

# 10 СОВЕТОВ

по организации  
медицинского  
туризма

Как организовать  
сервис для  
пациентов из Китая

Наталья  
Жукова



Жукова Н.Г.

Как организовать сервис для пациентов из Китая / Жукова Н.Г., Беззубенко О.И., Чернышев Е.В., Шепель Р. Н., - М: 2022. - ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России - 38 с. - Серия «10 советов по организации медицинского туризма»

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

*«Международный туризм набирает обороты из года в год. Иностранцев, выбирающих медицину на территории России, все больше с каждым днем, в связи с чем возникает масса вопросов реализации верной координации по приему пациентов, сервиса, и направлений развития. Советы данной книги призваны помочь медицинским организациям создать отлаженный четкий механизм, работающий не только на благо пациента, но и клиники в целом.»*

Жукова Н.Г., директор по развитию международного направления - New Generation Clinic

Беззубенко О.И., руководитель отдела медицинского туризма ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России

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.

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

## Серия: 10 советов по организации медицинского туризма

### Как организовать сервис для пациентов из Китая



Автор:

Жукова Наталья Геннадьевна,  
директор по развитию международного  
направления - New Generation Clinic

Контакты:



*«Международный туризм набирает обороты из года в год. Иностранцев, выбирающих медицину на территории России, все больше с каждым днем, в связи с чем возникает масса вопросов реализации верной координации по приему пациентов, сервиса, и направлений развития. Советы данной книги призваны помочь медицинским организациям создать отлаженный четкий механизм, работающий не только на благо пациента, но и клиники в целом.»*

## Совет № 1

### Как организовать сервис для пациентов из Китая



**Срок реализации:** 10 дней

**Мед.организациям:** частным и государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами

Обращаясь за консультацией в медицинские организации РФ, китайские пациенты стараются использовать английский язык, так как переживают за языковой барьер. Правда в том, что на английском языке почти никто не разговаривает в Китае. И даже переехав и прожив полжизни в другой стране, где принято общаться на английском языке, китаец по-прежнему будет испытывать дискомфорт, общаясь на иностранном языке. Это приводит к тому, что общение со стороны китайского пациента сокращается. Китайский пациент, чтобы избежать трудностей перевода, старается давать как можно меньше информации, и как можно проще отвечать на вопросы. Многие умалчиваются и не сообщаются, даже то, что может стать критично важным в процессе прохождения лечения. А общение через интернет-переводчиков, часто сильно искажает смысл, и диалог между китайским пациентом и медицинским учреждением заходит в тупик. Для работы с китайским пациентом в обязательном порядке понадобится переводчик.

Данное взаимонепонимание в лучшем случае приведет к ошибкам восприятия общей информации пациентом, в худшем - к врачебной ошибке.

Чтобы избежать серьезных последствий, медицинскому учреждению стоит заранее побеспокоиться, чтобы между китайским пациентом и врачом не было языкового барьера. Переводчик обязательно должен говорить именно на языке пациента: китайском. Один из вариантов - это привлечь представителя пациента, возможно, переводчика со стороны агентства. Если пациент приехал самостоятельно, то стоит воспользоваться переводчиками на аутсорсинге. Лучшим вариантом будет переводчик со стороны медицинской организации, который имел опыт обучения китайскому языку в Китае, так как тогда будут учтены особенности культуры, что в свою очередь играет большую роль.

Переводчик со стороны медицинской организации также дает гарантию того, что перевод будет верным, и это не будут слова представителя агентства, что может навредить медицинской организации, и привести к серьезным последствиям.

## Совет № 2

### Персонализируйте общение и предложения



**Срок реализации:** 7 дней

**Мед.организациям:** частным и государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами



Общение с пациентами является самой значимой частью работы любого менеджера. И в этой непростой работе многие стремятся систематизировать процессы, прибегая к различным методам помощи: автоматическая рассылка, шаблоны писем, шаблоны инструкций и т.д. Когда медицинское учреждение принимает решение приглашать на лечение пациентов из Китая, руководители должны быть готовы к тому, что менеджеры будут тратить колоссально много времени на общение с китайским пациентом. В этой ситуации не стоит винить менеджера, на самом деле это является стандартом по работе с китайскими пациентами. Это связано непосредственно с китайской культурой, а именно с основами языка и речи. В основах китайской лингвистики большинство оборотов речи звучат именно через переспрашивание. Многие предложения, которые звучат на русском языке как повествовательные или утвердительные, на китайском языке звучат как вопросительные.

Отсюда происходит привычка общаться путем постоянного «переспрашивания». И если русскоговорящий менеджер начнет общаться с китайским пациентом путем заготовленных шаблонов, это приведет к конфликту восприятия информации, и китайский пациент не воспримет данную ему информацию совсем. В лучшем случае вы только запутаете пациента, и он начнет переспрашивать, задавая одни и те же вопросы несколько раз. Поэтому не стоит торопиться обрабатывать заявки через письма-шаблоны или заранее отправлять заготовленную на будущее информацию сразу. Это только усугубит восприятие, запутает китайского пациента, и в результате будет потрачено в два раза больше времени, чем планировалось изначально.

## Совет № 3

### Детализируйте план медицинского тура



**Срок реализации:** 30 дней

**Мед.организациям:** частным и государственным

**Опыт в мед.туризме:** продвинутый

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами

Многие медицинские организации, пытаясь сэкономить время обработки заявок иностранных пациентов, стараются большую часть работы оставить «на потом», когда пациент уже будет находиться непосредственно в медицинском учреждении. Такой подход категорически не подойдет для китайского пациента, и лучше всего будет подготовить полный план по прохождению лечения пациента еще до того, как пациент выберет ваше медицинское учреждение. Китайский пациент привык к прозрачности, привык видеть сам и понимать, что входит в состав услуг медицинской организации, и что входит в состав услуг конкретно для него. На примере работы китайских агентств, мы можем увидеть, что если пациент обращается за медицинским туром в Россию, он получает полный список медицинских или немедицинских услуг, которые планирует ему оказать агентство в рамках конкретного тура, с полной детализацией временных рамок, приемов и плана лечения. Китайский пациент привык к комплексному подходу.

В случае, если он обращается в медицинское учреждение России и по каким-то причинам не получает аналогичного подхода, то у него возникает множество сомнений, ему кажется, что его пытаются обмануть. Также пациент из Китая может решить, что конкретный работник некомпетентен, как и медицинское учреждение в целом. Чтобы избежать неверного восприятия, стоит заранее подготовиться к работе с китайскими пациентами, и на примере агентств по медицинскому туризму КНР, создать комфортную обстановку общения, которая принесет максимум выгоды и поможет в выборе именно вашей медицинской организации. После обращения китайского пациента постарайтесь структурировать все необходимые услуги, которые понадобятся ему с момента приезда до самого конца лечения, детально распишите все главные и второстепенные процедуры, составьте план всего лечения пациента, с указанием всех сроков пребывания, всего расписания процедур и приемов.

Таким образом, вы сможете верно зарекомендовать себя в глазах китайского пациента, заранее расположить к доверию, что возможно будет решающим аспектом при выборе медицинской организации.

## Совет № 4

### Распишите расходы пациента



**Срок реализации:** 30 дней

**Мед.организациям:** частным

**Опыт в мед.туризме:** продвинутый

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами

Все больше китайских пациентов предпочитают обращаться к услугам медицинского туризма напрямую вместо того, чтобы искать возможность попасть в Российскую Федерацию для прохождения лечения через посредников. И если раньше Китай был строгой закрытой страной, то сейчас тенденции меняются. Международный медицинский туризм становится все более прозрачным. Китайские пациенты все меньше боятся обращаться в медицинские центры напрямую, и даже языковой барьер порой их не пугает. И если раньше единственной доступной информацией были сведения от агентств медицинского туризма, то сейчас большая часть потока из Китая предпочитает сама планировать свое лечение за границей. Но, к сожалению, тенденции меняются быстрее, чем привычки, и самостоятельные выезды за границу на лечение для китайского пациента по-прежнему остаются очень тяжелой задачей. Китайский пациент привык к индивидуальному комплексному подходу, когда на всех этапах его поездки есть ответственное лицо, которое отвечает за все расписание поездки, план лечения и, конечно же, затраты.



В связи с чем пациент просто на ментальном уровне не имеет привычки и навыков контролировать все это. Данный тип сервиса всегда оказывался компаниями-посредниками, которые заранее делали все расчеты и составляли индивидуальный пакет услуг. В случае, когда китайский пациент обращается напрямую, данные задачи переходят на медицинское учреждение, куда обращается пациент. Для многих покажется странным необходимость в данном вопросе, так как решение взрослых людей, которые решаются на поездку за границу для лечения является само по себе большим самостоятельным шагом. Однако данный порядок не работает по отношению к китайскому менталитету. Менеджеры и координаторы медицинских организаций России, которые работают с китайскими пациентами, могут столкнуться с самыми неожиданными проблемами: не подготовили достаточную сумму на лечение, не работает карта для оплаты, нет наличных денег, не согласны оплачивать сумму, так как ранее до приезда об этом их никто не предупреждал и т.д.

Чтобы избежать проблем и отрицательных отзывов в адрес медицинской организации, стоит заранее расписать китайскому пациенту абсолютно все затраты, которые могут коснуться его во время всего периода пребывания в медицинском учреждении. Не лишним будет упоминание затрат даже на те процедуры и анализы, которые, возможно, даже не понадобятся. Также стоит расписать затраты на проживание, питание и трансфер, стоит делать упор именно на итоговую общую сумму. Таким образом, вы предоставите четкое понимание, сколько всего необходимо будет средств на всю поездку, обезопасите как себя, так и пациента от трудностей с бюджетом. Медицинское учреждение будет выглядеть прозрачно, что вызовет доверие у китайского пациента, и подготовит его ко всем затратам на всех этапах поездки.

## Совет № 5

### Формируйте комплекс немедицинских услуг



**Срок реализации:** 30 дней

**Мед.организациям:** частным и государственным

**Опыт в мед.туризме:** продвинутый

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами

Несмотря на то, что направление международного медицинского туризма уже давно существует в России, данное направление все еще является достаточно молодым. В связи с чем многие медицинские организации пока только учатся создавать самые комфортные условия для иностранных пациентов. И если менталитет иностранных пациентов из Европы имеет большое сходство с российским менталитетом, то в китайской культуре сервис оказания услуг сильно отличается. Внутри Китая, при вашем обращении за какой-либо услугой вам всегда будет предложен комплекс услуг. Данная тенденция существует повсеместно и пользуется большим спросом. Во многих случаях даже нет такой функции, как разделить предложенный комплекс услуг, и отказаться от чего-то. Медицинский туризм не исключение. Агентства по медицинскому туризму КНР предлагают полный спектр услуг, который включает в себя как медицинские, так и немедицинские услуги, начиная с визовой поддержки еще на территории Китая, и заканчивая полным сопровождением на территории России.

Медицинским организациям стоит стремиться к такому подходу, так как это культура оказания услуг международного медицинского туризма Китая. И обращаясь за услугой прохождения лечения в России, китайский пациент ожидает аналогичного подхода. В случае, если он этого не получает, пациент будет искать другие компании, которые смогут удовлетворить его требования и ожидания. Медицинским организациям РФ стоит понимать, что данный порядок оказания услуг является стандартом для китайского пациента, и это в интересах медицинской организации - задуматься и создать аналоги в России. Чаще всего вопросы возникают при необходимости прохождения дополнительного обследования в других клиниках и лабораториях, в организации выездов, сопровождения, размещения. По причине языкового барьера, ограничений «фаервола» Китая, и других ограничений внутри страны, китайскому пациенту практически невозможно организовать свою поездку самостоятельно, находясь внутри страны.

Именно поэтому ради безопасного пребывания пациента из Китая в России медицинское учреждение должно позаботиться о немедицинской части сервиса. В случае пренебрежения этим вопросом принимающей клиникой пациент будет вынужден обращаться к сторонним организациям за помощью или искать переводчика для сопровождения и организации некоторых немедицинских услуг на стороне. В таком случае, как правило, велики шансы, что пациента переманят в другую медицинскую организацию, возможно, даже в другую страну на лечение.

У каждого агентства или переводчика есть свои налаженные связи с той или иной медицинской организацией, и, возможно, им будет невыгодно оказывать услуги в рамках конкретно вашей медицинской организации, что непосредственно приведет к потере пациента.

## Совет № 6

### Готовьтесь к более активному сопровождению пациента



**Срок реализации:** 7 дней

**Мед.организациям:** частным и государственным

**Опыт в мед.туризме:** новички

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами

Все больше российских медицинских организаций вводят услугу сопровождения пациента. К сожалению, далеко не все организации могут позволить себе такой сервис для всех пациентов, особенно когда речь идет о государственных медицинских учреждениях. В Китае очень уважают иностранцев, и даже в государственных медицинских центрах, с учетом постоянного непрерывного потока пациентов к одному врачу за смену, стараются максимально помочь иностранцу. Если пациенту тяжело сориентироваться, как медсестра, так и врач помогут сопроводить до нужного блока, этажа, палаты. Пациент российский и пациент китайский имеют большую разницу в уровне самостоятельности в условиях другого государства. Если российский пациент будет стараться ориентироваться самостоятельно, то китайский пациент скорее откажется от приема к врачу, чем будет искать по клинике нужный ему кабинет. Также возможна ситуация, что китайский пациент придет на прием один раз, поймет, что ему не будут оказаны услуги сопровождения, и вторично, скорее всего,



на прием уже не придет, а отправится искать другое медицинское учреждение, где ему будет более комфортно. Связано это напрямую с китайской культурой. Клиент всегда прав, даже если речь идет об оказании медицинских услуг. По мнению китайского пациента, он иностранное лицо, и не должен разбираться в устройстве медицинского учреждения, он не знает языка, и находится на территории другого государства. Следовательно, если медицинское учреждение не согласно с таким положением вещей, значит данное медицинское учреждение не уважает его как пациента, и, скорее всего, он примет решение обратиться в другое. Сопровождение в стенах медицинского учреждения не является критичной задачей, которая сильно повлияет на работу, зато благодаря такому уровню сервиса, медицинское учреждение будет максимально комфортным для китайского пациента и вызовет массу положительных отзывов. Даже такая незначительная услуга сервиса, как сопровождение по клинике, может привести к моментальной потере китайского пациента.

## Совет № 7

### Держите под контролем весь план лечения



**Срок реализации:** 30 дней

**Мед.организациям:** частным и государственным

**Опыт в мед.туризме:** продвинутый

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами

Китайские пациенты отличаются большой несамостоятельностью и неумением своевременно реагировать на указания. Они привыкли, что всегда есть куратор, менеджер или координатор, который будет держать под контролем весь план лечения и поездку в целом. Более опытные медицинские организации, которые имели ранее опыт работы с китайскими пациентами, как правило, назначают индивидуальных кураторов для китайских пациентов, ради контроля всего плана лечения. Самыми частыми проблемами является забывчивость и несобранность, китайский пациент может забыть прийти на прием, не явиться на процедуру, что может повлиять на все расписание лечения. Такой подход пациента к лечению может вызвать массу недовольства и негативной реакции со стороны врача, что впоследствии отразится на взаимоотношениях китайского пациента и медицинской организации.

Врач будет думать о том, что пациент пренебрегает планом лечения и безответственно относится к рекомендациям и назначениям. Китайский пациент в свою очередь будет винить медицинское учреждение, которое халатно относится к своим пациентам. Нужно здраво оценивать ситуацию и понимать, что культуры России и Китая очень отличаются.

И если российская сторона принимает к себе на лечение китайского пациента, то считаться с культурными особенностями будет необходимо в интересах медицинского учреждения. Путем звонков, почты, и других удобных для медицинского учреждения способов напоминаний о расписании лечения, можно будет заблаговременно оповестить китайского пациента. Данный малозатратный подход существенно сократит возможные проблемы в целом.

## Совет № 8

### Организируйте онлайн встречи для китайских пациентов



**Срок реализации:** 7 дней

**Мед.организациям:** частным и государственным

**Опыт в мед.туризме:** продвинутый

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами

Несмотря на развитие Интернета в наше время, для китайского пациента поездка за рубеж по-прежнему является тяжело осуществимой из-за недостатка информации. Подавляющая часть информации о медицинском учреждении России расположена на сайтах и в социальных сетях, и любой желающий в любое время может ознакомиться с материалом. К сожалению, Интернет в Китае очень сильно отличается от Интернета во всем мире. Практически все иностранные сайты в Китае не работают или загружаются неверно. В Китае мало используют общепринятые соцсети, везде присутствуют местные аналоги. Именно по этой причине существует сильный информационный барьер, и почти единственная доступная информация внутри Китая о медицинских организациях России, зачастую представлена медицинскими агентствами или организациями-представителями.

Пациенты из Китая, часто пытаются связаться с медицинским учреждением России напрямую, долго пытаются понять, проходит ли общение напрямую, или с ними общается агентство. Очень часто встречаются недобросовестные медицинские агентства, которые выдают себя за работников клиник, чтобы заполучить пациента себе. Из-за большого количества обмана со стороны недобросовестных агентств Китая, пациенты крайне недоверчиво относятся к любому общению через мессенджеры. Поэтому очень важно дать возможность китайскому пациенту убедиться, что он общается с медицинской организацией напрямую. Для этого достаточно проводить онлайн встречи, дать возможность китайскому пациенту убедиться самому, что он общается с живым человеком, с работником клиники, познакомиться лично и задать все вопросы. Если в медицинской организации есть заинтересованные врачи, то это будет большим преимуществом. Китайскому пациенту также важно увидеть своего врача, задать вопросы лично, убедиться в своей безопасности.

## Совет № 9

### Взаимодействуйте с международными агентствами медицинского туризма в Китае



**Срок реализации:** 60 дней

**Мед.организациям:** частным

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

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами



В связи с культурными различиями России и Китая в обеих странах по-разному принято оказывать медицинские услуги, и это только часть вопросов организации поездки на лечение за границу для китайского пациента. Помимо этого существует ряд бытовых задач: организация трансфера, жилье и питание, визовая поддержка, покупка билетов, обмен валюты и иные более мелкие задачи. Все это, по мнению китайского пациента, должна оказывать медицинская организация в России. Данный уровень сервиса может себе позволить далеко не каждая медицинская организация, особенно, если речь идет о государственных учреждениях. Именно для этого так важно налаживание связей с агентствами медицинского туризма Китая. Чтобы не потерять поток китайских пациентов, медицинская организация может прибегнуть к помощи со стороны партнеров, тем самым закрыв обязательные нужды пациента.

Ведь если китайскому пациенту не будет оказан весь спектр услуг, то, скорее всего, он будет обращаться в другую медицинскую организацию. Главной задачей является не упустить пациента, и такой способ распределения обязанностей может сильно помочь в становлении сервиса для пациентов из Китая. Если у медицинской организации уже был опыт работы с представителями агентств Китая, всегда можно обратиться за помощью для осуществления сопровождения пациента, заранее обговорить все условия и обязанности между организациями. В случае, если данных контактов не имеется, то медицинской организации стоит найти новых партнеров через Интернет, лучше всего делать это через поисковую систему Китая.

## Совет № 10

**Позаботьтесь о юридическом вопросе, подготовьте документы на китайском языке**



**Срок реализации:** 30 дней

**Мед.организациям:** частным и государственным

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

**Ответственные:** руководитель отдела внебюджетной деятельности (коммерческий), координатор по работе с иностранными пациентами

При посещении иностранным пациентом любой медицинской организации в России существует много разных этапов подписаний различных документов. Очень часто медицинские организации делают перевод документации только на английский, считая его универсальным. Китайский пациент не разговаривает на английском, и даже если он долгие годы прожил на территории англоязычной страны, он все равно будет подписывать документы с переводом на китайский язык. При отсутствии в медицинском учреждении перевода документации на китайский язык пациент может решить, что вы нарочно его обманываете и откажется подписывать что-либо. По мнению китайского пациента, ваша организация значит просто не готова принимать китайских пациентов. Договор для китайского пациента является важным документом, который дает ему гарантию и уверенность в вашем медицинском учреждении.

Китайцы очень любят договоры, для них это проявление уважения и серьезности намерений. Если углубиться в китайский язык и культуру, то можно обнаружить, что есть понятие «письменная речь», это язык документов и договоров, он отличается от разговорного, и ему обучают в университетах как отдельный предмет. В Китае составление документации является своего рода отдельной наукой. Именно поэтому так важно учитывать особенности менталитета Китая, и иметь переводы всей необходимой документации для подписания китайским пациентом. Такой подход будет воспринят как высокий уровень ответственности и профессионализма со стороны медицинской организации, и поможет избежать различных юридических проблем.

## 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)