе с иностранными пациентами



Срок реализации: 16 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: руководитель отдела внебюджетной деятельности / международного отдела, руководитель отдела кадров

Ни одна построенная система работы с иностранными пациентами, задокументированная и регламентированная не заработает без людей. Поэтому подготовка сотрудников занимает особое место в системах сертификации по медицинскому туризму. Основа работы специалистов отдела платных услуг / внебюджетной деятельности / международного отдела в работе с медицинскими туристами – должностные обязанности. В условиях наличия рисков для медицинской организации при осуществлении деятельности по экспорту медицинских услуг данный документ не должен быть формальным, как его обычно принято воспринимать. К тому же в условиях «текучки» кадров развернутая, глубоко проработанная должностная инструкция – это связующая нить между ушедшим и вновь пришедшим сотрудниками. Документ по внутренней аттестации сотрудника для того, чтобы он мог заступить на свою должность, также является обязательным стандартом многих сертификаций по медицинскому туризму. В должностной инструкции

должна быть обозначена отсылка к процессам и алгоритмам, по которым в рамках подготовки к сертификационному аудиту составлены соответствующие документы и положения. Все международные сертификации предъявляют обязательное требование к сотрудникам отдела, уполномоченного работать с медицинскими туристами, например, наличие подтвержденного высшего образования (необязательно медицинского). Однако в международных сертификационных системах нет обязательного требования к уровню владения иностранным языком (языками), поскольку медицинские туристы - не всегда иностранцы. Важно отметить, что по итогу успешного сертификационного аудита международные системы сертификации могут выдавать сертификат кроме помимо самой медицинской организации еще также сотрудникам, участвующим в подготовке стандартов.

Совет № 7

Повысьте уровень открытости для медицинских туристов



Срок реализации: 13 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: руководитель отдела внебюджетной деятельности / международного отдела, координатор по работе с иностранными (иностранцами) пациентами

Медицинский туризм сопряжен с рисками как для медицинской организации, так и для самого медицинского туриста. И если опытный экспортер медицинских услуг в лице медицинской организации может выстроить четкие бизнес-процессы по работе с иностранцами на основе опыта, то сам иностранный пациент не является профессиональным медицинским туристом, который бы за счет опыта множества поездок на получение медицинских услуг действовал бы так же четко, как медицинская организация. Из всех участников рынка медицинского туризма именно пациент считается самым уязвимым. Важно учитывать еще и его состояние, ведь на лечение за рубеж решаются часто люди с довольно сложным диагнозом. Именно поэтому вопрос открытости медицинской организации перед медицинским туристом занимает особое место при прохождении международной сертификации. Сегодня с учетом нестабильности в мировой кредитно-финансовой системе для пациента актуальная информация по формам принимаемых платежей

- оплата по инвойсу третьим лицом, наличными, банковской дебетовой или кредитной картой. Если оплата картой, то какой платежной системы: MasterCard, Visa, Diners Club, American Express, UnionPay, МИР и JCB Card, в какой валюте. Частично переведенный на иностранный язык преёскурант на наиболее востребованные медицинские услуги по экспортно ориентированным направлениям является признаком ориентированности на иностранного пациента и в обязательном порядке входит в обязательный стандарт международных систем сертификации. Шаблон выписки по понесенным медицинским туристом затратам на услуги, хотя и не является обязательным стандартом, но на практике - крайне востребован среди иностранных пациентов для контроля своих расходов. Ряд разработанных информационных памяток способен не довести взаимодействие с пациентом до претензий и жалоб. Например, в случае заблаговременного предупреждения о том, что при оплате услуг банковской картой может взиматься комиссия банка-эмитента карты.

Совет № 8

Постройте эффективную коммуникацию с иностранными пациентами и зарубежными партнерами



Срок реализации: 17 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: руководитель отдела
внебюджетной деятельности / международного
отдела, руководитель отдела маркетинга

Медицинский турист делает выбор той или иной медицинской организации за рубежом, опираясь исключительно на опыт коммуникации с ней. Пациент никогда не был в данной медицинской организации, никогда не общался с врачом, которому доверит свое здоровье или даже жизнь. Все, что связывало пациента с медицинской организацией – это была коммуникация с одним или несколькими сотрудниками. По этой причине вопросам качества коммуникации международными системами сертификации отводится особое место. Основа коммуникации на этапе обращения – алгоритм маршрутизации запроса медицинского туриста внутри медицинской организации. По сути данный бизнес-процесс – «лакмусовая бумажка» всей системы работы с иностранными пациентами, отражающая скорость, полноту и качество сформированного на основе запроса предложения медицинскому туристу. Ключевая точка контакта, на основании которой и принимается решение

о выборе медицинской организации - письмо-предложение медицинскому туристу после рассмотрения его медицинской документации. Как правило, иностранный пациент в поисках вариантов лечения направляет свой запрос в несколько медицинских организаций. Документ-предложение – это всё, на основании чего пациент должен принять решение о поездке. Системы сертификации обращают внимание на проработку такого документа. Мониторинг прибытия и убытия иностранных пациентов помогает вовремя организовать трансфер из транспортного узла до отеля или сразу до медицинской организации. Отдельной строкой в системах сертификации прописываются стандарты по постлечебной коммуникации с медицинским туристом по его возвращении на родину или в родной регион. Данная тема - традиционно болезненная для международного медицинского туризма и требует стандартизации даже в условиях различного правового статуса удаленной работы с пациентами в разных странах.

Совет № 9

Организируйте логистику сопровождения медицинского туриста



Срок реализации: 15 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: руководитель отдела внебюджетной деятельности / международного отдела, руководитель отдела маркетинга, координатор по работе с иностранными (иногородними) пациентами

Слово «сопровождение» зачастую применяется в отношении медицинских туристов не в силу особенностей их здоровья, маломобильности, а в силу незнания языка и культуры. Особенно это относится к иностранным пациентам не из стран СНГ. Сопровождение иностранца медицинской организацией начинается с момента принятия им решения о поездке на диагностику или лечение. Хотя помощь в сборах иностранного пациента в медицинский тур не является обязательным элементом поддержки со стороны медицинской организации, международные системы сертификации все же предписывают соблюдать целый ряд стандартов. Среди них можно встретить: выделенный ящик электронной почты (обязательно в корпоративном доменном имени); шаблон письма-подтверждения о готовности принять иностранного пациента для предъявления им пограничному контролю (не путать с письмом-приглашением от медицинской организации); опросная анкета по немедицинским услугам, которые могут быть востребованы у

медицинского туриста: услуги связи, сиделки, трансфера, нотариального заверения документов, аренды апартаментов и т.д.; алгоритм помощи в оформлении визы, если медицинская организация берет на себя такую ответственность; памятка по условиям и объемам письменных и устных переводов, поскольку иностранцы зачастую злоупотребляют контактом с медицинским координатором и обращаются для решения вопросов по досугу и туристическим поездкам; памятка по календарю национальных праздников в разных странах мира и т.д. Кроме того, системы сертификации учитывают то, что пациент зачастую прибывает в страну не один, а в сопровождении, в том числе лица, не являющегося родственником. На этот случай системами сертификации проработаны стандарты / требования и по сопровождению таких законных представителей.

Совет № 10

Совершенствуйте инструменты безбюджетного маркетинга, ориентированного на внешний рынок



Срок реализации: 30 дней

Мед.организациям: частным и государственным

Опыт в мед.туризме: новички

Ответственные: Руководитель отдела маркетинга, руководитель отдела внебюджетной деятельности / международного отдела

Ценность международной сертификации по медицинскому туризму помимо прочего состоит в том, что заложенные в нее стандарты / требования стимулируют медицинскую организацию к развитию безбюджетных инструментов маркетинга для оперативного привлечения иностранных пациентов. Все без исключения системы сертификации имеют стандарты, предъявляемые к веб-сайту медицинской организации как к ключевой первичной точке контакта.

Обязательным документом является памятка по безбюджетным и малобюджетным каналам привлечения иностранных пациентов. Одним из факторов, способствующих продвижению медицинских услуг на аудиторию медицинских туристов, является наличие разработанного пакетного предложения вокруг медицинской услуги или диагноза. Пакетное предложение может касаться терапии или диагностики. Существенной точкой контакта для формирования у иностранного пациента позитивного образа медицинской организации остается

Буклет на иностранном языке, который включен как обязательный стандарт во все системы сертификации.

Не обходят внимание системы сертификации и личность врача. Поскольку ключевая фигура в системе здравоохранения, с которой связан пациент, это врач, в качестве одного из требований сертификаций можно встретить переведенные на иностранный язык профайлы ведущих докторов. Системы сертификации стимулируют медицинские организации к привлечению медицинских туристов через доступные каналы. Например, через представительства в регионе национальных диаспор в виде культурных центров или домов дружбы. К каналам безбюджетного привлечения иностранных пациентов относится и работа с международными страховыми компаниям. Однако для того, чтобы стать партнером такой организации и получать стабильный бесплатный поток иностранных пациентов, необходимо получение международной

сертификации по медицинскому туризму. Это значит, что полученная сертификация открывает большее количество дверей на международный рынок медицинского туризма.

Составители серии «Серия: 10 советов по организации медицинского туризма»



Шепель Руслан Николаевич,
заместитель директора ФГБУ «НМИЦ ТПМ»
Минздрава России, к.м.н



Безубенко Ольга Ивановна,
руководитель отдела медицинского туризма
ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России



Чернышев Евгений Владимирович,
президент Ассоциации медицинского
туризма и экспорта медицинских услуг



Другие издания серии



Другие издания серии



ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России

Наши контакты:



Москва, Петроверигский пер.,
д.10, стр. 3



+7 (495) 212-07-13



www.gnicpm.ru



vk.com/gnicpmru



t.me/fgbunmictpm