



Реалии сегодняшнего дня требуют от руководителей организаций здравоохранения вести активную работу по привлечению денежных средств посредством оказания платных медицинских услуг.

Однако экспорт медицинских услуг — это не только привлечение денежных средств в отрасль, но и одно из направлений реализации девиза медицины XXI века — «Пациенты без границ».

Сегодня мой собеседник — бакалавр Европейского гуманитарного университета в области туризма, магистр в области охраны и интерпретации культурного наследия, управляющий белорусской компании — оператора медицинского туризма «Ви энд Ви Медикал», *Владислав Евгеньевич Андросов*.



КАКОВЫ ТЕХНОЛОГИИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ ПАЦИЕНТОВ В ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Редакция: Здравствуйте, Владислав. Расскажите, пожалуйста, нашим читателям о деятельности Вашей компании?

В.А.: Компания «Ви энд Ви Медикал» функционирует на рынке белорусского здравоохранения с 2011 года. Для потребителей, которыми являются иностранные граждане, желающие воспользоваться медицинскими услугами в Беларуси, мы больше известны под брендом Med Travel Belarus. Бренд существует с 2010 года. Мы классифицируем себя как компанию-оператора медицинского туризма. Этот термин активно используется в зарубежной практике — Medical Tourism Facilitator.

Особенность операторов медицинского туризма, в отличие от турфирм, заключается в том, что мы специализируемся исключительно на медицине и на сопутствующих услугах для иностранцев, которые хотят получить медицинскую помощь на территории Беларуси. Доскональное понимание медицинских услуг, предоставляемых отечественными медицинскими центрами и больницами, и ориентация в их широком спектре позволяет формировать полноценные индивидуальные медицинские программы для иностранных граждан. Подчеркну слово «индивидуальные», т.к. проблема каждого нашего клиента по-своему уникальна и часто требует принятия нестандартных решений для правильной организации медицинского тура. Мы выполняем функцию связующего звена между иностранным пациентом и клиникой. Это позволяет серьезно ускорять процесс информирования пациента о возможности, стоимости, продолжительности и особенностях конкретного вида лечения в Беларуси — соответственно, презентовать возможности белорусского здравоохранения зарубежным клиентам более эффективно.



Редакция: Как происходит взаимодействие Вашей компании с организациями здравоохранения, с которыми осуществляется работа по обеспечению получения медицинской помощи иностранными пациентами?

В.А.: Взаимодействие осуществляется на основании договора поручения, который мы заключаем с каждым учреждением здравоохранения. В свое время проект такого договора был представлен Министерством здравоохранения Республики Беларусь (далее — Министерство здравоохранения). За три года работы стандартная форма договора была нами несколько доработана с учетом значительного практического опыта, приобретенного нашей компанией.

Редакция: Какие действия необходимо предпринять руководителю организации здравоохранения, чтобы начать работу с Вашей компанией?

В.А.: В первую очередь, руководству нужно четко понимать, какие из медицинских услуг действительно могут быть интересны иностранцам. Ведь руководство организации гораздо лучше нас осведомлено о том, каково состояние ее материально-технической базы, какими методиками владеют врачи, какие процедуры действительно актуальны для иностранцев, потому что не выполняются или выполняются менее профессионально в том или ином регионе (например, Западная Украина или Казахстан). Изучением именно этих параметров мы занимаемся перед тем, как начать сотрудничество с учреждением здравоохранения.

Чаще мы самостоятельно выходим на руководство организации, когда видим, что возрастает спрос на конкретные виды услуг, которые она оказывает.

Редакция: Какими услугами отечественные организации здравоохранения могут привлечь иностранцев к нам в республику? Какие услуги, на Ваш взгляд, будут наиболее востребованы в ближайшие годы?

В.А.: Те направления, которые наиболее актуальны в Беларуси, и сейчас работают успешно. Трансплантология (лимитирована государством), ортопедия, стоматология, офтальмология.

Перспективными являются такие направления, как реабилитация после перенесенных инсультов и инфарктов, бариатрические операции, комплексное чек-ап-обследование организма. Говоря о последнем, отмечу, что база для проведения комплексных как экспресс-, так и расширенных исследований у нас в клиниках имеется. А вот организовать все быстро, четко и последовательно, составить точную программу чек-ап-обследования для различных возрастных групп — тут есть проблемы. К примеру, если проанализировать запросы в гугле «экспресс-диагностика в Израиле», можно подсмотреть с десятков различным программ. И почему бы в этом случае гражданину России, не доверяющему своей системе здравоохранения, вместо Израиля не поехать в соседнюю Беларусь — максимально быстро пройти обследование и несколько дней отдохнуть в агроусадьбе? При этом экономится как минимум половина суммы, которую бы он потратил в Израиле.

Редакция: Поделитесь статистикой: сколько иностранных пациентов с Вашей помощью посетило Беларусь в уходящем году и какова география стран, из которых чаще всего приезжали на лечение?

В.А.: В этом году более тысячи иностранцев обратились к нам за помощью. Каждый из них получил ответ наших специалистов в соответствии с нашими возможностями, а также в соответствии с возможностями наших партнерских клиник.



Порядка 400 пациентов приняли положительное решение и воспользовались предложенными опциями лечения. Из них около 150 пациентов воспользовались нашим содействием в организации и сопровождении лечения в рамках пакетных предложений по сопровождению. Многие пациенты, которые едут в Беларусь самостоятельно на своем авто или с родственниками, чаще всего нуждаются только в кураторстве с нашей стороны во время пребывания в Беларуси — т.е. они самостоятельно перемещаются, бронируют жилье, посещают процедуры. При этом мы остаемся с ними на связи и отвечаем на возникающие в процессе лечения вопросы. Также мы в курсе хода лечения пациентов, поддерживаем постоянный контакт с учреждением здравоохранения.

География пациентов — Россия, Казахстан, Молдова, Украина, Грузия, Литва, Латвия, Эстония, Польша, Германия, Ливия, США, Швеция, ОАЭ, Франция, Италия.

Редакция: Вопросы медицинского туризма находятся в ведении как Министерства здравоохранения, так и Министерства спорта и туризма Республики Беларусь¹. Реализует ли Ваша компания совместные проекты с профильными министерствами?

В.А.: Да, данные ведомства поддерживают идею развития медицинского туризма в Беларуси. Ответственные за это направление лица прикладывают значительные усилия, чтобы оно развивалось правильным путем, принося пользу как иностранным гостям, так и белорусским гражданам. И мы также не остаемся незамеченными с их стороны — взаимодействие имеется, и это дает свои результаты для индустрии.

В 2012–2013 годах было реализовано несколько важных совместных инициатив. В первую очередь, это посещение Moscow Medical and Health Tourism Congress 2013 в Москве. Это первое посещение крупнейшего специализированного конгресса по медицинскому туризму представителями Министерства здравоохранения и Министерства спорта и туризма. С докладом от Беларуси выступала заместитель начальника главного управления организации специализированной медицинской помощи Министерства здравоохранения — Татьяна Федоровна Мигаль. И Беларусь была единственной страной из всех представителей стран СНГ, которая наглядно продемонстрировала свои достижения в сфере здравоохранения. Доклад Татьяны Федоровны был воспринят с восторгом, публика аплодировала стоя, так как достижения наших врачей и в целом системы здравоохранения действительно их впечатлили.

Мы надеемся, что в марте 2014 года белорусская делегация будет представлена на конгрессе, а также на специализированной выставке — ведь это отличная возможность для представителей белорусских клиник продемонстрировать свои достижения широкой публике, наладить партнерство с российскими операторами медицинского туризма, а также страховыми компаниями.

Совместно с посольством Беларуси в Польской Республике Министерством спорта и туризма в декабре 2012 г. было организовано мероприятие-презентация «Возможности медицинского туризма Беларуси». В презентации приняли участие представители порядка 15 учреждений здравоохранения Республики Беларусь, были подготовлены интересные доклады о возможностях представленных учреждений здравоохранения, сделан акцент на удобство и доступность прохождения лечения иностранцами (в частности, гражданами Польши). Событие вызвало неподдельный интерес со стороны польских СМИ, а также широко освещалось белорусским телевидением и печатными изданиями.

¹ Далее — Министерство спорта и туризма.



Летом 2013 г. Министерством спорта и туризма было организовано еще одно мероприятие, направленное на привлечение интереса поляков к медицинским услугам Беларуси. На этот раз участники зимней презентации, а также польские СМИ получили возможность поучаствовать в своеобразном рекламно-ознакомительном туре по ведущим учреждениям здравоохранения городов Гродно, Минска и Бреста. В каждой из презентовавших себя клиник делегацию встречали руководители и проводили экскурсию, рассказывали о достижениях, перспективах, отвечали на вопросы.

Редакция: На проходившем в октябре этого года круглом столе, касающемся экспорта медицинских услуг, Вы рассказывали о своей разработке, своего рода памятке для администрации учреждения здравоохранения, которая может помочь в организации и продвижении оказываемых медицинских услуг. Поделитесь с нашими читателями ее основными положениями. Откуда возникла идея разработать подобного рода алгоритм?

В.А.: Алгоритм, озвученный в рамках презентации «Технология успешного привлечения иностранных пациентов», является плодом собственных наработок компании за три года активной деятельности по продвижению медицинских услуг Беларуси за рубежом. Безусловно, основа строилась на анализе работы множества зарубежных компаний и адаптировалась к рынку постсоветского пространства методом проб и ошибок. Стоит отметить, что данный алгоритм дал свои плоды и по сегодняшний день активно дорабатывается в зависимости от специфики той или иной медицинской услуги.

Могу привести основные направления, на которых мы акцентировали внимание при разработке стратегии по привлечению иностранных пациентов:

- 1) определение наиболее актуальных услуг;
- 2) анализ географии пациентов, приезжающих за данными услугами;
- 3) мониторинг качества предоставления выделенных услуг в наиболее «популярных» регионах — «донорах» потенциальных пациентов;
- 4) выделение четких конкурентных преимуществ организации здравоохранения;
- 5) формирование пакетных предложений;
- 6) запрос медицинских документов, контактов пациента;
- 7) подтверждение получения информации;
- 8) изучение присланной информации заведующим отделения и врачом-специалистом;
- 9) отправка предварительного заключения пациенту;
- 10) вопросы и ответы;
- 11) согласование удобных дат госпитализации.

Конечно, одно лишь перечисление этапов не дает полноценной картины, т.к. каждый пункт имеет свою специфику, о которой я подробно рассказывал в рамках круглого стола.

Также отмечу, что здесь мы не касаемся вопросов конкретных маркетинговых каналов, которые являются наиболее эффективными. Вполне возможно, что именно об этом пойдет речь на следующем круглом столе.



Редакция: Какие сегодня, на Ваш взгляд, существуют проблемы в сфере медицинского туризма в целом и в Беларуси в том числе?

В.А.: Если говорить о Беларуси, то мы сталкиваемся с определенными проблемами в визовых вопросах. В частности, детали, связанные с предоставлением договора на оказание медицинских услуг и предоплатой медицинских услуг (наличием чека) при подаче документов иностранцев в зарубежном посольстве республики.

Если бы речь шла о проживании иностранца в отеле или посещении санатория, где по сути все статично и вопросов по программе пребывания и оздоровления гостя не возникает, то предоставление договора с предоплатой является оправданной мерой. Но когда речь идет об оказании медицинских услуг, особенно если это оперативное лечение, — в таком случае без предварительного личного осмотра пациента, без результатов анализов, дополнительных обследований вести речь о необходимости проведения той или иной медицинской процедуры или оперативного вмешательства попросту некорректно. И тем более неправильно вынуждать пациента заранее оплачивать данные услуги.

Обязательное страхование медицинской ответственности врачей — также важный фактор. Наличие страховки у врача, на наш взгляд, внушает иностранцу больше доверия. Особенно это касается пациентов из тех стран, где такая практика обязательна.

Участие представителей белорусских клиник в международных выставках и конференциях, посвященных медицинскому туризму, — этого нам на сегодняшний день не хватает для большей осведомленности иностранцев о возможностях нашей медицины. И мы надеемся, что в ближайшем будущем ситуация изменится. Опыт весеннего конгресса в Москве показал, что нашим клиникам есть что продемонстрировать. К тому же у всех клиник на сегодняшний день имеются презентабельные веб-сайты, видеоролики, буклеты — пора их предоставить широкой публике. Ключевая проблема в медицинском туризме пока остается нерешенной — исполнение гарантийных обязательств организацией здравоохранения в случае наступления гарантийного случая у пациента из другого государства.

Редакция: Какие цели Вы ставите перед собой в следующем году?

В.А.: Конечно, мы стремимся к росту: выходить на новые рынки, повышать качество наших услуг, вводить новые сервисы, обучать новых сотрудников. По поводу глобальных целей — мы хотим, чтобы мировое сообщество, ведущие медицинские операторы обратили внимание на Беларусь как на одну из ведущих дестинаций медицинского туризма Восточной Европы. Но для того, чтобы выглядеть достойно на Западе и привлекать внимание гигантов индустрии, нужно долго и упорно работать, чем, собственно, мы и занимаемся в партнерстве с белорусскими учреждениями здравоохранения.

Редакция: Совсем немного времени осталось до Нового года: что бы Вы пожелали нашим читателям?

В.А.: Желаю не лениться, достигать поставленных целей и уметь наслаждаться результатами своего труда! Ну а главное — делать все с благими намерениями и на пользу не только себе, но и другим.

Подготовила Александра Федченко