

ОХОРОНА ЗДОРОВ'Я СЬОГОДНІ

Організація послуг з медичного туризму не є нагальною проблемою для системи охорони здоров'я України, але такий напрям розвивається протягом тривалого часу, попит на медичні послуги за кордоном формує пропозицію на ринку. Достатньо перспективним є напрямок медичного туризму до України, в якому визначилися окремі галузі, що поступово стають лідерами. Організація такого виду корисної діяльності є складним і тривалим видом роботи, але за дотримання всіх необхідних процедур такий напрям є доволі прибутковим



Юрій Мочалов

канд. мед. наук,
доцент ДВНЗ
«Ужгородський
національний
університет»

Організація лікування пацієнтів за кордоном

(Закінчення. Початок див. № 5–6, 2014)

■ МЕДИЧНІ ПОСЛУГИ ІНОЗЕМНИХ КЛІНІК

Лікування громадян України за кордоном, що організовується без участі структур Міністерства охорони здоров'я України, здійснюється переважно із залученням представників іноземних клінік в Україні, приватних українських клінік або через так звані агентства медичного туризму. Враховуючи високу вартість послуг лікування та комісійні винагороди, такий вид послуг є малодоступним для більшості населення України і, відповідно, такі послуги надаються нечасто.

Громадяни України, які стають медичними туристами, звертаються до лікувальних закладів Німеччини, Австрії, Угорщини, Польщі, Ізраїлю, Туреччини, Куби. Випадки звернення до країн Азії та обох Америк є нерегулярними, чому сприяють значні територіальні відстані та відсутність широкої доступної інформації про надання медичних послуг, хоча остання ситуація поступово виправляється.

Які ж види послуг найчастіше надаються під час лікувальних турів? Як свідчить аналіз пропозицій на ринку, попитом користується діагностика за кордоном, лікування, рекреаційний туризм, велнес-туризм тощо.

Діагностика за кордоном. Чимало клінік Німеччини та Ізраїлю пропонують для здорових клієнтів або для клієнтів із недіагностованими (компенсованими хронічними) захворюваннями та розладами програми короткочасних комплексних скринінгів (так званий *check-up*), які включають стандартне комплексне обстеження, що передбачає розгорнуті аналізи крові, ультразвукову діагностику, огляди профільних спеціалістів, а також променеву діагностику. За наявності встановлених діагнозів хронічних захворювань або перенесених раніше такий скринінг стає більш звуженим.

Лікування за кордоном. Такі послуги дають більшу частину фінансових потоків у сфері медичного туризму. Пропонується надання медичних послуг за всіма напрямками медицини. Паралельно проводиться додаткова діагностика і контроль ефективності лікування. Справді, результати лікування в іноземних медичних клініках є кращими порівняно з вітчизняними закладами. Сучасна апаратура у більшості провідних іноземних медичних закладах, висока кваліфікація фахівців та стандартизація медичної допомоги дає істотне скорочення періодів госпіталізації та реабілітації. Також відрізняється ставлення персоналу клінік до пацієнтів. Нерідко лікування за кордоном онкологічних захворювань — це єдиний шлях повернути втрачене здоров'я або навіть врятувати життя.

Рекреаційний туризм фактично є санаторно-курортним лікуванням, що є найбільш ефективним за наявності хронічних захворювань. Таке лікування полягає у призначенні курсів рекреаційної терапії в поєднанні з особливим мікрокліматом, необхідним для лікування того чи іншого захворювання. Відновлення організму, відпочинок і реабілітаційне лікування проводиться на базі бальнеологічних курортів Ізраїлю, Туреччини, Угорщини і Німеччини. З огляду на якісний склад мінеральних вод та інших ресурсів, які застосовуються для такого лікування, Україна має кращі природні умови і рекреаційний потенціал, але дається взнаки брак сервісу.

Велнес-туризм. Цей вид медичного туризму спрямований на профілактику захворювань, які ще не проявилися, та підтримку стану здоров'я. Велнес-туризм багато хто із фахівців не вважає медичним туризмом, оскільки він фактично є активним відпочинком на базі курортів у поєднанні із кліматолікуванням, бальнеолікуванням, грязелікуванням і талассотерапією, найчастіше застосовуються SPA-процедури. Це є варіантом елітного відпочинку.

Також до медичного туризму деякі учасники цього ринку відносять послугу «Друга думка» (*Second Opinion*), яка полягає в дистанційному консультуванні пацієнта з України, що пройшов весь обсяг стандартизованого

медичного обстеження, додаткові клінічні методи діагностики і якому встановлено клінічний діагноз, фахівцями договірних провідних клінік за кордоном із застосуванням сучасних телемедичних технологій. Така послуга найчастіше пропонується у складних клінічних випадках, при атиповому перебігу захворювань, а також у разі встановлення діагнозу рідкісного захворювання або захворювання, яке характерне для інших кліматичних поясів і географічних зон.

■ ОСОБЛИВОСТІ ЛІКУВАННЯ ЗА КОРДОНОМ

Надання приватних послуг з організації лікування українських громадян за кордоном у правовому полі нашої держави не є видом ліцензованої діяльності і не потребує додаткової дозвільної документації від органів державної або місцевої влади. Як свідчить практика, навіть у разі звернення до вітчизняних лікувально-профілактичних закладів громадяни досить часто мають обґрунтовані або суб'єктивні сумніви, до якого фахівця звертатися по допомогу, часто недовіра формується на побутовому рівні на тлі невтішних показників захворюваності із офіційних відомостей МОЗ, власного невдалого досвіду, а також негативу, який формується самими медичними працівниками за наявності складних умов праці та незадовільного рівня фінансового забезпечення галузі. Тож можна уявити, з якими проблемами стикається потенційний пацієнт на етапі вибору країни для лікувального туру і конкретної клініки (фахівця) за наявності як територіальних, так і мовних бар'єрів.

Цілком закономірною у наявних умовах є поява і функціонування особливих агентств з медичного туризму або розвиток таких напрямів роботи при діючих медичних клініках. Сутність їхньої діяльності полягає переважно в наданні консультацій. Основою для роботи таких агентств є укладені агентські договори або договори про спільну діяльність із закордонними лікувально-профілактичними закладами або асистантськими компаніями, які мають власну мережу договірних медичних клінік.

В окремих випадках самі іноземні клініки для формування власної агентської мережі направляють до України власних штатних співробітників. Агент, який починає працювати з іноземною клінікою, фактично починає вести зовнішньоекономічну діяльність. Для такого типу договорів немає розроблених і офіційно затверджених форм, тому умови і визначення у цих договорах

Цілком закономірною у наявних умовах є поява і функціонування особливих агентств з медичного туризму або розвиток таких напрямів роботи при діючих медичних клініках. Сутність їхньої діяльності полягає переважно в наданні консультацій

оформлюються сторонами довільно в рамках чинного законодавства обох країн, для яких ці особи є резидентами.

У ряді випадків такими агентами можуть виступати і медичні заклади приватної форми власності. Тоді як заклади охорони здоров'я державної і комунальної форми власності можуть укласти угоди про співпрацю або про спільну діяльність із іноземними клініками, при цьому така діяльність не може мати ознак відплатної (прибуткової).

■ ОСНОВНІ УМОВИ АГЕНТСЬКИХ ДОГОВОРІВ

Згідно з Цивільним та Господарським кодексами України, відповідно до Закону України «Про зовнішньоекономічну діяльність» агентські договори укладаються між двома сторонами — довірительом (найчастіше це — іноземна клініка або міжнародна медична асистантська мережа) і агентом (ним може виступати юридична особа — підприємство, організація, а також фізична особа — підприємець). Предметом таких договорів є надання за відповідну (агентську або комісійну) винагороду консультаційних послуг клієнтам довірителя.

Консультаційними послугами є: надання інформації про клініки довірителя потенційним клієнтам, про перелік послуг, особливості організації туру до клініки, підтримка зв'язку із клінікою, організація перекладу медичної документації, передання інформації про результати обстеження, підготовка документації для отримання візових документів, допомога у логістиці подорожі.

Враховуючи особливості національного оподаткування та практику роботи більшості іноземних клінік, агенти-консультанти в медичному туризмі не мають жодного стосунку до коштів клієнта, які будуть передаватися до клініки довірителя за надану медичну допомогу (послуги). Фактично агент сприяє укладенню договору про надання медичних послуг між іноземною клінікою та клієнтом (громадянином України), і всі взаєморозрахунки

між сторонами відбуваються згідно з цим договором. Винагорода агенту найчастіше виплачується постфактум і становить певний відсоток від суми вартості наданих послуг.

Під час організації медичних послуг можуть виникати проблемні питання, пов'язані з вчасним оформленням візових документів та передоплатою послуг. До останнього часу значна кількість закордонних клінік працювала

Враховуючи особливості національного оподаткування та практику роботи більшості іноземних клінік, агенти-консультанти в медичному туризмі не мають жодного стосунку до коштів клієнта, які будуть передаватися до клініки довірителя за надану медичну допомогу (послуги)

за передоплатою послуг, тобто складалася попередня калькуляція вартості, формувався рахунок для оплати і разом із двома примірниками договору ці документи надсилалися до клієнта. Згідно з чинним в Україні порядком переказу коштів за кордон такий договір разом із рахунком подавався до установи банку, який уже вирішував питання виходу на Міжбанківську валютну біржу, придбання необхідної суми валюти та переведення останньої через власні кореспондентські рахунки в іноземних банках на рахунок клініки. Виконання таких процедур часто потребувало тривалого часу. Як варіант можливе було здійснити валютне кредитування клієнта для оплати рахунку, і такий кредит клієнт може повертати до банку вже в національній валюті України. На вивезення готівкових коштів у валюті за межі України існують певні обмеження. Тому раціональним виходом є використання можливостей платіжних банківських карток міжнародних систем Visa і MasterCard, картки системи НСЕП за межами України не діють.

Нині правила надання віз для громадян України, які виїжджають з метою лікування, спрощені в консульських установах і візових центрах більшості країн. Зокрема усунуто обов'язкову умову документального підтвердження наявності проведеної повної передоплати вартості лікування. Найчастіше оплата і передоплата проводиться клієнтами по прибутті до клініки за допомогою платіжних карток, після підписання всіх примірників договору із клінікою про надання медичних послуг (допомоги).

Щодо питання захисту прав та відстоювання інтересів клієнта (громадянина України) у випадках звернення до іноземних клінік, то ці процеси регулюються нормами чинного національного законодавства країни розташування медичного закладу, та умовами договору про надання послуг (допомоги), який укладається із клінікою. Певним чином запорукою дотримання всіх норм є репутація клініки на ринку медичного туризму. Питання якості наданих послуг мають вирішуватися на місці. Що, за наявності мовних бар'єрів та відсутності фахового сприйняття наданої медичної допомоги у пацієнта, може завдавати певних ускладнень. Підприємство (або фізична особа) — агент клініки, що є резидентом у Україні, не несе відповідальності за дії клініки-довірителя. Окрім медичних, іноземні лікувальні заклади, що надають допомогу приїжджим клієнтам, надають також додаткові послуги, це можуть бути:

- цілодобовий догляд медичного працівника;
- послуги перекладача та офіційний переклад документів;

Нині правила надання віз для громадян України, які виїжджають з метою лікування, спрощені в консульських установах і візових центрах більшості країн. Зокрема усунуто обов'язкову умову документального підтвердження наявності проведеної повної передоплати вартості лікування



- готельні послуги — проживання в приміщеннях підвищеного комфорту, забезпечення житлом осіб, які супроводжують клієнта під час лікування;
- організація дозвілля для клієнта (за потреби та відсутності протипоказань);
- вирішення питань з логістикою (купівля квитків на літак та інші види транспорту, надання трансферу, забезпечення особистим транспортом за потреби);
- забезпечення особливим харчуванням;
- виконання інших особливих доручень.

Отже, для початку роботи агента медичного туризму в Україні ініціатори цього процесу мають подбати про наявність пункту про ведення зовнішньо-

Для початку роботи агента медичного туризму в Україні ініціатори цього процесу мають подбати про наявність пункту про ведення зовнішньоекономічної діяльності в установчих документах під час створення такої юридичної особи або її реорганізації

економічної діяльності в установчих документах під час створення такої юридичної особи або її реорганізації. Наступним кроком є пошук іноземних клінік, які мають досвід прийому медичних туристів і зацікавлені у розширенні такої діяльності, укладення агентських договорів із такими клініками. В подальшому таке агентство має вести рекламну кампанію та проводити пошук потенційних клієнтів. Щодо персоналу таких представництв, то доцільна наявність у співробітників (особливо у акаунт-менеджерів або менеджерів по роботі із клієнтами) базової медичної освіти та

достатнього рівня знання іноземної мови — для можливості оперативно вирішувати поточні робочі питання з іноземними партнерами.

Агентству доцільно встановити договірні відносини із професійними перекладачами, які мають досвід перекладу медичних текстів, що іноді може бути виробничою необхідністю при організації лікування клієнтів. Додатково можуть бути укладені угоди про співпрацю із туристичними агенціями для вирішення питань логістики — придбання квитків на транспорт і організації трансферів клієнтів на час перебування за кордоном та в Україні. В ряді випадків стан клієнта може бути настільки критичним, що він не має можливості пересуватися або перебуває в непритомному стані. Логістика таких випадків потребує застосування спеціальних видів транспорту та медичного супроводу.

З метою вирішення питання транспортування і медичного супроводу клієнта по Україні доцільно укласти договори про співпрацю із приватними службами невідкладної медичної допомоги або зі станціями швидкої медичної допомоги. Також є організації, які можуть надавати спеціалізований авіатransпорт — санітарні літаки та вертольоти.

Окремим варіантом розвитку такого виду бізнесу може бути укладення договорів про співпрацю із міжнародними асистантськими організаціями, які спеціалізуються на обслуговуванні медичних туристів. Такі організації зазвичай надають певний пакет послуг:

- 1) допомога в підготовці і оформленні медичних документів;
- 2) допомога в плануванні медичних прийомів з додатковим лікарським доглядом (передопераційне і післяопераційне обстеження, лікування, реабілітація);
- 3) допомога в оформленні візи для пацієнтів і супроводжуваних осіб;
- 4) бронювання і придбання авіаквитків;
- 5) оформлення медичної страховки для пацієнтів і супроводжуваних осіб;
- 6) допомога в організації транспортування з аеропорту;
- 7) допомога в прийомі до лікарні і виписці з неї;
- 8) допомога в послугах перекладу;
- 9) допомога у проведенні взаєморозрахунків;
- 10) допомога в бронюванні готелів відповідно до побажання клієнтів або в підборі оптимальних варіантів розміщення в країні перебування для супроводжуваних пацієнта осіб;
- 11) допомога з організацією місцевих турів і екскурсій.

В окремих приватних клініках Німеччини створені цілі підрозділи, підготовлені для прийому і обслуговування пацієнтів. В таких клініках зазвичай не виникає проблеми мовних бар'єрів та організації перебування пацієнта. Якщо взяти для прикладу досвід роботи із медичними установами Ізраїлю, безумовного лідера у медичному туризмі, то враховуючи, що чимало медичних закладів країни укомплектовані співробітниками — вихідцями із краї СНД або такими, які вільно володіють російською мовою, то співпраця із ізраїльськими медичними установами є найбільш простою і найбільш зручною для пацієнта. Чимало ізраїльських медичних закладів самостійно налагоджують співпрацю із клініками і туристичними агентствами в Україні, а також розміщують рекламу в різних ресурсах медіа.

Таким чином, організація діяльності з направлення пацієнтів на лікування за кордон є доволі складним і багатокомпонентним видом діяльності, що потребує комплексного підходу, укладення низки договірних документів, а також розробки стандартизованих алгоритмів роботи для працівників з метою ефективної роботи структури.

■ МЕДИЧНИЙ ТУРИЗМ У НАПРЯМКУ ДО УКРАЇНИ

Іншим і достатньо цікавим напрямом розвитку медичного туризму є організація лікування для іноземних громадян у клініках України. Хоча загальний стан системи охорони здоров'я в країні не можна вважати позитивним

з огляду на виконання галуззю своїх безпосередніх обов'язків, окремі напрями вітчизняної медицини розвиваються на рівні світової медичної науки. До таких напрямів належать стоматологія, кардіохірургія, технології штучного запліднення, санаторно-курортне лікування та реабілітація.

Більшість науково-дослідних установ, які виконують кардіохірургічні втручання, та окремі високоспеціалізовані державні та комунальні медичні клініки створили високоефективну та успішну систему лікування хворих із вродженими вадами та набутими захворюваннями серцево-судинної системи. Ці заклади, обладнані сучасним і високовартісним медичним устаткуванням, мають у своєму розпорядженні сучасні комфортабельні приміщення і протягом тривалого часу надають медичну допомогу громадянам інших країн. Винагорода за таку діяльність становить суттєве доповнення до держаного фінансування клінік.

Розвитку роботи у цій сфері медицини сприяла елітарність напряму та широкі і активні міжнародні контакти провідних фахівців, що дало можливість

сформувати позитивне ставлення до української кардіохірургічної школи фахівців за кордоном і забезпечує стабільний потік пацієнтів до профільних відділень закладів. Іншою позитивною умовою є відносно невелика вартість послуг українських кардіохірургічних клінік (звичайно ж, порівняно із країнами Західної Європи та Нового Світу).

Стосовно технологій штучного запліднення, то ряд українських науково-дослідних установ протягом тривалого часу тримали пріоритет у цій галузі поряд зі світовими лідерами. За наявності висококваліфікованого персоналу, відносно невисокої собівартості ведення бізнесу та вкладених інвестицій в Україні було створено декілька успішних приватних клінік, розташованих у великих

містах. І саме завдяки адекватній ціновій політиці такі заклади стали доволі популярними для пацієнтів із Західної Європи.

Щодо стоматологічних послуг, то завдяки високій комерціалізації сфери та наявності значної кількості закладів освіти, які готують таких фахівців, в Україні вдалося створити досить потужну мережу приватних стоматологічних клінік, які надають допомогу на світовому рівні, а з деяких напрямів завдяки сприятливим умовам і взагалі є лідерами галузі. Стосовно вартості стоматологічних послуг, то вона є на порядок нижчою, ніж у розвинених країнах світу.

Хоча загальний стан системи охорони здоров'я в країні не можна вважати позитивним з огляду на виконання галуззю своїх безпосередніх обов'язків, окремі напрями вітчизняної медицини розвиваються на рівні світової медичної науки. До таких напрямів належать стоматологія, кардіохірургія, технології штучного запліднення, санаторно-курортне лікування та реабілітація

Як свідчить практика, у міжнародній співпраці з кардіохірургії більш успішними є державні і комунальні заклади охорони здоров'я, стосовно технологій штучного запліднення і стоматології — більш ефективними виявились приватні медичні клініки.

У санаторно-курортному лікуванні та реабілітації Україна має значний рекреаційний потенціал, визнаний на теренах пострадянського простору. І незважаючи на недосконалий рівень сервісу та проблеми з логістикою, українські здравниці користуються попитом у громадян країн СНД. Тому цей напрям туризму є також перспективним і потребує розвитку.

Організація такого виду діяльності є доволі перспективною. Якщо підійти теоретично, то для налагодження і постановки на потік обслуговування пацієнтів-іноземців у лікувально-профілактичних закладах України необхідно вирішити низку організаційних питань.

Питання перше — створення окремих ефективних алгоритмів обслуговування пацієнта-іноземця в конкретному медичному закладі, оскільки загалом система закладів охорони здоров'я України не може похвалитися високим рівнем додаткового сервісу.

Питання друге — усунення мовних бар'єрів для роботи із пацієнтами-іноземцями. Відповідальні особи, які організують лікування іноземців у закладі, мають володіти іноземною мовою (хоча б англійською) на достатньому рівні — для розмови та розуміння змісту запитів і документів без залучення перекладачів. Зрозуміло, що для вирішення побутових проблем і питань супроводу клієнта доцільно запрошувати перекладачів для послідовного перекладу або співробітників, які володіють іноземною мовою на побутовому рівні. Також для повноцінного обслуговування таких клієнтів і лікарі, і середній медичний персонал мають володіти такою мовою. На жаль, така вимога для персоналу спричинить збільшення витрат на фонд оплати праці, оскільки такі фахівці на ринку праці оцінюються вище середньостатистичного рівня. Доцільно для іноземних клієнтів мати у штаті працівника, який буде супроводжувати і вирішувати поточні питання перебування пацієнта-іноземця в країні на час лікування.

Третє питання — вирішення проблем і ситуацій немедичного характеру, що можуть виникати під час візиту іноземця з метою лікування. Це допомога в бронюванні квитків, організація трансферу, поселення пацієнта-іноземця (готелі, пансіонати або частіше — приватні орендовані помешкання), вирішення питань організації дозвілля, якщо лікування є амбулаторним і проходить протягом тривалого періоду.

Оплату послуг можна організувати через касу лікувально-профілактичного закладу або банківських установ. Досить зручним є використання ПОС-терміналів для обслуговування платіжних карт міжнародних систем. Такі

прилади є недорогими в обслуговуванні і доволі широко впроваджуються в Україні відповідно до державної податкової політики і позиції законодавства щодо впровадження реєстраторів розрахункових операцій.

Четвертим питанням є просування послуг клініки на ринку. Для виконання такого завдання доцільно скористатися послугами рекламних агенцій. Необхідно створити бренд клініки, оформити торгову марку і логотип, гасла та промо-тексти. Досить часто медичні працівники в таких питаннях є зовсім некреативними.

Клініка, яка планує надавати медичну допомогу іноземцям, повинна мати активну і доступну багатомовну веб-сторінку в інтернеті. Доцільно, аби адміністратори таких сторінок регулярно публікували нову інформацію, що стосується діяльності клініки, активно відповідали на запитання та підтримували дискусії на форумах. Така політика досить ефективно сприяє просуванню бренду клініки.

І нарешті, найбільш позитивне реноме для лікувального закладу формують пацієнти, які в ньому вдало були проліковані та лишилися задоволеними рівнем медичних послуг та взагалі обслуговуванням у закладі.

■ ПРАВОВІ АСПЕКТИ ЛІКУВАННЯ ІНОЗЕМЦІВ

Пацієнт-іноземець відповідно до законодавства України у відносинах із клінікою, в якій обслуговується, наділений тими ж правами, що й громадяни України і особи без громадянства. Статус таких осіб не передбачає особливого порядку обслуговування в медичних закладах, за винятком закладів державної і комунальної форм власності. У закладах охорони здоров'я громадяни інших країн обслуговуються обов'язково платно, хоча це частково суперечить ряду міжнародних угод, підписаних Україною. До запровадження широкої практики безвізового в'їзду до України громадян більшості розвинених країн світу серед вимог українських консульських установ обов'язковою була умова добровільного страхування здоров'я на час перебування в Україні. Нині такої вимоги часто немає, хоча пацієнту доцільно мати чинний на території України страховий захист на випадок захворювання або смерті. Такий захист можуть забезпечувати українські страхові організації (страхування подорожуючих по Україні) або іноземні страховики із розширеною територією дії договору добровільного медичного страхування.

Всі взаємовідносини із пацієнтом-іноземцем доцільно оформляти в договірній формі, бажано, аби текст такого документа був зрозумілий для обох сторін. ■