

КС Медицинский туризм

Что нужно знать, если, совмещая «приятное с полезным», вы едете за границу в рамках «медицинского тура»? В каких случаях лечение за рубежом может принести не пользу, а вред? The Chief собрал за круглым столом руководителей ведущих туристических фирм Приморья, занимающихся организацией зарубежных «медицинских» туров, а также авторитетных представителей приморской медицинской общественности, чтобы помочь читателям разобраться в этих и других вопросах.

В поисках чуда

The Chief

Для чего люди едут лечиться за границу? Какие преимущества у лечения за рубежом?

Виктор Григорьевич Раповка

Важно определиться, с какой целью человек едет лечиться за границу: для экстренной или плановой медпомощи? За услугами по косметической хирургии или за «картой здоровья»? Или, может быть, он едет туда, чтобы получить совершенно отличный от нашего уровень сервиса? Это – довольно распространенный мотив. Не секрет, что наша медицина по-прежнему страдает от низкого уровня сервиса: мы не можем обеспечить пациентов вип-палатами, той организацией обследования, которая есть за границей. Поэтому люди, имеющие высокий и средний достаток, могут поехать и получить «карту здоровья», специализированную хирургическую, терапевтическую, онкологическую помощь на достаточно высоком уровне. Какие заболевания предпочитают лечить за границей? Я знаю даже таких, кто едет за границу, чтобы вылечить фурункул или оперировать варикозное расширение вен. В принципе, стоимость билета, лечения и проживания в таких случаях такова, что за десятую часть этой суммы они могли бы сделать это здесь с еще лучшим эффектом и большим вниманием! Безусловно, я как профессионал, как хирург, считаю, что наше здравоохранение находится на достаточно высоком уровне. Что говорить – если я являюсь членом Европейского общества сосудистых хирургов, членом правления Всероссийского общества сосудистых хирургов, членом Азиатского общества сосудистых хирургов и других обществ! И во Владивостоке немало таких врачей – «титолованных», получивших признание зарубежных коллег. Это говорит о высоком профессиональном уровне наших врачей. Но часто мы сталкиваемся с бюрократическими проволочками. Простой пример.

Больная с тяжелым заболеванием нуждается в операции, но ближайшее место где возможно ее выполнить в России – Новосибирск. Еще ближе – Корея, но там останавливает цена – 30 тыс. долларов. В России можно прооперировать по федеральной квоте, но чтобы ее оформить, подписать все бумаги, потребуется как минимум неделя, такого времени у больной нет, и родственники везут ее в Корею. Подобные организационные проблемы ограничивают возможности оказания помощи в России и вынуждают искать лечения за границей. Чтобы не стоять в очередях в приемном отделении или регистратуре, человек обращается в туристическую компанию и едет в зарубежную клинику. Преимущество таких медицинских туров в том, что человек может совместить медицинское обследование с приятным сервисом, с проживанием в хорошей гостинице, с какой-то развлекательной программой.

Владимир Кузнецов

Уверен, что в решении пациента ехать за рубеж диагноз не является определяющим фактором. Составляющих здесь много – тут и финансовые, и организационные вопросы, и вопросы доступности: кто-то может себе позволить уехать за границу на 2-3 недели, а кто-то не может. Есть более или менее разведанные области (такие как пластическая хирургия или вопросы планированием семьи). Значительная часть людей едет за «паспортом здоровья», совмещая приятное с полезным. Но в любом случае поездка организуется не по принципу «у меня такой-то диагноз – я решил лечиться за границей». Здесь обратная ситуация: «я могу поехать за границу, и уже исходя из этого я решаю, что я могу сделать там для своего здоровья».

Людмила Ким

На моем опыте – не было ни одного случая, когда бы пациент просто ни с того ни с сего захотел лечиться за границей. Человек обращается к нам, как правило, тогда, когда он не доволен результатами обследования или лечения здесь. Зачастую люди хотят получить от зарубежной медицины нечто особенное, бывает, что даже сами не знают - что... Хотят чуда!

Хорошие новости

The Chief

Наблюдается ли в последнее время увеличение спроса на подобные медицинские туры – и с чем это связано?

Людмила Ким

Безусловно, интерес к медицинским турам в последнее время увеличился. Это связано, прежде всего, с тем, что туристические компании усилили рекламную работу по популяризации подобных туров. Однако на рост популярности туризма в Корее, которым занимается наша компания, оказывают влияние и другие факторы. Дело в том, что в мае этого года в Южной Корее был принят ряд законов, направленных на развитие медицинского туризма. Так что большая популяризация медицинского туризма в Корее идет на государственном уровне. В результате резко возрос спрос на медтуры в эту страну. Если раньше в основном говорили о лечении в Сингапуре, а медицинский туризм в Корее носил чисто индивидуальный характер (люди ехали к живущим и работающим там знакомым, через которых и обращались в клиники), то сейчас это происходит уже на уровне организованного туризма. Спрос появляется в ответ на предложение, и в данном случае Корея сама выступает с таким предложением.

Ольга Гуревич

Однако если Сингапур целенаправленно работает на иностранного туриста, можно сказать, специализируется на этом, то Корея только в начале этого пути. Работа с иностранными туристами для корейских врачей – пока скорее исключительный случай, практики пока не наработано. Существуют проблемы с переводчиками – их пока не хватает. Словом, если в Сингапуре все отработано и налажено, здесь все только начинается.

Ольга Горшунова

Проблемы есть, но не стоит забывать, что «корейское направление» в медицинском туризме - новое. Начало, действительно, было положено в мае, когда были введены медицинские визы. Правительство Кореи очень строго берет под свой контроль работу клиник: тем госпиталям, которым разрешено принимать иностранных пациентов, необходимо получить специальный сертификат. Клиники должны обзавестись переводчиками. Но надо понимать, что медицинский английский – это самый сложный язык! Иногда возникают сложности с тройным переводом - с русского на английский, с английского на корейский. Но ведется большая работа, результат которой, думаю, скоро будет виден.

Виктор Раковка

Я сам получал паспорт здоровья в Корее, и хочу заметить, что все обследование заняло у меня 2 дня. Качеством обследования остался доволен. А проблема с переводом характерна не только для Кореи. Очень часто

переводчик не знает медицинской терминологии, не адаптирован к медицинским терминам и не может доходчиво объяснить пациенту все, что сказал врач.

Ольга Горшунова

И в этом вопросе скоро будут подвижки. С сентября мы приступаем к подготовке медицинских координаторов-переводчиков на базе ДВГУ. Это будут специалисты, которые, помимо хорошего владения английским и корейским языками, будут знакомы с азами специфики медицинского перевода.

Виктор Раповка

Это – действительно, замечательная новость!

К серьезному лечению – особый подход

Владимир Кузнецов

Турфирмы обеспечивают связь пациента с госпиталем, они осуществляют поиск госпиталя, логистику, комфортное перемещение, пребывание пациента за границей и его благополучное возвращение домой. Но с собственно медицинской составляющей этого процесса могут возникать проблемы. Кто несет ответственность за неудовлетворительный результат лечения? Что делать, если возникают осложнения после лечения? Другой важный момент – у нас бывают случаи, когда человек, вернувшись из-за границы и приходя в соответствующее профильное учреждение, слышит ответ: «где начали лечиться, туда и идите». На сегодняшний день отсутствует преемственность между нашей медициной и зарубежной. В Хабаровске эту проблему решили. Там в краевом диагностическом центре создан международный отдел, который берет на себя оформление подобных медицинских вопросов, в сложных случаях организует лечение пациентов за рубежом. Мы в медуниверситете пытаемся сделать то же самое. Понятно, что никто не сможет взять на себя тот пласт работ, которым занимается, обладая богатым опытом, туристический бизнес. Но медицинскую составляющую этих процессов все же правильнее брать на себя специалистам. Тогда у пациентов будет меньше проблем.

The Chief

Однако пока медики не взяли «медицинскую составляющую» медицинского туризма в свои руки, это приходится делать туристическим фирмам – ведь потребность в лечении за границей у людей только возрастает. И надо признать, что, хотя данное

направление для туристического бизнеса является достаточно новым, представленные здесь сегодня турфирмы смогли вывести его на серьезный профессиональный уровень.

Людмила Ким:

Надо понимать – что серьезное лечение за границей и медицинский туризм – это разные вещи! Целенаправленно приехав на лечение, человек вряд ли будет участвовать в экскурсиях и предаваться развлечениям. Поездка за границу по поводу серьезного заболевания имеет мало общего с медицинским туризмом, суть которого – совмещение приятного с полезным. В рамках медицинского тура можно получить карту здоровья, пройти курс массажа или получить комплекс косметических процедур в знаменитом СПА-центре.

В понятии медицинский туризм для туристической фирмы определяющим является слово «туризм». Организация серьезного лечения – это не задача турфирм. Для нас самое главное – чтобы человек получил удовлетворение от поездки. И, если турфирмы занимаются организацией серьезного лечения, то именно в силу тех минусов отечественной медицины, о которых тут было сказано!

Если говорить о нашей компании - ДАБЛ СТЕП ТРЭВЛ, то у нас уже накоплен значительный опыт организации лечения за границей. Мы работаем напрямую с госпиталями, что позволяет избежать "испорченного радио" и ускорить время обработки заявок. Это немаловажно, когда речь идет о тех, кому необходима срочная помощь. Мы работаем с сетью больниц в Пусане GOOD GANG AN, которые предлагают специализированное лечение опорно-двигательного аппарата, лечение женских заболеваний. В госпитале также есть центр искусственного оплодотворения, центр восточной медицины, прекрасный диагностический центр, все оборудование в котором находится в одном месте (то есть для полной диагностики не надо никуда больше ездить). И конечно - мы лично знакомы с врачами, которые занимаются приемом российских пациентов!

The Chief

Если пациент желает самостоятельно договориться с клиникой, о чем ему следует знать?

Ольга Гуревич

Как правило, даже если пациент обращается непосредственно в представительство зарубежного госпиталя, тот же госпиталь потом

обращается в туристическую фирму за организацией поездки пациента на обследование или лечение. Если он обращается сразу к нам – мы готовим для него весь пакет необходимых документов, в том числе полностью переводим историю болезни, и не один раз – ведь мы связываемся не с одним госпиталем, а с несколькими. В результате у пациента есть приблизительная стоимость и несколько вариантов лечения. При этом мы всегда можем сказать, что это за врач, что это за клиника.

Практически в каждой клинике, работающей с иностранными пациентами, существует специальный координационный центр, который занимается координацией движения иностранных пациентов – при поступлении заявки работники центра назначают обследование пациента и далее держат весь процесс под контролем.

Виктор Раповка

Если туристические компании специализируются в основном на медицинском туризме, то компания, которую основал врач Виталий Толокевич, целенаправленно занимается лечением пациентов за рубежом. Виталий Александрович направляет пациентов, основываясь на медицинских показаниях. Держит связь с зарубежным врачом, принимающим его пациента.

Виталий Толокевич

Интер-клиника «Медицина тур» специализируется на организации серьезного лечения как российских, так и в зарубежных клиниках. Когда люди обращаются к нам за «иголочками» и спа-процедурами, мы их как раз отсылаем в туристические компании!

Интер-клиника «Медицина тур» работает с 2003 года в соответствии с главным принципом: лечение пациента должно быть обеспечено в соответствии с его заболеванием. Ведь бывают случаи, когда помочь человеку просто невозможно – ни в России, ни за границей, и тогда поездка за границу – это просто трата времени и денег. В таком случае мы просто честно говорим об этом пациенту. Прежде чем посылать человека за границу, я и мой помощник, тоже доктор, сначала сами посещаем лечебные учреждения, чтобы убедиться, что там действительно могут оказать помощь, которую невозможно получить здесь. Или та помощь, которую он может получить здесь, обойдется ему дороже, чем, скажем, в клинике Харбина. Банальный пример – операции закрытого типа Гамма-нож, которые лечат по показаниям определенные виды опухолей. В каждом случае, когда, как мы полагаем, операция могла бы помочь пациенту, мы для начала направляем

всю необходимую информацию о пациенте и его заболевании зарубежным специалистам. Рассмотрев случай, они предлагают варианты лечения, либо отказываются от него - такое тоже бывает, и тогда мы находим пути лечения здесь. В России лечение способом Гамма-нож тоже есть – его предлагает московский институт им. Бурденко. Но там стоит 11 тысяч долларов. Ясно, что для приморцев дешевле пролечиться в Харбине, где это стоит 4900 долларов.

Между тем, далеко не всегда для лечения пациенту необходимо выезжать за границу. Во многих случаях мы лечим пациентов в российских учреждениях, у нас есть полная информация о достоинствах отечественных клиник. Поскольку направление туда бывает получить очень сложно, мы заключаем с этими учреждениями договора и направляем туда своих больных, оформляя для них все необходимые документы. В нашей фирме даже офис-менеджер – доктор! Так что куда попало и кого попало – не посылаем!

За несколько лет работы Интер-клиника «Медицина тур» превратилась в своего рода корпорацию: мои ученики в Петербурге и Новосибирске организовали такие же компании с таким же названием. И, если западные наши филиалы работают в первую очередь с европейскими странами (Германия, Израиль), то приморцев мы направляем в основном в азиатские страны, где у нас налажены тесные профессиональные связи с зарубежными коллегами.

The Chief

В том числе активно работаете с Китаем – как бы вы охарактеризовали уровень медицины там?

Виталий Толокевич

Уровень высокий, но что еще важно: в отличие от стран, которые давно специализируются на оказании медицинских услуг иностранцам с главной целью – заработать как можно больше денег, китайские врачи очень ответственно и бережно относятся к каждому пациенту, их главная цель – вылечить.

Чтобы не было мучительно больно

The Chief

Как обстоит дело с ответственностью зарубежных клиник за качество предоставляемых медицинских услуг, какие здесь существуют проблемы?

Кирилл Возисов

Когда мы говорим о гарантиях качества, мы в первую очередь должны определиться, что мы вкладываем в это понятие. Профессиональное лечение – обязанность лечебного учреждения. Кроме информированного согласия пациента на проведение той или иной манипуляции, клиент подписывает с медицинским учреждением договор. Кроме указанных в Договоре гарантий, необходимо обратить самое пристальное внимание на применимое право и арбитраж. Учитывая все сложности (в т.ч., исполнения решения) рекомендуем обратиться за помощью к специалистам по международному частному праву, которыми располагает наша Компания.

Комфортный отдых и высокий уровень сервиса в настоящее время обеспечивает турфирмы. Чтобы потом не возникло недопонимания по поводу того, что должна обеспечивать туристическая компания и за что она несет ответственность, необходимо тщательно согласовывать все условия договора, требовать исключения каких-либо пунктов, включения в договор в письменной форме всех договоренностей, которые устно обещает представитель турфирмы. Такой договор должен содержать все существенные условия. В противном случае, такой договор будет признан недействительным со всеми вытекающими негативными для потребителя последствиями. Далее, в случае если условия контракта нарушаются, доказательную базу надо собирать с самого начала: свидетельские показания, письменное подтверждение от принимающей стороны факта непредставления услуг, предусмотренных путевкой, расчетные документы за оплату услуг гостиницы и т.д.

Резюмируя, отмечу, что при выборе туристической компании попросите сведения о финансовом обеспечении. Отсутствие сведений о туроператоре в реестре должно насторожить туриста: если фирмы нет в реестре, значит, у нее нет финансового обеспечения, и есть риск с большими трудностями получить положенное по закону страховое возмещение.

Ольга Гуревич

При этом надо понимать, что страховка от несчастного случая не распространяется на лечение!

Виталий Толокевич

Компания «Интер-клиника «Медицина тур» серьезно относится к вопросу ответственности перед пациентами: по гарантии с лечебными учреждениями мы подписываем страховку, и в случае непредвиденных обстоятельств дело рассматривает арбитражный суд.

Но должен заметить, что есть масса больных, которые едут сами, минуя всяческие формы! Они договариваются с клиниками сами, а значит сами несут ответственность, приезжая домой со всевозможными осложнениями. У них гораздо меньше возможностей отстаивать свои права!