

# МЕДИЦИНСКИЙ ТУРИЗМ

И ЭКСПОРТ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ



Дайджест январь - май 2023

# СОДЕРЖАНИЕ

Новости.....	3–39
Опыт регионов.....	40–45
Медицинская организация.....	46–51
Зарубежная практика.....	51–61
Международный маркетинг.....	61–68
Наука и образование.....	69–85
История пациента.....	86–87
Правовые вопросы.....	88–90

Дайджест «Медицинский туризм и экспорт медицинских услуг»  
Онлайн-формат  
Свободное распространение  
Выпускается при информационной поддержке Ассоциации медицинского туризма и экспорта медицинских услуг

## Рецензенты:

**Камынина Наталья Николаевна**, доктор медицинских наук,  
заместитель директора по научной работе ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»;  
**Гажева Анастасия Викторовна**, кандидат медицинских наук, доцент,  
начальник отдела координации организационно-методической  
работы в здравоохранении ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»

## Авторский коллектив:

Петрова Г. Д.; Чернышев Е. В.  
Фото предоставлены авторами материалов.

Корректурa: Баринская И. Д.  
Верстка: Маркетов Е. В.

© ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2023  
© Ассоциация медицинского туризма и экспорта медицинских услуг, 2023

# ОПЫТ РЕГИОНОВ

## Москва как точка притяжения турпотока



Качественная городская среда, зеленые парки, фестивали цикла «Московские сезоны», многочисленные культурные и спортивные события, разнообразный и доступный общепит пользуются огромной популярностью среди москвичей и привлекают в столицу гостей из всех российских регионов и зарубежных стран.

За последние годы количество туристов, приезжающих в Москву, увеличилось и продолжает расти. В 2022 г. столицу посетили 17,9 миллиона туристов – это на миллион больше показателя 2021 г.

Доходы городской индустрии гостеприимства в 2022 г. выросли на 22,7 % по сравнению с 2021 г., достигнув 879,1 млрд руб. Столичный бюджет получил от этого направления 120,4 млрд руб. доходов. Большая часть гостей столицы – это внутренние туристы. Они составляют 90 % от общего турпотока. Чаще всего в столицу приезжают гости из Санкт-Петербурга, Краснодарского края, Владимирской, Тульской и Нижегородской областей. Полностью восстановился деловой туризм, в котором Москва является безоговорочным лидером среди регионов России. Примерно 20 % всех поездок приходится на гостей, прибывающих в столицу с деловыми целями – в командировку, на выставку, форум или конгресс. В этом сегменте туристического рынка рост составляет 6 % по сравнению с показателем 2019 г.

Москва также остается открытой и для зарубежных путешественников. В 2022 г. город посетили порядка 1,7 миллиона иностранных гостей – в основном из ближнего зарубежья и азиатских стран. В первой тройке государств дальнего зарубежья Индия, Турция и Иран.

В два раза по сравнению с прошлым годом выросла доля медицинского туризма – до 5,4 % от всех поездок.

В 2022 г. в столице побывало 3,8 миллиона маленьких граждан России. Для них столица предлагает разные варианты культурного и познавательного досуга. Так, проект «Город открытий» знакомит школьников с миром московских предприятий, технопарков и вузов. Для поездки группа может выбрать один из восьми образовательных маршрутов, каждый из которых посвящен инновационным отраслям экономики, например, цифровым технологиям, креативным индустриям, транспорту и космосу, биотехнологии и медицине. Всего в 2022 г. в «Городе открытий» побывали 5,5 тысячи школьников из 52 регионов страны.

Рост туристического потока позитивно сказывается на загрузке московских гостиниц. По итогам года она составила 60 %. Наибольшее число бронирований пришлось на новогодние выходные. Так, 1 января 2023 г. загруженность была на уровне 70 %, а с 3 по 5 января – более 80 %.

При этом в 2022 г. в Москве появилось 20 новых гостиничных комплексов: три гостиницы и 17 апарт-отелей. Многие из них становятся не просто местом для ночевки, но и настоящими точками притяжения, общественными пространствами с собственной культурной и событийной программой. В целом доходы индустрии гостеприимства в 2022 г. оцениваются в 879,1 миллиарда рублей – на 22,7 % выше, чем годом ранее.

Москва – это город для каждого, доступный для всех категорий путешественников, где любой найдет себе занятие по душе. В Москве функционирует 10 тысяч заведений культуры: театров, музеев, библиотек, парков, кинотеатров, концертных залов и пр. За последние 10 лет в столице привели в порядок около 900 парков и зеленых территорий.

Около 50 % территории Москвы – это зеленые зоны. В летний сезон москвичам и гостям столицы доступны пляжи и открытые бассейны, экотропы и гигантские природные зоны, спортивные площадки в парках. Почувствовать атмосферу курортного города можно на Северном Речном вокзале – покататься на водном транспорте, прогуляться по благоустроенным набережным, пообедать в ресторане с панорамным видом, купить сувениры, сделанные московскими мастерами, и спланировать круиз по реке.

Насладиться видами города можно из кабинки Московской канатной дороги над рекой, из самых высоких небоскребов, парящего моста в «Зарядье», смотровых площадок в центре и других районах города, не считая видовых ресторанов, которые традиционно туристы включают в план путешествия.

Гости и жители столицы могут выбрать среди 18,5 тыс. заведений общественного питания то, что им по душе, от ресторанов с мировым именем до демократичных московских рынков, трансформировавшихся за последние годы в гастрономические кластеры. На них представлены разные кухни мира, сетевые форматы соседствуют с небольшими закуочными и гастростартапами.

Сегодня в Москве работает шесть стационарных инфоцентров: флагманский – в парке «Зарядье», остальные – в Терминале 1 аэропорта Домодедово, на первом этаже в Терминале А аэропорта Внуково, в зданиях Северного и Южного речных вокзалов и в аэропорту Шереметьево. Сотрудники инфоцентров помогают туристам составить индивидуальный маршрут по городу, записаться на экскурсии и выбрать, какие культурные мероприятия Москвы стоит посетить. Консультанты ТИЦ, опытные гиды-экскурсоводы, говорят на иностранных языках и готовы ответить на все вопросы посетителей.

Для комфортного планирования, поиска различных полезных предложений для туристов создан специальный цифровой сервис RUSSPASS. Сервис помогает вдохновиться на путешествия, формировать план поездки, бронировать гостиницы, выбирать рестораны, приобретать билеты на транспорт, в музеи и другие достопримечательности. Таким образом RUSSPASS закрывает большинство потребностей современного путешественника. Сервис работает на русском, английском, испанском и арабском языках. У сервиса есть свой онлайн-журнал RUSSPASS Mag с туристическими подборками, авторскими маршрутами и вдохновляющими рассказами опытных путешественников.

На официальном туристическом портале Discovermoscow.com иностранные туристы могут узнать обо всех возможностях, которые предоставляет Москва. Вся информация доступна на русском, английском и китайском языках.

Разнообразие кухонь и концепций столичных ресторанов привлекает туристов. Благодаря серьезной конкуренции между заведениями отрасль продолжает совершенствоваться и развивать новые направления и форматы.

Московские рестораны получают наивысшие награды, например, в марте этого года в десятку лучших ресторанов России по версии национальной премии Where to eat вошли сразу пять московских заведений.

Каждый год рестораны разрабатывают различные программы и активности. Например, к этому летнему сезону в столице стартовал гастро-

номический проект «Московский завтрак на верандах». С 1 по 31 мая в нем принимают участие 500 столичных ресторанов и кафе. Каждый из них представляет на завтрак специальный утренний сет из трех или четырех блюд. Узнать участников фестиваля можно по наклейке с символикой на двери, а также по яркому меню на самих верандах.

## **Опыт развития экспорта медицинских услуг в Санкт-Петербурге.**



Каждый субъект, вовлеченный в реализацию федерального проекта по экспорту медицинских услуг, реализует по-своему стратегию развития въездного медицинского туризма. АО «Санкт-Петербургское агентство медицинского туризма» создано Правительством Санкт-Петербурга с целью регулирования и развития отрасли медицинского и оздоровительного туризма.

30 апреля в отрасли медицинского туризма официально появилась новая фигура на посту руководителя АО «Санкт-Петербургское агентство медицинского туризма» в лице Жгулевой Юлии Александровны.

Агентство существует с 2018 года и обеспечивает организацию оказания медицинских услуг иностранным и внутрироссийским медицинским и оздоровительным туристам в санаторно-курортных учреждениях, а также в организациях государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения.

В целях развития и продвижения Санкт-Петербурга как направления для медицинского и оздоровительного туризма Агентство оказывает поддержку профильным участникам рынка, обеспечивает организацию и проведение конференций, форумов, воркшопов, пресс-туров, а также проводит информационную кампанию среди зарубежных партнеров из стран СНГ, ШОС, БРИКС и АСЕАН.

Как отметила Юлия Жгулева, в планах развития Агентства привлечь большее количество людей и задействовать новые инструменты маркетинга, чтобы продолжить наращивать темпы развития. В реализации планов на 2023 год Агентство охватит маркетинг, международную кооперацию, цифровую доступность, образование, бенчмаркинг и международные сервисные стандарты в медицинском туризме. Направления изменились, но цель осталась прежняя – продвижение медицинского туризма в Санкт-Петербурге.

Существует большое количество инструментов развития программы выездного медицинского туризма на уровне субъекта. Каждый из них хорош в свое время. Это означает, что любая программа проходит свои этапы развития. Что хорошо на первом этапе, не подходит для следующего. Поэтому каждый год Агентство внедряет новые проекты и оценивает эффективность прошлогодних.

По мировой статистике средний чек медицинского туриста в городе пребывания в 10 раз больше, чем у обычного туриста, помимо питания, проживания и определенных экскурсионных услуг, он проходит диагностику, лечение и, как правило, проживает в городе дольше. Более того, медицинский турист возвращается в город для прохождения профилактического лечения или последующих этапов терапевтического лечения с определенной периодичностью.

На текущий день Агентство ведет активную работу по наполнению разработанного интернет-портала информацией о медицинских организациях и санаторно-курортной отрасли Санкт-Петербурга, чтобы максимально представить возможности медицинского и оздоровительного туризма города.

Агентство запустило в Санкт-Петербурге городскую программу централизованного выездного ПЦР-тестирования на территории гостиниц и иных средств размещения для прибывающих иногородних и иностранных туристов. Сегодня развитие медицинского туризма – один из безусловных приоритетов города.

Возможности для дальнейшего развития отрасли медицинского туризма обсуждались в сентябре на стратегической сессии и на Международном воркшопе по медицинскому и оздоровительному туризму, которые организовал Комитет по развитию туризма при содействии Агентства.

Новые туристские программы в Петербурге, сочетающие оздоровительные и культурно-познавательные компоненты, были разработаны в ходе стратегической сессии, адаптированы для широкой целевой аудитории российских и иностранных гостей и уже вошли в линейку продуктов петербургских туроператоров. На Международном воркшопе они были презентованы специалистам туристской отрасли других городов – Москвы, Тюмени, Самары, Иваново, Краснодара, а также Сербии.

Комплексные туристские предложения Петербурга с лечением или оздоровлением, проживанием в отелях и экскурсионным обслуживанием включают такие пакеты, как «Женское здоровье», «ЭКО», «Медицина в отеле», «Анти-стресс», «Офтальмология», «Здоровая семья», «Здоровый иммунитет», «Бариатрическая хирургия». Для этих программ рассчитана средняя стоимость, подобраны комплексы медицинских услуг и экскурсионная составляющая, количество необходимых для лечения или обследования дней.

Медицинский и оздоровительный туризм в Санкт Петербурге становится более доступным благодаря национальному проекту «Туризм и индустрия гостеприимства».

В ходе ключевого мероприятия в сфере здравоохранения «Российская неделя здравоохранения-2022» Санкт-Петербург принял участие в выставке «MedTravelExpo». На стенде города были представлены ведущие медицинские и санаторно-курортные петербургские организации, демонстрировались видеоматериалы о медицинском потенциале Северной столицы.

Комитет по развитию туризма Санкт-Петербурга совместно с Агентством выступили в качестве организаторов ежегодной конференции по медицинскому туризму «Global Medical Tourism Summit». Команда Агентства также удостоена наград «MEDTRAVEL LEADER» в номинации «Лучший видеоролик о региональном оздоровительном туризме на английском языке». Совместно с Комитетом по развитию туризма принято решение о проведении «3-го Форума медицинского туризма стран –участниц СНГ» в Узбекистане. Проект будет реализован при поддержке МПА СНГ, Санаторно-курортного управления профсоюзов Узбекистана.

Санаторно-курортное управление профсоюзов Узбекистана является стратегическим партнером Агентства в организации краткосрочных стажировок медицинских специалистов из Узбекистана в Санкт-Петербурге. По статистическим данным, на 1 апреля 2023 года в Петербурге в государственных организациях здравоохранения было пролечено 20 652 иностранных медицинских туриста, которые принесли городу 114 464 531 руб. В 2020 году количество пациентов и финансовые показатели были подвержены негативному влиянию пандемии, так как большая часть организаций здраво-



охранения была перепрофилирована на лечение от COVID-19 и реанимацию огромного количества пациентов.

Только в 2022 году отрасль начала приходить в норму, а профиль сменился с постковидной реабилитации на ЭКО, стоматологию, онкологию, неврологию, прохождение check-up программ и другое. Прибыль от одного медицинского туриста стала выше, а приоритетные направления – качественнее и прибыльнее.

## МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ



Организация медицинского тура в другую страну, в частности в Россию, представляет собой большой комплексный процесс, в котором необходимо учесть множество факторов. Сами медицинские туристы не являются профессионалами по организации такого тура и даже на этапе подготовки поездки могут не учесть множество нюансов. Нижеприведенный чек-лист может быть использован медицинскими организациями в помощь прибывающим медицинским туристам. Для удобства чек-лист приведен на русском языке для русскоязычных медицинских туристов, которые составляют до 80 % всего потока на медицину в Россию, и на английском языке для иноязычных иностранных пациентов. Чек-лист подготовлен Ассоциацией медицинского туризма и экспорта медицинских услуг.

## Чек-лист для иностранного пациента перед прибытием в РФ для получения медицинских услуг

### Поездка на лечение:

- Срок действия визы, достаточный для получения плановых медицинских услуг в полном объеме
- Страховка для выезжающих за рубеж приобретена
- Билеты приобретены с учетом условий возврата
- Поездка на лечение не выпадает на национальные праздники в РФ
- Имеется информация о предметах, запрещенных к провозу в багаже и ручной клади
- Имеется информация о нормах провоза багажа
- Имеется информация о порядке заполнения миграционной карточки
- Имеется информация о порядке заполнения таможенной декларации
- Справка от лечащего врача о разрешении на перелет получена
- Имеется выписка с информацией о диагнозе и применяемых препаратах (для перелета)
- Отель зарезервирован с учетом расстояния до медицинской организации
- Решен вопрос трансфера из аэропорта /иного транспортного узла прибытия и обратно
- Заказ инвалидной коляски в аэропорту отправления и прибытия оформлен
- Имеется информация о порядке встречи пациента в аэропорту
- Имеется информация о лекарственных препаратах пациента, запрещенных к ввозу в РФ
- Приглашение от медицинской организации на имя пациента получено
- Приглашение от медицинской организации на имя законного представителя пациента получено
- Переходники под европейскую розетку приобретены
- Копии личных и медицинских документов оцифрованы
- Имеется информация о работе сим-карт национальных операторов связи на территории РФ
- Принимаемые пациентом лекарства приобретены с запасом
- Имеется информация о вакцинации для приезда в РФ
- Вещи собраны с учетом температурного режима

### **Экстренная связь:**

- Имеется информация о времени работы международного отдела
- Контакт сотрудника – координатора медицинской организации известен
- Контакт руководителя сотрудника – координатора медицинской организации известен
- Связь с сотрудником-координатором в мессенджере (WhatsApp, Viber, Telegram) установлена

### **Стоимость и платежи:**

- Ориентировочная стоимость медицинских услуг зафиксирована в переписке с сотрудником медицинской организации
- Имеется информация о возможных причинах повышения стоимости
- Имеется информация о необходимости перечисления депозита в медицинскую организацию
- Имеется информация о том, включен ли НДС в озвученную стоимость лечения
- Имеется информация о видах принимаемых платежей в медицинской организации
- Имеется информация об обмене валюты и актуальном курсе
- Банк – держатель дебетовой/кредитной карты уведомлен о возможных крупных транзакциях за рубежом
- Прейскурант на немедицинские услуги получен

### **Медицинские услуги:**

- Дата и время первичного приема пациента в медицинской организации подтверждены
- Координатор говорит на удобном для пациента языке
- Адрес медицинской организации имеется на русском и английском языках
- Вопрос размещения законного представителя пациента при госпитализации решен
- Наполненность «пакетных» предложений пациенту от медицинской организации понятна
- Имеется информация о будущем лечащем враче
- Имеется информация о перечне обязательных вещей для госпитализации
- Имеется информация о застрахованности пациента в случае врачебной ошибки
- Имеется информация о врачах на родине пациента, сотрудничающих с медицинской организацией по постлечебному сопровождению

## **Check-list to complete for foreign patients before arriving in Russia for medical services**

### **Trip for Treatment**

- The visa validity period is sufficient to receive planned medical services in full
- Travel-insurance has been purchased
- Tickets purchased subject to the conditions of return
- The trip for treatment does not fall on national holidays in the Russian Federation
- Received information about items that are prohibited for transportation in baggage and hand luggage
- Received information about baggage allowance
- Received information about the procedure for filling out the migration card (arrival-departure record)
- Received information about the procedure for filling out the customs declaration
- A certificate from your attending medical doctor on permission to fly has been received
- Received a discharge epicrisis with information on the diagnosis and the drugs used (for the flight)
- Accommodations have been reserved with regard to the distance to the medical organization
- Airport and other transfers have been addressed and planned
- Wheelchair or other necessary assistance at the airport of departure and arrival have been made
- Received information on how the patient will be met at the airport
- Received information on the patient's medicines that are prohibited to bring into the Russian Federation
- An invitation from the medical organization for the patient has been received
- An invitation from a medical organization for the patient's legal representative has been received
- Adapters for European electrical sockets have been purchased
- Copies of personal and medical documents have been digitized
- Received information about the operation of SIM cards of mobile phone service providers in the Russian Federation
- The medications taken by the patient have been purchased with a sufficient reserve

- Received information on vaccinations necessary for arrival in the Russian Federation
- Appropriate clothing has been purchased/packed to meet needs based on climate in the Russian Federation

### **Emergency Communication**

- Received information on the working hours of the international department
- Received the contact information of your coordinator of the medical organization
- Received the contact information of the manager of the employee-coordinator of the medical organization
- Communication with the coordinator in a messaging app (WhatsApp, Viber, Telegram) has been established

### **Costs and Payments**

- The estimated preliminary cost of medical services has been fixed and agreed upon in correspondence with an employee of the medical organization
- Received information on possible reasons for an increase in costs
- Received information on the need to transfer a deposit for treatment to the medical organization
- Received information on whether Value Added Tax (VAT) is included or not in the agreed upon cost of treatment
- Received information about the methods of payments (cash or bank card) accepted by the medical organization
- Received information about currency exchange and the current exchange rates
- The bank that issued your debit/credit cards has been notified of possible large transactions abroad
- The price list for non-medical services has been received

### **Health Services**

- The date and time of the patient's initial appointment at the medical organization has been confirmed
- The coordinator speaks a language that is convenient for the patient
- Received the address of the medical organization both in Russian and English
- The issue of placement of the patient's legal representative during hospitalization has been resolved
- Services agreed to by the medical organization and patient are clear and understood including what is included and not included in the price

- Received information about the future attending physician
- Received information about the list of mandatory items for hospitalization
- Received information on the patient's insurance in case of medical error or complications
- Received information about doctors in the patient's home country who cooperate with a medical organization for post-treatment support

## ЗАРУБЕЖНАЯ ПРАКТИКА

### Развитие медицинского туризма в Республике Казахстан



Последние годы Казахстан, обладающий огромным потенциалом, начал активно развивать туристскую отрасль. На сегодняшний день в стране формируется новый тренд международного туризма – медицинский туризм. Ежегодно Казахстан с целью получения медицинской помощи в качестве медицинских туристов посещают порядка трех тысяч иностранных граждан. Согласно различным данным, в 2021 году количество пролеченных зарубежных пациентов в стационаре ключевых медицинских организаций (плановое

лечение) составило более 2 600 человек. Тогда как в 2022 году данное число увеличилось и превысило 3 400 медицинских туристов. Также стоит отметить, что в 2021 и 2022 годах количество иностранных граждан, получивших оздоровительные процедуры в санаторно-курортных организациях, достигло 24 и 25 тысяч человек соответственно. 90 % иностранных посетителей являются гражданами стран СНГ – России, Кыргызстана и Узбекистана, оставшиеся 10 % – это граждане Китая, Турции, Ирана и т.д.

В мировом рейтинге по уровню здравоохранения, опубликованном в крупнейшей в мире базе данных Numbeo, Казахстан оказался на 53-м месте среди 93 стран. Рейтинг оценивает качество работы системы здравоохранения, оснащенность оборудованием, уровень профессионализма медработников и специалистов здравоохранения, стоимость обслуживания в клиниках и другие показатели.

Тем не менее существует ряд проблем, которые сильно препятствуют развитию данной области. Казахстан продолжает оставаться поставщиком пациентов для таких стран, как Южная Корея, Турция, Китай, Израиль, Германия, Россия и т. д. В целом, по различным данным, ежегодно порядка 50 тысяч казахстанцев выезжают за рубеж на лечение, и согласно подсчетам организации «Harvard Medical International» приблизительная сумма, которую тратят наши соотечественники на медицинские услуги за рубежом, составляет более 200 млн долларов в год. В связи с ежегодным выездом большого количества казахстанских медицинских туристов за рубеж отечественные медицинские организации, частный бизнес в сфере обслуживания, как и государство в целом, теряют потенциальную экономическую выгоду.

Перед государством была поставлена задача создания новой модели экономического развития, которая обеспечит глобальную конкурентоспособность страны. В этой связи были определены пять приоритетных областей, одна из которых – «Ускоренная технологическая модернизация экономики», основанная на развитии таких областей, как здравоохранение и образование.

Так, Министерство здравоохранения Республики Казахстан реализует проект «Модернизация отрасли здравоохранения», в котором определены шесть инициатив, одной из них является развитие медицинского туризма и импортозамещения. Кроме того, в рамках Государственной программы развития внутреннего и въездного туризма в Республике Казахстан до 2025 года медицинский туризм вошел в программу как один из приоритетных видов туризма.

Для продвижения казахстанских медицинских услуг необходимо было создание организации, которая бы занималась привлечением иностранных пациентов в страну. Такой организацией стала Казахстанская ассоциация медицинского туризма. Именно с ее помощью в Казахстане вводится системный

подход к развитию медицинского туризма с учетом международного опыта в данном вопросе.

Цель развития медицинского туризма – создание конкурентоспособного сектора здравоохранения, интегрированного в глобальную рыночную систему медицинского туризма.

В данном направлении первостепенное внимание уделяется повышению потенциала организаций здравоохранения и сервисных услуг для привлечения иностранных пациентов. В этой связи в Казахстане формируются качественные инновационные медицинские и оздоровительные услуги на базе ведущих медицинских и санаторно-курортных организаций.

Сегодня Казахстан обладает большим потенциалом в развитии медицинского туризма (как внутреннего, так и въездного), в том числе для получения сложного оперативного лечения.

При выборе страны посещения огромное значение имеет безопасность и политическая стабильность. Казахстан является политически стабильным государством в Средней Азии. Кроме того, отсутствие языкового барьера для граждан стран СНГ может благоприятно влиять на привлекательность региона при выборе дестинации для лечения. Таким образом, Казахстан постепенно становится частью мировой индустрии медицинского туризма.

Конкурентными преимуществами Казахстана в области медицинского туризма являются современные медицинские центры и клиники, оснащенные инновационным оборудованием, высококвалифицированные врачи.

Высоким спросом среди медицинских туристов, прибывающих в республику, пользуются услуги кардиохирургии, нейрохирургии, ортопедии, онкологии, репродуктивной медицины, пластической хирургии, стоматологии, флебологии, реабилитации и диагностики (check up).

**Ключевыми преимуществами казахстанских медицинских организаций являются:**

- доступ к современным медицинским технологиям;
- стандарты качества;
- приемлемая стоимость медицинских услуг;
- безопасность и политическая стабильность;
- отсутствие языкового барьера для граждан стран СНГ.



По данным Министерства здравоохранения Республики Казахстан, преимущества по ценовой политике могут иметь пять медицинских услуг в Казахстане: кардиохирургия, нейрохирургия, протезирование суставов, стоматология и экстракорпоральное оплодотворение.

Президент Казахстанской ассоциации репродуктивной медицины Вячеслав Локшин считает, что казахстанские медицинские услуги достаточно востребованы: «Мы вполне можем стать центром медицинского туризма в Центральной Азии. Важно отметить, что любая отрасль сильна специалистами, которые в ней работают, и в нашей медицине тоже есть таковые. Вот по программе ЭКО едут к нам. До 2020 года в Узбекистане не было клиник ВРТ. Они только появляются, и опыта у них недостаточно. К тому же стоимость ЭКО в Казахстане значительно ниже: примерно на 40 процентов ниже, чем в России, и на 50 процентов, чем в новых клиниках Узбекистана, не говоря о дальнем зарубежье, где стоимость в 5–6 раз выше. При этом все используют практически одинаковый набор лекарственных препаратов, идентичное оборудование и реактивы. В нашей практике есть примеры, когда к нам обращались пары из Австралии, Южной Кореи, Израиля, Испании и стран Африки, которые неудачно проводили у себя дома программы ЭКО. В Казахстане им удалось стать родителями. Сегодня в Казахстане представлены все ведущие производители медицинского оборудования, имеются все расходники. Наши пациенты это видят, и, конечно, им есть с чем сравнить».

По информации интернет-издания «Inbussines.kz»: «В Республике Казахстан проводят ряд оперативных вмешательств, которые имеют преимущества перед конкурентными странами в цене. Так, операция по замене клапана сердца в США обойдется в 130 тысяч долларов. Между тем Индия считается ценовым лидером в сфере медицинского туризма, однако цена на проведение данного вида вмешательства составляет 10 тысяч долларов, что намного превышает стоимость в Казахстане – 1 645 долларов. Стоимость проведения сосудистых операций в Казахстане – 4 560 долларов, в США ангиохирургия является одной из самых дорогих и оценивается в 160 тысяч долларов, в Индии оказание данной услуги стоит 9 000 долларов. Также такие виды, как протезирование тазобедренных и коленных суставов, спондилодез и гистерэктомия являются наиболее доступными. Их стоимость не превышает 3 000 долларов». По информации издания, казахстанская кардиохирургия конкурентоспособна на международном рынке не только благодаря низким ценам, но и высокому качеству работы. Особо выделен Национальный научный кардиологический центр, благодаря которому Казахстан вошел в 22 лучшие страны мира по хирургическим инновациям.

Среди главных причин популярности медицинского туризма – использование новейших технологий, которые часто недоступны в отечественных больницах, в Казахстане можно найти такие технологии, как:

ПЭТ/КТ и МРТ, ФУЗ с МРТ, протонная терапия, аппаратная радиохirurgия (кибер-нож и гамма-нож), гибридные операционные, неинвазивный пренатальный скрининг, роботизированная хирургия и цифровая лапароскопия и многие другие.

Президент Казахстанской ассоциации медицинского туризма Кристина Кривец отметила, что в Казахстане реализованы инновационные проекты не только в ведущих клиниках столицы, но и в регионах, например, в г. Семей в Больнице скорой медицинской помощи создана уникальная гибридная операционная, позволяющая проводить сложные операции в один этап. В Многопрофильном центре онкологии и хирургии г. Усть-Каменогорск осуществляется лечение фокусированным ультразвуком под контролем МРТ. Развитие региональных клиник расширяет рынок услуг в сфере медицинского туризма.

Также стоит отметить, что в Казахстане 9 медицинских организаций сертифицированы международной аккредитационной комиссией Joint Commission International (JCI), которая является золотым стандартом качества медицинских услуг и безопасности пациентов, одна клиника сертифицирована Европейской организацией менеджмента качества (EFQM) – это международная, наиболее влиятельная организация по вопросам качества в Европе.

Исходя из перечисленных данных, при условии наличия технических возможностей у отечественных медицинских организаций, можно предположить целевой показатель потенциальных въездных медицинских туристов Казахстана в объеме 100 тыс. медицинских туристов в год. Целевая аудитория – это граждане Центрально-Азиатских республик. При расчете стоимости среднего чека медуслуг в 1000 долл. США объем рынка услуг по медицинскому туризму в Казахстане должен составить 100 млн долл. в год.

Однако сложность заключается в том, что медицинский туризм – это непростая и зачастую сложно предсказуемая сфера деятельности. Она зависит от множества факторов и условий. Помимо прочего туристические предпочтения могут меняться, а фактор цены хотя и важен, но далеко не основной.

Безусловно, люди оценивают качество услуг, безопасность и комфортность пребывания в стране, простоту коммуникаций, юридические и правовые аспекты, особенности визового режима и многое другое. Если в прошлом для получения высококлассного лечения медицинские туристы выбирали исключительно развитые страны в Северной Америке и Европе, то в последние 5 лет их выбор начал меняться. Развивающиеся государства сумели заметно повысить уровень своего здравоохранения и научились продвигать услуги на глобальном рынке. Это привело к значительной коррекции

маршрутов – в последнее время основной поток медицинских туристов смещается с Запада на Восток. Пациенты все чаще выбирают для лечения Южную Корею, Индию, Сингапур, Таиланд, Малайзию, ОАЭ и Турцию.

Несомненно, медицинский туризм зависит от множества факторов и их комбинаций. Но какими бы ни были затраты, они того стоят. Именно поэтому чрезвычайно важно на уровне государства и дальше поддерживать конкурентные преимущества Казахстана в области медицинского туризма. А ими, как утверждают эксперты, являются современные медицинские центры и клиники, оснащенные инновационным оборудованием, высококвалифицированные врачи и относительно доступные цены.

## **Инструменты развития медицинского туризма региона на раннем этапе**



Один из выразительных трендов развития глобального здравоохранения – это его интернационализация, охватывающая информационно-аналитический и научно-исследовательский аспекты, а также растущий объем потребления медицинских услуг гражданами за пределами стран своего резидентства, что в контексте мировых миграционных процессов стало принято называть медицинским туризмом, а в контексте развития национальных экономик – экспортом медицинских услуг. И если первые два аспекта реализу-

ются по линии международных организаций, например, таких, как Всемирная организация здравоохранения, или глобальных научных сетей: исследовательских, научных и аналитических центров, то медицинский туризм представляет собой более свободное пространство взаимодействия десятков типов участников международного рынка, темп развития которого определяется экономической привлекательностью и скоростью распространения информации о медицинских возможностях и ценовой политики на медицинские услуги в различных странах мира. С каждым годом все большее количество стран включаются в глобальный рынок медицинского туризма, о чем свидетельствует динамика расширения международного рейтинга стран по медицинскому туризму (Medical Tourism Index).

Традиционно в мотивационной основе поездок медицинских туристов за рубеж лежали 3 типа разрывов в оказании медицинской помощи: технологический, ценовой и правовой. Технологический разрыв в оказании медицинской помощи основывается на разнице в уровне медицинских технологий между страной-резидентом медицинского туриста и страной-дестинацией, где медицинская помощь получается. Ценовой разрыв базируется на мотиве медицинского туриста получить медицинскую помощь за рубежом на идентичном технологическом уровне, но за меньший уровень финансовых средств. Традиционно нозологический ряд ценового разрыва представлен стоматологией, пластической хирургией, косметологией, репродуктивной медициной и отчасти реабилитацией – направлениями, которые или не входят в программы медицинского страхования, или обеспечиваются только частичным страховым покрытием. Правовой разрыв как мотив к поездкам за рубеж на плановую медицинскую помощь основывается на разнице в медицинском законодательстве. Так, запрет на услуги репродуктивной медицины в Китайской Народной Республике сформировал колоссальный выездной рынок медицинского туризма из КНР на услуги экстракорпорального оплодотворения и суррогатного материнства.

Ускорение развитию интернационализации здравоохранения в рамках международного медицинского туризма за последние годы придали сразу несколько факторов. Первый из них – новая коронавирусная инфекция, которая стала серьезным стресс-тестом для национальных систем здравоохранения. Граждане большинства стран столкнулись с невозможностью своевременного получения плановой медицинской помощи в рамках национальной системы здравоохранения, что привело вначале к внутристрановой миграции пациентов, а далее – к международной. Таким образом пациенты, ранее не рассматривавшие себя в качестве международных медицинских туристов, таковыми стали. Всплеск поиска лечения и диагностики за рубежом зафиксировали такие поисковые системы, как Google и Яндекс.

Ключевым фактором развития национальных программ экспорта медицинских услуг на современном этапе стала смена парадигмы международной маркетинговой стратегии участников рынка медицинского туризма от стратегии «тяни», которая заключалась в приспособлении под запрос международного рынка, к стратегии «толкай», в рамках которой на международный рынок «выводятся» именно те нозологии, которые по совокупности факторов представляют наибольший экономический и репутационный потенциал. Данный процесс затронул сначала частное здравоохранение, а затем охватил и государственную медицину. Так, в России первый из ведущих государственных научных и клинических центров о «высокотехнологичном медицинском туризме» как стратегии развития здравоохранения заявил Первый Московский государственный медицинский университет им. И. М. Сеченова.

Сдвиг в сторону толкающей стратегии вывода высокотехнологичной медицины на международный рынок не только в России, но и во многих странах мира обусловлен достижением следующих целей:

- развитие международной репутации страны как высокотехнологичной медицинской дестинации для пациентов из разных стран мира;
- повышение экономической эффективности проектов по въездному медицинскому туризму за счет повышения среднего чека;
- дистанцирование от стратегии позиционирования страны как дестинации с низким уровнем цен на медицинские услуги.

Для Российской Федерации вопросы формирования международной стратегии экспорта медицинских услуг, в том числе как направления развития гуманитарной дипломатии, являются приоритетными на основании указов Президента России В. В. Путина и поручений правительства. Следует отметить, что благодаря реализации отдельных указов президента в России развитие экспорта медицинских услуг осуществляется сразу в 70 субъектах страны. Так же как в России, во многих странах из числа участниц рейтинга Medical Tourism Index развитие программ медицинского туризма при поддержке государства осуществляется на территории административных образований, аналогичных регионам России – штаты, провинции, земли. Подобные административно-территориальные единицы становятся основой для национальных программ развития въездного медицинского туризма. В России каждый субъект РФ, принимающий участие в федеральном проекте «Развитие экспорта медицинских услуг», имеет утвержденный правительством региона Паспорт развития экспорта медицинских услуг на уровне субъекта. Пункт 2.2 списка задач такого паспорта, который имеет единую типовую форму для всех субъектов, гласит: «Разработана региональная стратегия по развитию экспорта медицинских услуг».

Таким образом, с учетом вовлеченности в экспорт медицинских услуг 70 субъектов РФ и стоящей перед администрациями субъектов задачей по разработке региональной стратегии развития экспорта медицинских услуг актуальным становится изучение мирового опыта разработанных инструментов в области развития региональных программ медицинского туризма.

Этап формирования рынка и запуск программы развития медицинского туризма в административно-территориальной единице хорошо раскрыт в мировой практике через два десятка инструментов (табл. 1). Значительное внимание инструментам развития на раннем этапе уделяется исследователями из Германии – страны, давно утвердившейся в качестве международной дестинации по медицинскому туризму. Особенности развития регионального медицинского туризма в западно-европейских странах также раскрывают исследования Фредерика ДеМикко. В сравнении с последующими этапами на этапе I превалирует анализ и обеспечение, значительное число инструментов посвящены формированию продукта. Уже на первом этапе закладываются первичные инструменты продвижения. Вместе с тем сервисной составляющей уделено ограниченное внимание. Одновременно с этим более 80 % инструментов имеют показатели ресурсоемкости и времязатрат на среднем и высоком уровне, что создает для административно-территориальной единицы относительно высокий барьер выхода на рынок медицинского туризма при условии применения всех зарекомендовавших себя инструментов развития.

**Таблица 1. Этап I: формирование рынка**

№	Инструмент	Назначение	Ресурсоемкость	Времязатраты
1	Анализ разрывов в оказании медпомощи	Анализ	Средняя	Высокие
2	Анализ экспортных возможностей системы здравоохранения	Обеспечение	Средняя	Высокие
3	Брендбук региона как дестинации по медицинскому туризму	Обеспечение	Средняя	Средние
4	Информационный пакет поддержки работы с агентами	Продвижение	Низкая	Средние
5	Международные воркшопы	Продвижение	Высокая	Средние
6	Образовательная программа подготовки руководителей международных отделов	Обеспечение	Средняя	Средние

№	Инструмент	Назначение	Ресурсо-емкость	Время-затраты
7	Образовательная программа подготовки координаторов по работе с иностранными пациентами	Обеспечение	Средняя	Средние
8	Пакеты методических материалов для региональных участников рынка	Обеспечение	Средняя	Средние
9	Пакеты промоматериалов для агентов	Продукт	Низкая	Низкие
10	Пакеты промоматериалов для медицинских туристов	Продукт	Низкая	Низкие
11	Пиар-стратегия развития медицинского туризма	Обеспечение	Средняя	Средние
12	Региональная конференция по медицинскому туризму	Анализ	Высокая	Высокие
13	Региональные законы/подзаконные акты о развитии медицинского туризма	Обеспечение	Средняя	Высокие
14	Региональный видеоролик про медтуризм	Продвижение	Средняя	Средние
15	Региональный календарь событий по медицинскому туризму	Обеспечение	Низкая	Низкие
16	Региональный координирующий центр по развитию медицинского туризма	Обеспечение	Средняя	Средние
17	Региональный портал по медицинскому туризму	Продвижение	Высокая	Высокие
18	Система подсчета медицинских туристов	Анализ	Средняя	Средние
19	Субсидирование внедрения дублирующей иноязычной навигации в медцентрах	Обеспечение	Средняя	Средние
20	Субсидирование комиссионного вознаграждения агентам	Продвижение	Высокая	Средние

№	Инструмент	Назначение	Ресурсо-емкость	Время-затраты
21	Субсидирование перевода веб-сайта на иностранный язык	Продукт	Низкая	Низкие
22	Субсидирование участия в выставках	Продвижение	Высокая	Средние
23	Субсидирование участия в международных воркшопах	Продвижение	Высокая	Средние
24	Финансирование благотворительных операций	Продукт	Средняя	Средние
25	IT-решение для трансграничного приема персональных данных	Сервис	Высокая	Высокие

## МЕЖДУНАРОДНЫЙ МАРКЕТИНГ

### Медицинские программы как «пакетные» решения для медицинского туризма



Индустрия медицинского туризма продолжает демонстрировать устойчивый рост. По прогнозам экспертов, к 2027 году объем глобального рынка достигнет 56 млрд долларов США. Большинство государств с высоким уровнем здравоохранения стремятся занять свое место на карте медицинского туризма.



Цифровизация оказывает большое влияние на медицину в целом и на индустрию медицинского туризма в частности. Порталы, экосистемы с внедренными сервисами в сфере медицины, виртуальные клиники – мы видим стремительное развитие цифровых витрин, в которых представлена информация о больницах, врачах, видах лечения. Многие сервисы предлагают функцию записи к доктору. Некоторые дополняют платформу полезным контентом, размещая информацию о заболеваниях, симптомах, актуальных видах терапии. Таким образом, большинство из существующих медицинских платформ сегодня не учитывают потребности медицинского туриста.

Успешное предложение всегда опирается на запрос со стороны клиента, а в нашем случае – пациента, медицинского туриста. Так чего же он хочет?

Сталкиваясь с проблемами здоровья, пациент желает найти готовое, максимально подробное решение, содержащее в себе ответы на вопросы:

- что – план и стоимость лечения;
- где – перечень больниц, оказывающих подходящие медицинские услуги;
- когда – доступные даты приема.

На пересечении упомянутых информационных контуров и рождается комплексное предложение, программа лечения. Комплексный подход решает несколько задач, особенно актуальных в контексте медицинского туризма.

Доступное, подробное и открытое изложение информации способствует возникновению доверия к медицинскому учреждению, к доктору. Доверие является одним из ключевых факторов при принятии решения об обращении в ту или иную клинику за помощью.

Цифровая платформа, ориентированная на медицинских туристов, должна выступать связующим звеном между пациентом и клиникой, создавая пространство для их прямой коммуникации. Например, посредством личного кабинета, где обеспечена возможность обмена персональными и медицинскими данными в соответствии с российским законодательством, для получения второго медицинского мнения адресовать уточняющие вопросы напрямую в клинику.

Вопросы здоровья не терпят промедления. Платформа, предлагающая готовые пакетные решения, экономит время пациента, позволяет оперативно изучить имеющиеся предложения и выбрать подходящее.

Качество и безопасность медицинской помощи – то, что лежит в основе медицинского туризма. Пациенты отправляются в поездку именно в поиске

лечения, отвечающего высоким современным стандартам оказания медицинской помощи.

Именно на реализацию комплексного подхода предоставления медицинских услуг российским и иностранным пациентам нацелена платформа Allmed.ru – отечественное решение в области медицинского туризма, ориентированное на частные медицинские центры. Фокус проекта на предоставлении пациенту максимально готового решения его проблемы.

На портале осуществляется переписка, обмен документами между клиникой и пациентом через личный кабинет, решается вопрос возможности прохождения лечения пациентом в клинике, в какие сроки и на каких условиях. Данные не хранятся длительное время, а сам портал имеет аттестат по 152-ФЗ о персональных данных.

Клиника формирует предложение именно комплексной программы лечения конкретного заболевания, с подробным описанием лечения, например, по протезированию сустава или ринопластике. Для удобства и оперативности доступен поиск по тегам, прикрепляемым к каждой программе.

Успешное взаимодействие в любой сфере укладывается в формулу «1+1=3», где дополнительной единицей становится та самая ценность услуги. Для частных медицинских организаций участие в проекте – это возможность не просто заявить о себе в цифровом пространстве, но и предложить пациентам действительно ценностный подход, отвечающий стандартам медицинского туризма.

## **Премиальный сервис как драйвер развития оздоровительного туризма**



Качественным примером для медицинских организаций в области сервиса часто служат санаторно-курортные организации и отели. С первых дней работы Rosa Springs здоровье и благополучие каждого гостя были в приоритете. Каждый сезон в отеле появляются новые услуги и совершенствуется материально-техническая база. Но, как показывает 7-летняя практика работы, разнообразие услуг – не единственный фактор, способствующий повышению интереса и удовлетворенности гостей. Важную роль играет уровень сервиса, предоставляемого в отеле, и маленькие, но приятные и запоминающиеся детали.

В 2022 году путь к цели обеспечить максимально комфортный отдых для гостей приобрел более совершенную форму, когда основополагающей частью концепции отеля стали красота, досуг, питание и эстетика во всем (от униформы персонала до дизайна интерьеров и сервировки блюд в ресторане). Так была создана идея новой концепции – отдых в стиле Life Balance, где основная задача – это качество услуг и получение максимальной пользы от каждого мгновения.

В ежедневных буднях зачастую трудно выделить время для заботы о здоровье, придерживаться режима и сбалансированного питания, получать удовольствие от совместного времяпровождения с семьей. Самое ценное в новой концепции то, что гостю даже не нужно заранее тратить массу времени на планирование отдыха – все до мелочей продумано заранее сотрудниками отеля.

Переступая порог отеля, путешественники знакомятся с менеджером по работе с гостями. Это не просто сотрудник, это специальная служба, которая помогает в решении любых возникающих вопросов, дает подробные пояснения о возможностях для отдыха в отеле и за его пределами, записывает на экскурсии, рассказывает об услугах и приходит на помощь.

Поскольку все гости имеют разные потребности, вкусы и интересы, в Rosa Springs провели сегментацию адресной базы. Для каждого из сегментов были сформированы специальные предложения, подобранные под специфику отдыха той или иной категории (гость, путешествующий в одиночестве, пара, друзья, семья).

Отдельное внимание уделяется VIP-гостям, которые получают привилегии высокого уровня, лечение и индивидуальный сервис. Чтобы предоставить им лучшие услуги, команда отеля предлагает удобства, которые здесь называют VIP-amenities, они включают персонализированные подарки гостям.

Поскольку во время отпуска номер становится временным домом, большое внимание уделяется комфорту проживания. И здесь речь идет не только о стильном дизайне и удобстве номера, некоторые детали делают проживание особенным.

После долгого перелета, напряженного дня и дискомфорта от смены часовых поясов гости хотят расслабиться. Чтобы помочь им как можно быстрее переключиться на отдых, при заезде в номерах размещают специальные наборы – Relax-станции, которые включают ароматические диффузоры, успокаивающие подушечки для глаз, беруши, маску для сна.

Кроме того, в 2022 году в отеле появился вечерний сервис. Процедура включает в себя предоставление комплимента в виде местного чая в крафтовом пакете и памятной открытки. Вид чая отличается в зависимости от дня недели.

Rosa Springs участвует в защите окружающей среды, сохраняя ее ресурсы. В отеле собирают вторсырье и отправляет его на переработку, внедряют энергосберегающие технологии, занимаются экопросвещением. Гости, чьи ценности совпадают с ценностями команды, могут воспользоваться услугой «Зеленое сердце». Специальная табличка, размещенная на ручке двери, сигнализирует горничным о том, что уборка должна проводиться без использования моющих средств, воды и электричества. Такая уборка включает в себя вынос мусора, заправку кровати, удаление пыли с мебели, остатков воды в ванной комнате и легкую уборку.

Здоровье начинается изнутри, а потому большое внимание здесь уделяют питанию. Life Balance – это целая система: особая атмосфера ресторана – интерьер, великолепный вид на хребет Аибга, качество используемых продуктов и их натуральность, ценность национальной и локоворской кухни.

Что касается самого рациона, то акцент делают на разнообразном, полезном и качественном питании. При этом блюда «шведской линии» делятся на грейды (grades). Первый грейд – это нечто максимально здоровое: приготовленное на пару, например, с минимальным количеством ингредиентов, нечто очень простое для пищеварения. Второй грейд – чуть более сложные в приготовлении блюда, но все еще максимально полезные. И третий грейд, назовем его «guilty pleasure», это что-то жареное, очень сладкое и в понимании диетологов «тяжелое», но все же то, что все мы любим и иногда можем себе позволить.

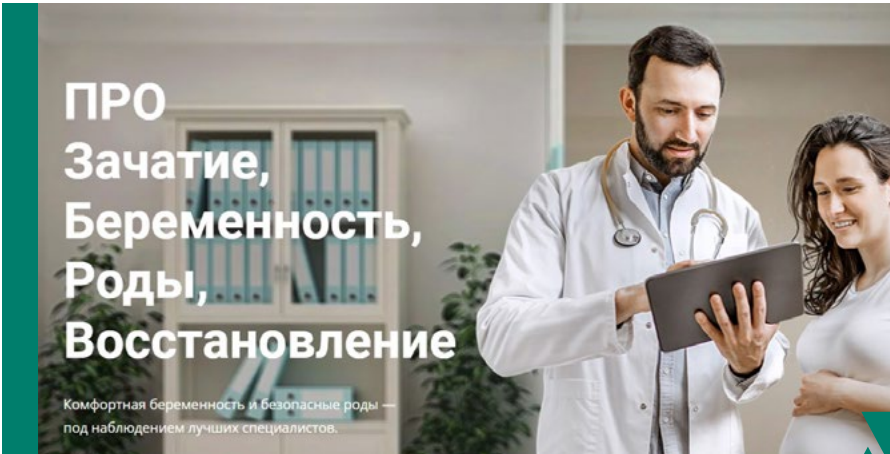
В отеле работает Центр превентивной медицины, который ставит во главу угла персональный подход, оздоровление и профилактику заболеваний. Среди уникальных сервисных услуг здесь можно выделить прием Life-balance-терапевта. Специалист, который проводит консультирование гостя с разбором баланса его здоровья и выявлением слабых мест с помощью пульсовой диагностики VedaPulse, с последующим формированием рекомендаций по образу жизни, питанию и при необходимости дополнительным обследованием для выявления и предотвращения рисков развития различных заболеваний.

В Центре превентивной медицины разработано 7 санаторно-курортных программ, которые включают диагностику, динамическое наблюдение, оздоровительные и лечебные процедуры. В рамках диагностики проводится общая оценка состояния организма, выявляются противопоказания и производится коррекция программы для максимальной эффективности и безопасности. График составляется индивидуально после первого приема врача-куратора.

Концепция Life Balance направлена в том числе и на популяризацию физической активности, важности укрепления тела и духа, сохранения семейных традиций. Для поддержания спортивных привычек созданы все необходимые условия: погода и природа располагают к длительным прогулкам, в фитнес-зоне ежедневно проводятся бесплатные групповые тренировки. Разнообразная анимационная программа помогает развиваться ментально, в отеле проходят мастер-классы, тренинги личностного роста, квесты для всей семьи. Нужно просто выбрать то, что вдохновляет и приносит удовольствие.

Находясь на отдыхе в отеле, гость понимает, как выстроить баланс в своей жизни самостоятельно, и даже после выезда из отеля продолжает придерживаться новых принципов, тем самым сохраняя эффект отдыха на длительное время.

## **Специализация как нишевой бизнес в медицинском туризме**



**ПРО  
Зачатие,  
Беременность,  
Роды,  
Восстановление**

Комфортная беременность и безопасные роды —  
под наблюдением лучших специалистов.

Медицинский туризм стал одним из наиболее динамично развивающихся секторов глобальной индустрии туризма. С ростом международной мобильности и доступности медицинских услуг по всему миру все больше людей ищут возможности сочетать путешествия с получением высококачественной медицинской помощи. Одним из специализированных направлений медицинского туризма, которое получает все больший спрос, является birth tourism – поездки для родов за рубежом, объединяющие репродуктивные технологии и комфортные условия для будущих родителей.

Медицинский туризм становится все более популярным выбором для пациентов, которые ищут доступные, высококачественные и инновационные медицинские услуги за пределами своего региона и страны проживания. Специализированные виды медицинского туризма, такие как birth tourism, привлекают особое внимание. Они объединяют репродуктивные технологии, включая программы ЭКО и суррогатное материнство, с возможностью рождения ребенка в другой стране.

Особенности birth tourism и его развитие в разных странах: birth tourism включает в себя разнообразные услуги, начиная от консультаций по репродуктивным технологиям и программам ЭКО до организации родов в лучших клиниках мира, а также лечение бесплодия, тестирование ДНК, психологическую помощь, сопровождение при беременности. Этот вид медицинского туризма развит во многих странах, таких как США, Канада, Таиланд, Германия, Чехия и другие, которые предлагают высокий уровень медицинского обслуживания и благоприятные условия для родителей и новорожденных.

Развитие birth tourism в России и причины его популярности: Россия является одной из стран, которая активно развивает и привлекает все больше иностранных пациентов. Развитие этого направления в России обусловлено несколькими факторами. Во-первых, Россия располагает современными медицинскими учреждениями и высококвалифицированными специалистами в области репродуктивных технологий и акушерства, что позволяет обеспечить качественное и безопасное медицинское обслуживание для будущих родителей.

Во-вторых, Россия предлагает привлекательные условия для birth tourism. Здесь можно получить широкий спектр услуг, включая программы ЭКО, суррогатное материнство, пакеты медицинского обслуживания для беременных, услуги по организации родов, а также психологическую помощь, лечение бесплодия, тестирование ДНК, проведение различных исследований и анализов. Кроме того, российские клиники обладают передовыми технологиями и инфраструктурой, способствующими комфорту и безопасности пациентов. Привлекательные цены также являются одним из факторов, способствующих популярности России в области получения медицинской помощи.

### **Сервисы оказания услуг по организации birth tourism с сайтом PRO Роды:**

Одним из ведущих сервисов, предоставляющих услуги по организации birth tourism в России, является сайт PRO Роды. Он предлагает широкий спектр услуг и поддержку для будущих родителей, включая планирование беременности, консультации, диагностику, организацию родов и послеродовый уход.

**Как выбрать клинику, специалистов, на что обратить внимание:** Специалисты сайта-сервиса PRO Роды всегда обращают внимание на самые ключевые моменты при выборе клиники, страны и специалистов:

- Специалисты сервиса гарантируют, что в клиниках работают сотрудники с высококвалифицированным медицинским персоналом, которые обеспечивают качественное и безопасное медицинское обслуживание.
- Важным фактором при выборе клиники является возможность своевременной и понятной коммуникации с клиентами. Клиника должна отвечать на их вопросы и обеспечивать поддержку на протяжении всего процесса.
- Также важно изучить предлагаемые клиникой пакеты услуг и их полноту. Необходимо обратить внимание на включенные медицинские процедуры, услуги поддержки и уровень комфорта, предоставляемый во время пребывания в клинике.
- Сервис PRO Роды предоставляет юридическую поддержку и консультации по правовым аспектам, связанным с birth tourism в выбранной стране.
- Специалисты сервиса следят за соблюдением высоких стандартов безопасности и качества медицинского обслуживания, включая аккредитацию клиник и соблюдение международных стандартов в области здравоохранения.

Birth tourism становится все более популярным видом медицинского туризма, предлагающим будущим родителям возможность комбинировать получение медицинской помощи и путешествия. Россия, с ее современными медицинскими учреждениями, высококвалифицированными специалистами и привлекательными условиями, становится популярным местом для birth tourism. Специализированные порталы и сервис по типу PRO Роды предоставляют широкий спектр услуг и персонализированный подход к каждому клиенту, обеспечивая высокий уровень медицинского обслуживания и безопасности. При выборе клиники и специалистов рекомендуется обращать внимание на квалификацию персонала, качество коммуникации, предлагаемые услуги, юридическую поддержку и соблюдение стандартов безопасности и качества. Ответственный выбор клиники и сервиса поможет будущим родителям обеспечить благоприятные условия и оптимальное медицинское обслуживание.

# НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ

## Обзор научных публикаций по экспорту медицинских услуг



Выручка российских клиник от экспорта медицинских услуг, по данным Минздрава, достигла в 2022 году 730 млн долл. Показатель резко вырос по сравнению с 2021 годом. Показатели 2022 года выше даже допандемического 2019 года: тогда объем экспорта медицинских услуг составил 470 млн долл. (+55%), а число пролеченных в российских клиниках иностранцев – 3 млн человек (+300%).

Приведенный краткий обзор научных публикаций ученых разных регионов Российской Федерации, а также зарубежных исследователей за 2022/2023 годы, несмотря на возникшие проблемы, показывает публикационную активность по экспорту медицинских услуг/медицинскому туризму. Эксперты обращают внимание на то, что росту медицинского туризма, как и туризма вообще, способствуют грамотно сформированная маркетинговая стратегия выхода российских медицинских организаций на зарубежный рынок. Авторы научных исследований стали акцентировать внимание на мотивации и потребительских предпочтениях в медицинском туризме, а также большое значение стали придавать корпоративной культуре и культурным особенностям зарубежных пациентов.



Рассмотрим научные публикации, посвященные развитию экспорта медицинских услуг/медицинскому туризму, территориальному развитию регионов, что в дальнейшем обеспечит экономический рост Российской Федерации.

В своем исследовании «Формирование маркетинговой стратегии выхода российской клиники на международный рынок» Чернышев Е. В., Департамент здравоохранения города Москвы (ДЗМ), рассматривает метод формирования уникальной стратегии для российских медицинских организаций различной формы собственности по выходу на международный рынок медицинских услуг, подробно раскрывая алгоритм формирования долгосрочной стратегии по выходу на зарубежные рынки, используя сочетание таких элементов предложенной «матрицы возможностей», как рынки, услуги, сервис, медицинские решения и партнерские отношения. Евгений Владимирович в своей статье приводит практические примеры применения метода для выхода на зарубежные рынки медицинскими организациями из Турции, Южной Кореи, Китая, Индии и Израиля. Предложенная автором «матрица возможностей» в медицинском туризме отражает 40 конкретных стратегий и сотни их конфигураций, создает уникальную концепцию для развития внешней торговли медицинскими услугами.

«Медицинский туризм как фактор эффективного использования потенциала регионального здравоохранения» – исследование проведено Кривенко Н. В., Цветковым А. И., Кичем Д. И., специалистами Института экономики Уральского отделения РАН, Администрации губернатора Свердловской области, Российского университета дружбы народов. Авторы акцентируют внимание на том, что растущее значение во всем мире въездного медицинского туризма требует изучения его эффективной организации. Авторская позиция основана на необходимости оценки имеющегося потенциала регионального здравоохранения для развития медицинского туризма. Предложен подход к оценке эффективности использования потенциала регионального здравоохранения для развития медицинского туризма – высокотехнологичных медицинских и санаторно-курортных услуг, включающий использование экономико-параметрического метода, экспресс-анализа для оценки уровня удовлетворенности потребности населения региона в данных видах услуг, определения объемов экспорта медицинских услуг. Апробация авторского подхода проведена на примере здравоохранения Свердловской области. Предложенный подход позволяет на региональном уровне объективно оценивать эффективность использования потенциала здравоохранения, достижение удовлетворенности населения в оказании высокотехнологичной медицинской помощи, санаторно-курортных услугах, прогнозировать показатели экспорта медицинских услуг.

Исследование Синьтун Вана, Дальневосточный Федеральный Университет, «Анализ развития регионального медицинского туризма в России», посвящено вопросам развития регионального медицинского туризма в современных условиях и перспективности данного направления в условиях закрытых границ и невозможности расширять границы международного медицинского туризма. Также автор приводит статистические данные по вопросам развития медицинского туризма в регионах России. Это позволяет сделать вывод о том, что в отдаленных регионах России вопросам развития инфраструктуры медицинского туризма практически не уделяется внимание. Автор отмечает, что, несмотря на то, что медицинский туризм в России в целом показывает положительную динамику, на региональном уровне у данного направления туризма есть свои проблемы, на что необходимо обратить особое внимание.

В следующей своей статье «Формирование экономического механизма трансграничного медицинского туризма» аспирант Ван Синьтун показывает, как анализировались существующие результаты исследований с точки зрения различных аспектов, таких как определение, метод измерения, движущий механизм и влияние на медицинскую систему трансграничного медицинского туризма, а также как строилась теоретическая рамка трансграничных медицинских исследований. Ван Синьтун ставит перед собой цель – исследовать понимание исследовательского статуса индустрии медицинского туризма, интуитивное понимание теоретических основ медицинского туризма и обеспечение определенной теоретической основы для эмпирических исследований других ученых в области медицинского туризма. Судя по существующим результатам трансграничных медицинских исследований, здесь речь идет скорее об обсуждении, исследовании и анализе феноменов. Одним из них является отсутствие количественных исследований с большими выборочными данными, а другим – отсутствие теоретической поддержки. Автор приходит к заключению, что возможная причина этой проблемы заключается в том, что, несмотря на быстро развивающуюся глобализацию, все еще отсутствует четкое понимание трансграничного здравоохранения.

В своем исследовании «Трансграничное страхование как способ формирования потока по медицинскому туризму: обзор возможностей и практик в Российской Федерации» ученые Института экономики и управления Меркулов О. Ю., Лядов К. В. Климин В. Г., Мальцева Ю. А., Полушкин В. Г. рассматривают перспективы востребованности коммерческих страховых продуктов, основным содержанием которых являются медицинские услуги, в рамках медицинского туризма. Авторами предложены виды и формы трансграничного страхования, с учетом имеющихся проблем и ограничений страхования иностранных граждан, они оценивают возможные форматы страховой деятельности, механизмы формирования страхового продукта, а также причины, ограничивающие возможности страхового аспекта медицинского туризма в России.

Исследователь Штольц Л. Ю., Мичуринский государственный аграрный университет, в работе «Медицинский туризм в России: дизайн социологического исследования и прогноза» рассматривает медицинский туризм в России как социальный феномен. Предлагается дизайн (разработка программы, гипотез, методологии) социологического исследования, который предполагает осмысление существующей и добывание недостающей информации об исследуемом социальном феномене. В решении указанных задач важно понимать, что на генезис и развитие медицинского туризма оказывают влияние довольно многочисленные социальные факторы (зачастую действующие в прямо противоположных направлениях), актуализирующие социальную реальность во временной перспективе прошедших одного-двух лет.

Автор в итоге дает такое заключение: перспективными отраслями рынка медицинских услуг в России являются хирургия и неврология. Однако прочие сферы медицины, как в текущем периоде, так и в среднесрочном, остро нуждаются и будут нуждаться в параллельном импорте и импортозамещении.

Статья «Современные возможности экспорта медицинских услуг в России», авторами которой являются Русских С. В., Тарасенко Е. А., Грин С. И., Югай М. Т., Крюкова К. К., Москвичева Л. И. из разных научных учреждений (Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья им. Н. А. Семашко», Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Федеральное государственное бюджетное учреждение «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, Московский научно-исследовательский онкологический институт им. П. А. Герцена – филиал Федерального государственного бюджетного учреждения «Национальный медицинский исследовательский центр радиологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации) ставят перед собой цель – выявить факторы и барьеры развития экспорта медицинских услуг в Российской Федерации, а также разработать рекомендации по его стимулированию и продвижению РФ как экспортера медицинских услуг на международной арене.

Авторами проведен глубокий анализ и социологический опрос, где в качестве респондентов были привлечены врачи, организаторы и эксперты здравоохранения с текущим на момент проведения исследования опытом работы в организациях и органах управления сферы здравоохранения (Минздрав России, Росздравнадзор, ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Минздрава России и др.), включая практикующих врачей и руководителей медицинских организаций.

В результате проведенного анализа и опроса авторы пришли к тому, что в настоящее время в стране активно развиваются три модели сопровождения зарубежных граждан на рынке медицинских услуг:

1) создание экспертных медицинских консорциумов ведущих медицинских клиник;

2) формирование инфраструктуры агентского сопровождения на российском рынке ВМТ, включая развитие инфраструктуры на региональных рынках ВМТ с высоким, средним и низким экспортным потенциалом;

3) в рабочем режиме платные медицинские услуги по всем профилям медицинской помощи успешно оказываются в государственных и частных клиниках зарубежным гражданам, которые на постоянной или временной основе живут работают или учатся в РФ.

В заключение ученые пришли к такому выводу: основными стратегическими направлениями развития экспорта медицинских услуг в РФ для роста, организованного и управляемого пациенто-потока являются медицинские услуги в области нейронаук, высокотехнологичная хирургия и реабилитация, репродуктивная медицина, иммунотерапия онкологических заболеваний, трансграничные диагностические услуги. Необходимо осуществить ряд мер по стимулированию экспорта медицинских услуг, включая внедрение международных стандартов безопасности и качества оказания медицинских услуг, повышение уровня их сервисной составляющей, выстраивание каналов маркетинговых коммуникаций с зарубежными пациентами и продвижение РФ как экспортера медицинских услуг на международной арене.

Регионы, помимо привлекательных медицинских клиник для иностранных пациентов, стали обращать внимание на лечебно-оздоровительные учреждения, что вызывает определенную симпатию.

Ученые Агаларова Л. С., Розанова Т. П., Стыцюк Р. Ю., Таваков А. А. из ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный медицинский университет» Минздрава России и ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», ГБУ РД «Махачкалинский родильный дом № 2 имени Р. А. Каримова» посвятили свое исследование проблемам, которые существуют в лечебно-оздоровительном туризме. В статье «Проблемы развития лечебно-оздоровительного туризма в современных условиях» представлен анализ основных подходов к определению сущности лечебно-оздоровительного туризма в трудах отечественных ученых и исследователей, сделан вывод о том, что наиболее распространенной классификацией лечебно-оздоровительного туризма является его разделение на лечебный и оздоровительный. К лечебному туризму относят медицинский и санаторно-курортный, а к оздоровительному – курортологический,

SPA-туризм, Wellness-туризм. Определено различие между лечебным и оздоровительным туризмом в целях получения услуг, разработана авторская структура лечебно-оздоровительных услуг, видов туризма и специализирующихся организаций. Проведен анализ состояния спроса и предложения на лечебно-оздоровительный туризм за 2014–2020 гг. Сформулированы основные тенденции развития лечебно-оздоровительного сегмента в разрезе его направлений: рост SPA- и Wellness-индустрии, рост медицинского туризма, рост доходов от оздоровительного туризма. Определены и структурированы факторы, сдерживающие развитие и снижающие конкурентоспособность лечебно-оздоровительного туризма в России.

Исследователь Латышева А. А. из Санкт-Петербургского государственного экономического университета – автор научной публикации «Анализ тенденций и перспектив развития медицинского и лечебно-оздоровительного туризма в Санкт-Петербурге». На основе анализа работ зарубежных и отечественных исследователей она рассматривает ключевые аспекты развития сферы медицинского и лечебно-оздоровительного туризма. В процессе исследования автор выявила и проанализировала отрицательные и положительные аспекты, влияющие на развитие медицинского и лечебно-оздоровительного туризма. Автором проведен SWOT-анализ рынка медицинского туризма в Санкт-Петербурге, где выявлен ряд недочетов, представлены авторские предложения по их устранению для устойчивого развития исследуемой сферы.

Представляет интерес статья «Медицинский туризм: угрозы и возможности» Удотова О. А. и Кобелева И. В. из Сочинского государственного университета, Сочинского филиала Всероссийского государственного университета юстиции (РПА Минюста России), где проанализированы условия развития медицинского туризма в России на современном этапе. Авторами проведена оценка существующей нормативно-правовой базы, регламентирующей данное направление туристической отрасли. На основе анализа условий принятых государственных программ, статистических данных, обзора экспертных оценок по исследуемой проблеме с помощью методов STEP- и SWOT-анализа определены условия развития медицинского туризма. Представлена характеристика внешней и внутренней среды реализации услуг медицинского туризма, слабые и сильные стороны отрасли, возможности и угрозы, выявлены направления использования существующих возможностей для предотвращения угроз.

Исследуется новый подход в медицинском туризме, на котором ранее исследователи не особо акцентировали внимание. Учеными Ананченковой П. И. и Шегай М. М. из ФГБНУ «Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья имени Н. А. Семашко»; ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы» в статье

«Мотивация и потребительские предпочтения в медицинском туризме» рассмотрены вопросы, отражающие особенности мотивации медицинских туристов к поездке в страну, отличную от страны проживания, с целью получения медицинской помощи. Определены наиболее популярные направления медицинского туризма, а также медицинские услуги, ради которых совершаются поездки.

В следующей статье «Информационно-коммуникационные системы как фактор развития медицинского туризма» исследователь П. И. Ананченкова рассматривает вопросы развития информационно-коммуникационных технологий, влияющих на рост спроса на услуги медицинского туризма. Автор провела обзор наиболее популярных на рынке медицинского туризма мобильных приложений, выступающих эффективными информационно-коммуникационными продуктами, функционал которых позволяет потенциальному медицинскому путешественнику получить доступ к полной информации относительно региона, клиники, уровня качества, цены и доступности медицинской услуги, которую он планирует получить за пределами страны проживания.

Исследователь заключает, что на современном этапе цифровизации и развития информационно-коммуникационных технологий мобильные приложения являются эффективным инструментом развития медицинского туризма, поскольку сокращают транзакционные издержки потребителя и обеспечивают доступ к информации, необходимой для принятия решения о поездке с медицинскими целями.

Этика в своем историческом развитии реализует разные подходы. Ее цель – рациональный анализ ценностей и конфликта ценностей. В своем исследовании «Проблемы этики в медицинском туризме» авторы Щекин Г. Ю., Тронева В. Е. из Волгоградского государственного медицинского университета и Комитета здравоохранения Волгоградской области рассматривают следующие вопросы: глобализация и интеграция экономического, политического и информационного пространства, которые привели к изменениям туристической отрасли; медицинский туризм как перспективное направление современного здравоохранения, которое требует теоретического осмысления; осуществление федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг», части национального проекта «Здравоохранение»; медицинский туризм как объект научно-исследовательской деятельности: цели, задачи, результаты проводимых исследований; публикационная активность исследователей медицинского туризма; роль проводимых научно-практических конференций в продвижении научного знания о медицинском туризме; проблемы профессиональной компетентности специалистов в сфере медицинского туризма; научный вклад в оптимизацию современного администрирования рынка медицинских услуг.

По мнению авторов, этическая составляющая медицинского туризма должна обязательно присутствовать в проводимых исследованиях и публикациях. Однако в настоящее время она не является предметом интереса отечественных ученых. Этические проблемы медицинского туризма должны быть тщательно изучены, что позволит разработать рекомендации по профилактике этических рисков в медико-туристической сфере.

Российскими медицинскими организациями обслуживаются разные национальности из различных стран мира, поэтому специалистам придется общаться с пациентами, относящимися к различным этносам, культурам и конфессиям.

Медицинским организациям необходимо сформировать принципиально новую корпоративную культуру на основе базовых ценностей свободы и ответственности. Корпоративная культура – фундамент медицинской организации, она состоит из морально-этических, деловых норм и принципов, поддерживаемых работниками медицинской организации в своей деятельности.

Следующая статья «Корпоративная культура в медицинской организации: учет этноконфессиональной принадлежности пациентов» – главная составляющая в работе с иностранными пациентами. На этом акцентируют внимание ученые Аксенова Е. И., Александрова О. А., Ярашева А. В., Марков Д. И. из ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», Института социально-экономических проблем народонаселения имени Н. М. Римашевской – обособленного подразделения ФГБУН «Федеральный научно-исследовательский социологический центр РАН», ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации».

Ученые ставят цель – изучить подходы к развитию корпоративной культуры работников сферы здравоохранения в части формирования у них толерантного отношения к пациентам, принадлежащим к различным этнокультурным и конфессиональным группам. В числе мер управленческого воздействия – дальнейшее развитие основ корпоративной культуры сотрудников медицинских организаций, которое может способствовать решению задачи привлечения пациентов, относящихся к самым разным национальным и религиозным группам. Результаты анализа (систематизация научной литературы и социологический опрос в виде проведенных авторами статьи интервью) основных проблем, решение которых связано с развитием корпоративной культуры, показали, что важное значение имеет отношение пациентов и медицинского персонала к эвтаназии, прерыванию беременности, смерти (в том числе суициду); способы воспроизводства жизни (искусственное зачатие, суррогатное

материнство); препятствия для отправления религиозных ритуалов во время лечения пациентов.

Авторами в статье представлены выводы по анализу указанных проблем и возможных подходов к их решению: предложены меры по формированию новых компетенций в корпоративной культуре (как совокупности формальных и неформальных требований в медицинской организации, предъявляемых по отношению к своим сотрудникам), направленные на предотвращение и преодоление конфликтных ситуаций, возникающих из-за недопонимания между пациентами (российскими и зарубежными) и медперсоналом.

Ученые Петрова Г. Д., Аксенова Е. И., ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», в статье «Социально-культурные компетенции координатора по работе с иностранными пациентами» акцентируют внимание на качественном исполнении национального проекта «Здравоохранение», который в масштабах страны охватывает 70 субъектов и сотни медицинских организаций различной формы собственности, призывает к наличию в медицинских организациях квалифицированного специалиста, отвечающего всем современным требованиям, – координатора по работе с иностранными пациентами как связующего звена между командой единомышленников по работе с иностранными гражданами и самими пациентами. Сегодня эти знания особенно актуальны благодаря развитию международного сотрудничества и налаживанию контактов в профессиональной сфере, обмену научными и практическими достижениями, укреплению международной репутации российского здравоохранения и практическому применению принципов гуманитарной дипломатии. Следовательно, эффективный контакт при оказании медицинских услуг невозможен без знания культурных особенностей народов, что особенно актуально для медицинских работников, которые должны быть крайне осторожными в общении и при оказании медицинской помощи иностранным пациентам.

В заключение авторы отмечают, что в конечном итоге позитивный опыт иностранного пациента оказывает прямое влияние на объем привлекаемого внебюджетного финансирования развития экспорта медицинских услуг.

Авторы статьи «Состояние и перспективы развития въездного медицинского туризма в Российской Федерации» Карпова Г. А., Игнатьева Т. А., Санкт-Петербургский государственный экономический университет, оптимистично смотрят на развитие медицинского туризма в России. Авторы отмечают, что международный туризм, являясь трендом современной глобализации, даже несмотря на пандемию COVID-19, которая рано или поздно закончится, развивается и будет развиваться в различных направлениях, в том числе и в направлении медицинского туризма. Медицинский туризм способствует



развитию территорий, формирует благоприятный имидж дестинаций, обеспечивает экономический рост как отдельного региона, так и страны в целом, и, конечно же, благодаря медицинскому туризму реализуются важнейшие социальные функции, которые вкуче с экономическим влиянием обеспечивают мультипликативный эффект.

Авторы статьи «Проблемы и перспективы развития медицинского туризма в странах Азиатско-Тихоокеанского региона» Косолапов А. Б., Бобрынова Е. В. из Московского государственного университета спорта и туризма и турфирмы «Магазин путешествий» рассматривают актуальные проблемы и перспективы развития медицинского туризма в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. В статье анализируются социально-экономические предпосылки, влияющие на формирование и направление потоков медицинских туристов в пределах Азиатского континента. Приводятся основные конкурентные преимущества стран, имеющих государственные и частные программы приема медицинских туристов. Прогнозная оценка потоков, формирующихся туристами, прибывающими с медицинскими целями в страны Азиатско-Тихоокеанского региона, проведенная на основе статистических данных за 2017–2021 гг., показала умеренную тенденцию роста (на 5–7 % в год), характерную для большинства стран.

На основании проведенного статистического анализа авторы делают заключение о месте и роли Российской Федерации в системе медицинского туризма в Юго-Восточной Азии. Представлены авторские рекомендации общего и частного характера, направленные на развитие въездного медицинского туризма в Приморском крае, на Дальнем Востоке и в целом в Российской Федерации.

Особый интерес вызывают исследования ученых ближнего и дальнего зарубежья. Статья «Медицинский туризм: последствия для Индии», автором которой является Чандирамани Н. М. из Мумбайского университета (учредитель: Московский государственный юридический университет им. О. Е. Кутафина (МГЮА), который отмечает, что Генеральное соглашение по тарифам и торговле, заключенное по итогам конференции в Бреттон-Вуде, было торговым пактом, преследующим цель достижения свободной торговли товарами. 8-й Уругвайский раунд переговоров по ГАТТ, начатый в Пунтадель-Эсте в 1986 г., вышел далеко за рамки торговли товарами и распространился на торговлю в таких сферах, как интеллектуальная собственность, инвестиции и услуги, в результате чего были заключены соглашения ГАТС, ТРИПС и ТРИМС. Генеральное соглашение о торговле услугами вывело регулирование торговли услугами, в том числе услугами здравоохранения, на международный уровень. Соглашение определяет четыре режима предоставления услуг, один из которых – потребление услуг за рубежом. Согласно этому режиму лицо, имеющее потребность в определенной услуге, отправляется в страну, предлагающую

эту услугу (например, студент получает высшее образование за границей или человек находит лечение в другой стране). ГАТС дало толчок развитию медицинского туризма в некоторых азиатских странах: Индонезии, Малайзии, Филиппинах, Сингапуре, Таиланде и Индии. В данной статье после разграничения понятий «медицинский туризм» и «оздоровительный туризм» сделана попытка проследить рост медицинского туризма в странах Азии и указать факторы, способствующие этому росту. Затем освещены причины, которые помогли Индии стать привлекательным местом для медицинского туризма. Также приведен критический анализ возможностей, которые предоставляет медицинский туризм в Индии, и проблемы, связанные с ним.

В заключение автором высказано мнение о том, что интернационализация медицинских услуг в Индии не должна ущемлять права граждан Индии в сфере здравоохранения, особенно тех, кто больше всего нуждается в этом.

Исследование Усманова М. Р. из Джизакского государственного педагогического института «Характеристика изучения туристического потенциала и возможностей Джизакской области» направлена на комплексное исследование туристического потенциала и возможностей Джизакской области, которое включает вопросы более широкого использования туристических возможностей региона, перспективных проектов по привлечению туристов, реализации инновационных идей в данной сфере и предоставления всех необходимых услуг.

Исследование ученых Петровой Г. Д., Афанасьева В. А., Беззубенко О. И., ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», АО «Медицина: клиника академика Ройтберга», ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр терапии и профилактической медицины» Министерства здравоохранения Российской Федерации, «Международная практика организации экстренной медицинской помощи иностранным гражданам» направлено на рассмотрение международной практики организации экстренной медицинской помощи иностранным гражданам при непосредственной координирующей роли специализированных ассистанс-компаний. Авторы отмечают, что уровень вовлеченности медицинской инфраструктуры страны в систему оказания экстренной и неотложной медицинской помощи нерезидентам напрямую формирует международную репутацию страны как медицинской и туристической дестинации для иностранных граждан, что соответствует основным целям, заложенным Правительством Российской Федерации в программные документы развития национальных проектов.

Авторы приходят к такому заключению: медицинский ассистанс является недооцененным участником рынка медицинского туризма России, открывающим возможности по укреплению регионального и федерального бренда

туристской дестинации. Ассистанс-компании – проводники между транснациональными страховыми корпорациями и конкретными медицинскими организациями, оказывающие медицинские услуги иностранным пациентам в режиме экстренной и неотложной медицинской помощи.

В заключение необходимо отметить, что рассмотренные научные исследования, опубликованные в 2022/2023 году в рецензируемых журналах ВАК РФ, указывают на то, что расширилась сфера исследования экспорта медицинских услуг/медицинского туризма, задействованы ранее не исследованные области, что необходимо учитывать при выходе на международный рынок для работы с иностранными пациентами. Исследования посвящены экспорту медицинских услуг/медицинскому туризму, где выявляются как положительные моменты в развитии, так и проблемы, которые нужно в оперативном порядке решать.

Только оперативно решая выявленные проблемы, российский медицинский туризм/экспорт медицинских услуг может развиваться дальше и займет свое достойное место на международном рынке по оказанию медицинских услуг.

## **Обзор программы обучения по медицинскому туризму на примере Индии**



Спустя 4 года с момента официального старта национального проекта «Экспорт медицинских услуг» можно говорить об очевидном успехе, которого удалось достичь совместными усилиями всех участников индустрии медицинского туризма в нашей стране. Количество иностранных пациентов, доверивших свое здоровье российским врачам, по данным Министерства здравоохранения, безусловно впечатляет. А понимание, что за каждой статистической единицей скрываются счастливые глаза и благодарная улыбка пациента за спасенную жизнь, возвращенное здоровье, мотивирует поддерживать заданный вектор, двигаться вперед. Устойчивое присутствие на зарубежных рынках, равно как и выход на новые, требует постоянного развития.

И здесь в распоряжении участника рынка – ряд инструментов. Во-первых, так называемый «бенчмаркинг». Иными словами, анализ действий конкурентов, аудит/сравнение с личной стратегией развития, перенимание успешного опыта. Здесь важным моментом является адаптация полученных данных «под себя», под локальные реалии.

Значимо также участие в отраслевых выставках, конференциях. Помимо нетворкинга, новых полезных контактов, зарождения перспективных идей и проектов, это дает возможность держать руку на пульсе, быть в курсе трендов развития. Это позволяет актуализировать имеющуюся стратегию развития, внести в нее своевременные коррективы. Например, открывающийся рынок Китая после длительной изоляции. Для выстраивания эффективного сотрудничества требуется изучение имеющегося спроса, тест разработанных продуктов, актуализация прежних рабочих связей и знакомство с новыми партнерами. Профильные мероприятия для решения этих задач незаменимы.

Следующий важный пункт – обучение. В настоящее время на территории России реализуется несколько образовательных программ по направлению медицинского туризма, с серьезной методической основой, дающих ключевые знания об отрасли, применимые на практике.

Эти программы ориентированы на широкую аудиторию и будут полезны как тем, кто делает свои первые шаги в медицинском туризме, так и опытным профессионалам. За короткое время слушатели узнают самое основное об индустрии медицинского туризма, сформируют системное, комплексное понимание о «здоровых» путешествиях и успешно применяют полученные знания в своей ежедневной деятельности.

Если обратить внимание на доступные нам зарубежные образовательные курсы, то первым и очевидным выбором является Индия. И тому есть ряд причин. Прежде всего это тесное сотрудничество Республики Индии и Российской Федерации. На сегодняшний день можно смело говорить о растущем взаимном интересе к культуре, истории и медицине. Индия – страна с многовековой историей целительства, заботы о здоровье души и тела. Стоит отметить и высокий уровень традиционной, в нашем понимании, медицины.

В контексте медицинского туризма опыт Индии также заслуживает изучения. При поддержке правительства реализуется массивная информационная кампания «Heal in India», которая выводит дестинацию в топ-5 стран первого выбора для пациентов. Концепция «Heal in India» большое внимание уделяет подготовке кадров. И здесь хочется отметить образовательные курсы, семинары всемирно известного спикера, эксперта медицинского туризма – доктора Према. Один из недавних семинаров представлял собой микс насыщенной теоретической части с возможностью обсудить полученные знания с коллегами из разных стран.

Программа двухдневного семинара включала в себя историю медицинского и оздоровительного туризма, состояние отрасли на текущий момент и перспективы развития. Отдельной темой вынесены актуальные направления медицинского туризма для пациентов из разных стран. Ключевой и наиболее ценной из обсуждаемых была тема маркетинга медицинских программ, этические составляющие продвижения медицинских продуктов. Разрабатывая маркетинговую кампанию, стоит все время держать фокус на том, что главной составляющей является здоровье, благополучие пациента. Баланс рационального и эмоционального компонентов – это залог patient friendly маркетинга в медицинском туризме.

В мероприятии приняли участие более 70 представителей из разных стран и штатов Индии. В ходе семинара специалисты обсудили направления сотрудничества, перспективы развития двустороннего медицинского туризма, наметили следующие шаги.

УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ

# ЭКСПОРТ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

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



Аксёнова Е. В.



Иванов И. В.



Попович Л. Д.



Петрова Г. Д.



Юдина Н. Н.



Чернышёв Е. В.



Омаров Г. Г.



Шамрай Д. О.



Набор открыт



Куратор:  
**Чернышёв Евгений Владимирович**



Телефон:  
**+7 (916) 043 0221**

УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ

# КООРДИНАТОР ПО МЕДИЦИНСКОМУ ТУРИЗМУ

18 АКАД. ЧАСОВ



Координатор по работе с иностранными пациентами - ключевое лицо в цепочке реализации проекта по экспорту медицинских услуг: от федерального и регионального уровней и медицинских организаций до непосредственного взаимодействия с медицинским туристом на всех этапах медицинского тура.

Координатор является носителем знаний и практики по нормативному регулированию медицинского туризма, культурным особенностям пациентов из разных стран мира и по стандартам работы с иностранными пациентами.

## ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

- ▶ Основы работы координатора
- ▶ Построение внутренних коммуникаций
- ▶ Работа с пациентами из Ю-В Азии
- ▶ Работа с пациентами из арабских стран
- ▶ Работа с пациентами из Европы
- ▶ Работа с пациентами из Средней Азии
- ▶ Социо-культурные факторы



- ✔ **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 медицинских услуг.
- ✔ **Программа наставничества** и сопровождения обучающихся способствует подготовке собственного проекта по итогу пройденного обучения.
- ✔ **Балы НМО** в количестве 18 начисляются всем медицинским работникам по окончании обучения.

## КОМАНДА ЦИКЛА



Аксенова Е. И.



Петрова Г. Д.



Чернышёв Е. В.



Готов С. С.



Жукова Н. Г.



Зарипова Г. Х.



Нерсесов Д. Е.



Seo Hee Won



Набор открыт



Куратор:  
**Чернышёв Евгений Владимирович**



Телефон:  
**+7 (916) 043 0221**

УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ

# СЕРВИСНО- -ОРИЕНТИРОВАННОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

18 АКАД. ЧАСОВ



Сервисная ориентация отечественного здравоохранения ставит перед отраслью задачи по подготовке специалистов по проектированию и внедрению пациенто-центричного сервиса в рамках получения пациентами медицинской помощи.

В рамках уникального учебного цикла слушатели познакомятся с инновациями в области сервисостроения в здравоохранении и спроектируют сервисный комплекс для своей медицинской организации

- ✓ **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 медицинских услуг.
- ✓ **Программа наставничества** и сопровождения обучающихся способствует подготовке собственного проекта по итогу пройденного обучения.
- ✓ **Балы НМО** в количестве 18 начисляются всем медицинским работникам по окончании обучения.

## ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

- ▶ Основы сервисной ориентации
- ▶ Экономический эффект от сервиса
- ▶ Построение сервисной модели
- ▶ Сервис и командная работа
- ▶ Сервис как центр маркетинговой стратегии
- ▶ Сервисный самоаудит медицинского центра
- ▶ Сервисные стандарты в медицинском туризме

## КОМАНДА ЦИКЛА



Аксенова Е. И.



Петрова Г. Д.



Чернышев Е. В.



Иванова Ю. С.



Сидорова Е. М.



Домашенко В.



# ИСТОРИЯ ПАЦИЕНТА

## В Сургутском кардиоцентре выполнили высокотехнологичную операцию гражданину Таджикистана



Весной 2023 года в Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии» г. Сургута обратился гражданин Таджикистана, который нуждался в операции на сердце. О своем заболевании пациент знал и, выбирая клинику, в первую очередь ориентировался на уровень оказания помощи. «Порок сердца у молодого человека был диагностирован случайно, когда мужчина почувствовал недомогание. Клинически это выразилось одышкой, непереносимостью физических нагрузок. Оказалось, что причиной стал врожденный порок сердца, из-за которого правые отделы сердца были перегружены. Оперироваться пациент решил в России и выбрал для этого Окружной кардиодиспансер. В условиях искусственного кровообращения мы выполнили пластику дефекта межпредсердной перегородки аутоперикардальной заплатой. Операция прошла успешно и без осложнений», – рассказал сердечно-сосудистый хирург кардиохирургического отделения

№ 2 Окружного кардиологического диспансера «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии» Александр Медведев.

Активно развивать медицинский туризм в Окружном кардиодиспансере, как пилотной площадке регионального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг», начали с 2019 года. В настоящее время в кардиодиспансер за медицинскими услугами обращаются более 1500 иностранных граждан ежегодно. *«Региональный медицинский туризм имеет ряд неоспоримых преимуществ и пользуется спросом среди жителей соседних государств. Очень востребована диагностика, в т.ч. оценка состояния сердечно-сосудистой системы. Благодаря формату комплексного медицинского обследования за одно посещение пациент получает полную карту здоровья, включая консультацию врача. Профессиональная команда специалистов, оборудование и индивидуальный подход позволяют нам конкурировать с зарубежными центрами»,* – отметила главный врач Окружного кардиологического диспансера, администратор регионального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг», кандидат медицинских наук Ирина Урванцева.

Стоит отметить, что вместе с Окружным кардиологическим диспансером в 2019 году к реализации проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» приступили специалисты Сургутской клинической травматологической больницы, Сургутского клинического центра охраны материнства и детства, Сургутской окружной клинической больницы и Окружной клинической больницы г. Ханты-Мансийска.

Все 5 ведущих региональных медицинских центров по качеству услуг и уровню сервиса соответствуют международному уровню.

# ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ

## Взаимодействие медицинских организаций и туроператоров



Медицинский туризм, по сути, представляет собой совмещение лечения с посещением туристических объектов в месте дестинации. Однако ввиду того, что многие годы в России медицинский туризм развивался силами медицинских организаций, посещению пациентом туристических объектов уделялось минимальное внимание, если вообще уделялось.

Фактически медицинские организации, прежде всего частные, могут самостоятельно предлагать своим пациентам услуги размещения, трансфера и культурных программ только при минимальном потоке пациентов. Как только такой поток будет нарастать, клиника тут же ощутит собственные ограничения в предоставлении подобных услуг.

С другой стороны, существует огромное множество туристических операторов, специализирующихся на въездном и внутреннем туризме. У них значительные возможности по предоставлению туристических пакетов, в которые входит перелет, трансфер, различные варианты размещения, разнообразная

культурная программа. Кроме того, множество туроператоров предлагают своим клиентам, помимо прочего, и санаторно-курортное лечение.

Взаимодействие медицинской организации и туроператора представляет существенный интерес для изучения не только с точки зрения их совместной работы над медицинским туристическим продуктом, но также с правовой стороны подобной совместной работы. Следует уточнить, что приглашающей стороной на медицинские услуги иностранных пациентов из визовых стран может быть только медицинская организация, которая, как правило, не желает брать на себя риски. С другой стороны, туроператор также может быть приглашающей стороной, но только по реализуемым им турпродуктам. Поэтому уже на первом этапе работы медицинской организации с туроператором необходимо понимать, какое из юридических лиц становится приглашающей стороной. Еще один важный правовой вопрос – ответственность. По действующему законодательству туроператор несет всю полноту ответственности за реализуемый турпродукт, если даже в него была включена составляющая по медицинскому туризму. Таким образом, в случае недовольства медицинского туриста качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации претензия будет предъявляться туроператору. В этом случае для перестраховки рисков для туроператора целесообразно вывести медицинскую составляющую из турпродукта, оставив только услуги сопровождения во время получения медицинской помощи. Но тогда рушится сама идея единого комплексного турпродукта, состоящая в том, что медицинский турист оплачивает услуги в «одном окне». Разделение платежей по организациям уже создает для медицинского туриста риск переплаты и выхода из ранее запланированного бюджета, поскольку на момент вылета в страну получения медицинской помощи на руках у него только один договор, с туроператором, на часть планируемых услуг. По этим причинам, а также из-за сложности формирования медицинского турпродукта медицинским туризмом занимается ограниченное число туроператоров. Рассмотрим процесс взаимодействия медицинской организации и туроператора. Что же необходимо сделать медицинской организации?

Прежде всего медицинская организация должна определиться с перечнем нозологий предоставляемых услуг. Это позволит определить период как стационарного, так и амбулаторного пребывания медицинского туриста. Желательно, чтобы выбранные направления поддавались «упаковке», то есть чтобы по ним можно было сформировать «пакетное» предложение.

Сроки пребывания пациента дают туроператору понимание сроков размещения и наполнение культурной программы. Чем дольше сроки пребывания, тем насыщеннее и интереснее может быть культурная программа. Если пациент большую часть своего пребывания должен находиться в стационарных условиях, туроператор может предложить размещение в гостинице и культурную программу сопровождающему лицу или лицам.

Далее медицинская организация должна определиться со страной-донором. Для клиники это позволит определить рабочие языки и дополнительные услуги, предоставляемые в клинике (например, индивидуальное питание, исходя из религиозных особенностей пациента). А туроператору это позволяет сформировать понимание по стоимости перелета и визового сопровождения. Также может сформироваться понимание сезонности. А это, в свою очередь, создает готовое предложение по туру.

С другой стороны, туроператор, начиная работать с медицинской организацией, может предложить своим существующим клиентам новый продукт в виде тура с проверкой состояния здоровья. Также этот продукт вполне может привлечь и дополнительных клиентов. В данном случае туроператор выполняет туристическую часть программы, а клиника выполняет медицинскую часть. И в случае выявления проблем со здоровьем клиника может получить пациента для последующего лечения, что, в свою очередь, также позитивно влияет и на туроператора, так как подразумевает повторное посещение пациентом страны.

Медицинской организации для данного продукта необходимо разработать различные варианты программ комплексного обследования. При разработке данных программ стоит учитывать, что основной продукт у пациента – это тур, а медицинская составляющая является лишь дополнительной опцией. Кроме того, туроператор будет предлагать тур для групп от десяти человек. Поэтому при разработке программ обследования или чекапов следует делать упор на такие обследования, которые группа может пройти за несколько часов.

Если медицинская организация планирует сконвертировать данные чекапы в дальнейшее лечение этих пациентов, то обследования должны выбираться, во-первых, исходя из профиля медицинского учреждения, а во-вторых, результат обследований должен быть готов в течение 3–5 дней, чтобы пациент до своего отъезда мог получить заключение. После прохождения обследования пациенты полностью предоставляются туроператору и его программе. Перед отъездом пациенты приглашаются повторно в клинику для получения выписки.

Медицинской организации следует оформить выписку/предложение на языке пациента. В данной выписке, помимо самих результатов обследования, имеет смысл указать рекомендации по профилактике заболеваний, особенно в случае выявления отклонений от нормы. К предложению можно приложить информацию о клинике, врачах, оборудовании и преимуществах.

## **В ПОДГОТОВКЕ МАТЕРИАЛА ПРИНИМАЛИ УЧАСТИЕ:**

**Глов Сергей Сергеевич**, начальник отдела медицинского туризма Юсуповской больницы;

**Егоров Михаил Сергеевич**, руководитель портала медицинского туризма AllMed;

**Жгулева Юлия Александровна**, руководитель АО «Санкт-Петербургское агентство медицинского туризма»;

**Кривец Кристина Сергеевна**, президент Казахстанской ассоциации медицинского туризма;

**Пресс-служба Окружного кардиологического диспансера «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии»;**

**Пресс-служба Rosa Springs;**

**Пресс-служба Комитета по туризму города Москвы;**

**Салеева Ирина Игоревна**, эксперт по медицинскому туризму;

**Хейфец Михаил Игоревич**, специалист по медицинскому туризму;

**Хоменко Виктор Валентинович**, основатель проекта PRO Роды;



[nloz.ru](http://nloz.ru)