

# 10 СОВЕТОВ

**по организации  
медицинского  
туризма**

**Как снизить риск  
внештатных ситуаций  
с пациентами на  
маршруте**

**Валентина  
Чикризова**



Чикризова В.С.

Как снизить риск внештатных ситуаций с пациентами на маршруте / Чикризова В.С., Шепель Р. Н., Беззубенко О.И., Чернышев Е.В., - М: 2022. - ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России - 36 с. - Серия «10 советов по организации медицинского туризма»

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

*«Медицинский туризм - это живой процесс, где многие решения принимаются непосредственно на пути следования медицинского туриста. И многие из непредвиденных ситуаций можно если не предотвратить, то предусмотреть. Все внештатные ситуации можно разделить на организационные и медицинские. Советы предназначены для лиц, которые работают с запросами пациентов и организуют медицинский тур.»*

Чикризова В.С., независимый консультант по медицинскому туризму, практик с 10-летним опытом  
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  
Чернышев Е.В., Президент Ассоциации медицинского туризма и экспорта медицинских услуг

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](http://www.gnicpm.ru/medicizinskij-turizm-dlya-speczialistov)

## СЕРИЯ: 10 СОВЕТОВ ПО МЕДИЦИНСКОМУ ТУРИЗМУ

### Как снизить риск внештатных ситуаций с пациентами на маршруте



Автор:

Чикризова Валентина Сергеевна,  
независимый консультант по медицинскому  
туризму, практик с 10-летним опытом

Все книги:



*Медицинский туризм - это живой процесс, где многие решения принимаются непосредственно на пути следования медицинского туриста. И многие из непредвиденных ситуаций можно если не предотвратить, то предусмотреть. Все внештатные ситуации можно разделить на организационные и медицинские. Советы предназначены для лиц, которые работают с запросами пациентов и организуют медицинский тур.*

## Совет № 1

### Проконтролируйте отсутствие ограничений у пациента на выезд из страны / въезд в страну



**Срок реализации:** минимум за 1 неделю до планируемой поездки

**Мед.организациям:** частным или государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички

**Ответственные:** координатор по работе с иностранными пациентами

Случается, что при прохождении пограничного контроля внезапно выясняется, что у пациента имеется задолженность по алиментам, штрафам или налоговым платежам, имеется ограничение на выезд несовершеннолетнего или же выезд из страны запрещен по другим причинам. Обратная ситуация - пациента не пропускают в страну, например, если ранее медицинский турист нарушал какие-то местные законы и был депортирован. В ряде случаев пациент может сознательно умолчать об этих моментах, надеясь, что при поездке с медицинскими целями на это не обратят внимание. Подобные задержки на маршруте приводят к необходимости замены авиабилетов, переноса уже назначенных приемов у врачей, процедур, операций, и, соответственно, к увеличению расходной части его поездки.

## **Как предотвратить:**

Заранее проговорить с пациентом либо его сопровождающим о необходимости закрыть все финансовые вопросы с государственными органами, если это влияет на пересечение границ. Прямо спросить у выезжающего, были ли какие-то ситуации, из-за которых его могут не впустить в страну или, например, были ли у него отказы в выдаче визы. Целесообразно продублировать данную информацию в памятке для пациента, в договоре. Дав соответствующие рекомендации и прописав ответственность пациента, можно значительно снизить риск возникновения вышеизложенных ситуаций на маршруте.

## Совет № 2

**Проверьте имеющиеся медицинские документы перед выездом**



**Срок реализации:** минимум за 5 дней до выезда

**Мед.организациям:** частным или государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички и продвинутый

**Ответственные:** координатор по работе с иностранными пациентами

Убедитесь, что :

- а) имеющаяся у пациента медицинская информация (результаты анализов, снимки, пр. ) актуальна
- б) она имеет значение и будет принята медицинской организацией к рассмотрению.

Вы должны четко понимать, в каком виде и какой давности лечебное учреждение принимает ли, например, снимки МРТ или их необходимо будет делать снова по прибытии. Или, снимки на пленках медицинская организация не принимает, и нужен только цифровой вариант на диске. Анализы крови – есть ли необходимость делать исследования перед поездкой или в правилах медицинской организации делать их на базе своей лаборатории. Также вы должны понимать скорость исполнения, чтобы избежать ситуации, когда пациенту, например, требуется УЗИ , а свободный слот УЗИ только через 3 дня после первичного приема у доктора.



Это все не только поможет вам максимально детализировать план поездки, но, в первую очередь, сэкономит пациенту время и деньги , и ему не придется дважды сдавать одни и те же анализы или проходить обследования.

Также уточните с принимающей клиникой / доктором, в каком объеме нужны медицинские данные по сопутствующим заболеваниям.

Если пациент едет на пакетное обследование, но при этом хотел бы посетить еще профильных докторов, на основании определенных жалоб, – выясните , что из медицинских документов имеется у пациента на руках и нужно ли это все с собой везти.

Это все поможет избежать ситуации, когда на маршруте внезапно выясняется, что, к примеру, нужна выписка из истории болезни по поводу, перенесенной 2 года назад операции, а ее с собой не взяли и отправить ее пациенту может быть затруднительно .

## Совет № 3

### Проверьте список принимаемых пациентов лекарств



**Срок реализации:** минимум за 7 дней до выезда

**Мед.организациям:** частным или государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички и продвинутый

**Ответственные:** координатор по работе с иностранными пациентами

Изучить список принимаемых пациентом лекарств крайне важно в случаях, если пациент выезжает с целью выполнения хирургической операции или для обследований, предполагающих инвазивное вмешательство (например, гастроскопия, колоноскопия). Особое внимание необходимо уделить кроверазжижающим, аспирин-содержащим препаратам. **Уточните с принимающим доктором / медицинской организацией, за какое время необходима отмена приема подобных лекарств.**

В противном случае, если факт приема таких препаратов выяснится непосредственно на консультации у врача, операции либо диагностические инвазивные процедуры будут отменены, так как риск кровотечения при их проведении повышается в разы, что, соответственно, чревато осложнениями, и ни один доктор не станет их проводить на фоне приема кроверазжижающих препаратов.

Отмена приема подобных лекарственных препаратов обычно рекомендуется за 5 – 7 дней до операции или процедуры. Таким образом, проведение всех вмешательств будет отложено на этот срок, и ваш пациент потеряет время на ожидание, а его расходы на маршруте (стоимость проживания, питания, пр.) соответственно увеличатся.

Также важно понимать, что лекарства имеют коммерческие названия, которые не всегда отражают активное действующее вещество. Например, «Кардиомагнил», «Клопидогрел Плюс» – препараты, содержащие ацетилсалицилловую кислоту, а «Варфалан» – это варфарин, являющийся антикоагулянтом. Поэтому, если у вас есть сомнения, проверьте действующее вещество лекарств, которые пациент принимает. Вы должны быть уверены в том, что снизили риск задержки пациента на маршруте из-за того, что процедуры отложены на фоне приема препаратов.

## **Совет № 3 Пошаговый план**

### **Шаг 1**

Составьте список лекарств, которые имеют значение при проведении инвазивных процедур

### **Шаг 2**

Проверьте действующее активное вещество, если название не отражает содержимого (справочники [rlsnet.ru](http://rlsnet.ru) , [vidal.ru](http://vidal.ru))

### **Шаг 3**

Корректно доведите эту информацию до пациента, объяснив последствия и риски

### **Шаг 4**

Пропишите этот момент в памятке или в информационном листе

## Совет № 4

### Узнайте о наличии сопутствующих заболеваний



**Срок реализации:** минимум за 10 дней до выезда

**Мед.организациям:** частным или государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички и продвинутый

**Ответственные:** координатор по работе с иностранными пациентами

В процессе сбора информации для подготовки запроса или подготовки пациента к выезду обязательно уточните у пациента информацию о наличии у него сопутствующих заболеваний и историю перенесенных им в течение жизни операций.

Наличие хронических заболеваний (например, гипертоническая болезнь, диабет, пр.) означает, что пациент, скорее всего, принимает какие-либо лекарства на постоянной основе. В этом случае следуйте Совету N 3 о списке принимаемых лекарств. Эта информация также будет полезна при назначении и проведении определенных процедур. В этом случае клиника/врач может назначить дополнительно некоторые обследования и/или консультации профильных специалистов. Чтобы это не стало сюрпризом на маршруте для пациента, обязательно передавайте информацию о сопутствующих заболеваниях в медицинскую организацию (например, вместе с запросом). Это поможет детальнее спланировать программу визита пациента, снизив риск внештатных ситуаций, которые могут привести к дополнительным расходам.

Однако, нужно понимать, что есть вероятность выявления других, не связанных с основным, заболеваний, непосредственно при обследовании в принимающей медицинской организации. Например, у пациента с раком предстательной железы, приехавшего конкретно для проведения простатэктомии, при обследовании перед операцией был выявлен значительный стеноз ПКА (направлен кардиологом на ЭхоКГ). Рекомендовано сначала стентирование, а через определенное время после этого – простатэктомия.

Подобные случаи не будут неожиданными, если вы будете допускать такой вариант развития событий и предупредите об этом пациентов. Рекомендую прописать об этом в памятке и прочих материалах, которые вы выдаете пациенту на руки перед выездом, а также проговорить в беседе. Таким образом, даже если будет выявлено сопутствующее заболевание, нарушающее план поездки, неожиданной такая ситуация уже не будет.



## Совет № 5

### Проверьте, готов ли пациент к госпитализации



**Срок реализации:** минимум за 7 дней до выезда

**Мед.организациям:** частным или государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички и продвинутый

**Ответственные:** координатор по работе с иностранными пациентами

В случае, когда поездка предполагает сразу разместить пациента в стационар, удостоверьтесь, что вы точно знаете все требования медицинской организации:

- требуется ПЦР–тест на COVID-19 или нет; сроки годности теста;
- есть ли возможность разместить пациента с сопровождающим, на каких условиях. Если нет, какой режим посещения для сопровождающего лица.
- необходимые анализы перед госпитализацией (ЭКГ, ОАК, ВИЧ, флюорограмма, прочее), какие исследования обязательно иметь с собой при поступлении в стационар, а какие можно сделать в медицинской организации в момент госпитализации.

Наладьте контакт с ответственными за госпитализацию в медицинской организации. Регулярно проводите мониторинг требований медицинской организации. Вы должны четко понимать, какие документы потребуются пациенту и каков алгоритм оформления в стационар.

Понимая все условия медицинской организации, мы снижаем риск отказа в госпитализации вашего пациента из-за отсутствия каких-либо бумаг, избавляем его от необходимости сдавать заранее ненужные анализы.

Также рекомендуется знать категории палат и условия их бронирования (если такое возможно).

В случае, если пациенту отказано в госпитализации, – вы должны иметь план Б:

- знать гостиницы рядом с клиникой (условия размещения, цены);
- иметь возможность быстро забронировать номер;
- максимально быстро организовать транспортировку пациента в отель (пока вы занимаетесь решением вопроса с медицинской организацией).

Возможно, привлечение туристических агентств либо индивидуальных переводчиков/ассистентов для трансфера «за руку»

## **Совет № 5 Пошаговый план**

### **Шаг 1**

Установите и поддерживайте контакт с лицом, ответственным за госпитализацию в медицинской организации

### **Шаг 2**

Составьте чек-лист требований при госпитализации и регулярно обновляйте его, отслеживая изменения

### **Шаг 3**

Запросите у медицинской организации (или подготовьте сами) портфолио с категориями палат, фото, стоимость пребывания.

### **Шаг 4**

Подготовьте список гостиниц рядом с клиникой на случай несостоявшейся госпитализации

## Совет № 6

**Выдавайте пациенту максимум информации в письменном виде**



**Срок реализации:** минимум за 2 дня до выезда

**Мед.организациям:** частным или  
государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички и продвинутый

**Ответственные:** координатор по работе с  
иностранными пациентами

Хорошая подготовка выезда пациента заключается в максимуме информации о его поездке. Вы должны предусмотреть несколько вариантов развития событий и предупредить о них пациента, чтобы снизить риск внештатных ситуаций.

Для вашего удобства и удобства пациента, предоставляйте информацию в письменном виде. Памятки, маршрутные листы, чек-листы – в любой форме. План поездки удобнее предоставлять в виде таблицы, где прописан маршрут, начиная с первого дня (время, пункт выезда) и заканчивая, если не последним днем поездки (так как в не всегда возможно определить точную дату возвращения), то хотя бы определенной датой и временем приема у доктора в медицинской организации (дату первичного приема мы знаем всегда). Имея на руках полную информацию о поездке и предоставив ее пациенту, вы максимально снизите риски того, что пациент перепутает время вылета/ выезда, не появится на приеме, при этом обвинит вас в том, что вы дали ему неполную информацию.

Общую информацию о поездке (таможенный и пограничный контроль, правила авиа- или железнодорожных перевозок, например), о клинике (режим, внутрибольничные правила), о подготовке к обследованиям или операциям лучше выдавать в виде памяток.

Также для удобства пациента можно предоставить :

- список телефонов задействованных сотрудников клиники;
- карту местности вокруг больницы (магазины, кафе, гостиницы), чтобы пациенту было легче ориентироваться;
- чек-лист того, что нужно сделать до поездки (уточнить в своем банке о работе карты в России, например, или подключить дополнительные услуги у оператора сотовой связи )
- чек-лист того, что взять с собой в поездку (документы, вещи, технику, например, зарядное устройство для телефона и т.д)

Помните, что большой объем информации на слух воспринимается плохо, поэтому она максимально должна быть продублирована в письменном виде.

## Совет № 7

### Оставайтесь с пациентом на связи в течение всей поездки



**Срок реализации:** от обращения до пост-лечебного сопровождения

**Мед.организациям:** частным или государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички и продвинутый

**Ответственные:** координатор по работе с иностранными пациентами



Для иностранного пациента (причем, неважно – иностранец в России или россиянин за рубежом), выезд с целью лечения в другую страну, особенно впервые, - это достаточно стрессовая ситуация. Чтобы снизить уровень тревожности, декларируйте, что вы всегда на связи, и пациент может звонить или писать вам в любой непонятной ему ситуации. При этом, разумеется, сами будьте готовы отвечать на его вопросы.

Во-первых, даже если пациент просто будет знать, что он может вам позвонить, это станет для него огромной поддержкой на маршруте. Во-вторых, вы снизите для себя риск внештатных ситуаций, когда, например, через несколько дней вам сообщат, что пациент приходил один раз на прием и больше в медицинском учреждении не появлялся. А поддерживая с ним контакт, например, договорившись о звонке и обратной связи по результатам первого посещения врача, вы бы могли узнать, что именно не устроило пациента или кто посоветовал ему другую медицинскую организацию и другого доктора.

Поэтому оставайтесь с пациентом на связи в течение всей его поездки. Особенно важен его отклик после первой встречи с врачом и первого посещения клиники. Тогда вы сразу будете понимать, все ли у вас пойдет дальше по плану или же нужно экстренно рассматривать другие варианты.

Будьте готовы дополнительно разъяснить что-то пациенту, или же, подключить представителей медицинской организации (сотрудники отдела по медицинскому туризму, например), для разрешения каких-либо ситуаций.

Формируйте доверительные отношения с пациентом, начиная с момента его обращения к вам. Это поможет сгладить возможные отдельные недостатки в организации поездки, а также уменьшить стресс при возникновении нестандартных ситуаций.

## Совет № 8

# Имейте запасной план на случай желания пациента сменить клинику



**Срок реализации:** 3 дня

**Мед.организациям:** частным или государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички и продвинутый

**Ответственные:** координатор по работе с иностранными пациентами

Случается, что по каким-либо причинам пациент, находясь на маршруте, хочет сменить клинику/доктора. Причины могут быть разными: – не понравился врач, пациент не получил нужной информации, или же изначально хотел получить несколько мнений.

Если ситуация достаточно неожиданна для вас, постарайтесь выяснить, что именно пациента не устроило, и можно ли как-то решить этот вопрос, подключив ответственных сотрудников лечебного учреждения. Возможно, такое желание – результат простого недопонимания, и все решится переговорами. Но для снижения рисков рекомендуется заранее иметь 1-2 похожих варианта. Также предварительно до поездки рекомендуется обсудить с пациентом его ожидания и возможность замены медицинской организации на маршруте. При этом вы должны четко понимать условия, на которых может быть осуществлен «перевод» пациента из одного лечебного учреждения в другое.

Если это однократный консультативный прием, такой «перевод» пациента не будет слишком сложным, но не все медицинские организации с радостью примут пациента другой больницы, например, сразу после проведения операции исключительно по желанию пациента. Вы должны знать, какие документы могут понадобиться при смене лечебного учреждения, особенно это имеет значение, когда какое-то лечение уже было проведено. Важно также учитывать состояние пациента.

Обсудите с принимающими медицинскими организациями, с которыми вы сотрудничаете, условия приема подобных пациентов, случаи, в которых в приеме будет категорически отказано, необходимую документацию, подготовьте варианты транспортировки пациента, если она необходима (силами другой медицинской организации, с привлечением частной машины скорой медицинской помощи, либо пациент доберется самостоятельно).

## Совет № 9

# Имейте четкий план действий на случай смерти пациента на маршруте



**Срок реализации:** 9 дней

**Мед.организациям:** частным или государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички и продвинутый

**Ответственные:** координатор по работе с иностранными пациентами

В подавляющем большинстве случаев, смерть пациента на маршруте не является неожиданностью и полноценной внештатной ситуацией. Обычно это пациенты изначально в достаточно тяжелом состоянии, и родственники заведомо готовы к любому варианту развития событий. Практически не бывает такого, что относительно здоровый человек поехал, условно, на обследование и внезапно умер. Это исключительная ситуация.

В случае организации выезда на лечение пациента в тяжелом состоянии обязательно наличие как минимум одного сопровождающего. Также рекомендуется предусмотреть вариант срочного вылета / выезда дополнительно кого-либо из родственников/ знакомых пациента. В случае ухудшения ситуации необходимо проследить, чтобы были подготовлены все документы, понимать маршрутизацию.

Держите ситуацию на контроле: будьте на связи с клиникой, с сопровождающим пациента лицом

Вы должны иметь четкий алгоритм действий для подобных случаев (кому звонить в случае смерти пациента, кто за что отвечает, на каком этапе выдаются бумаги, как выдается тело и как разрешена транспортировка на родину – в некоторых случаях разрешена перевозка только урны, какие документы требуются в различных структурах). Оставайтесь на связи с родственниками пациента, не избегайте разговоров, объясняйте, какие действия будут предприняты. Понимание порядка действий поможет избежать хаоса в и так морально тяжелой ситуации.



## Совет № 10

### Не обещайте пациенту невозможного!



**Срок реализации:** 1 день

**Мед.организациям:** частным или государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички и продвинутый

**Ответственные:** координатор по работе с иностранными пациентами

Мы не можем обещать пациенту полное выздоровление в любом случае, но мы можем опираться на цифры статистики и успешные показатели конкретного доктора.

Мы не можем (за небольшими исключениями) называть сроки поездки с точностью 100%. Именно поэтому категорически не рекомендуется приобретать самые дешевые невозвратные авиабилеты, чтобы избежать покупки нового обратного билета.

Мы не можем гарантировать пациенту, что после операции он будет находиться в стационаре, например, ровно 5 дней, этого не может обещать даже его лечащий врач. Потому что никто не знает, как именно этот конкретный пациент будет восстанавливаться после операции и не столкнется ли он с какими-либо осложнениями.

Мы можем дать пациенту максимально полную и подробную информацию о деталях поездки, медицинской организации, докторе, а также предусмотреть массу нюансов, связанных с поездкой.

От внеплановых обстоятельств на маршруте не застрахован никто, но мы можем, тщательно подготовив поездку, свести риск их возникновения, а также их последствий, к минимуму.

Максимальное информирование пациента о вероятных вариантах развития событий, наличие запасных планов, поддержание связи с пациентом и принимающей медицинской организацией на протяжении всей его поездки, неуклонение от ответственности и готовность решать возникающие проблемы – это залог снижения рисков внештатных ситуаций на маршруте.

## 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



# ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России

## Наши контакты:



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



+7 (495) 212-07-13



[www.gnicpm.ru](http://www.gnicpm.ru)



[vk.com/gnicpmru](https://vk.com/gnicpmru)



[t.me/fgbunmictpm](https://t.me/fgbunmictpm)