

Тенденции развития медицинского туризма в России

Игнатъев А.А., профессор, Российский экономический университет
им. Г.В. Плеханова, Москва, Россия

Никольская Е.Ю., кандидат экономических наук, доцент,
Российский экономический Университет им. Г.В. Плеханова, Москва, Россия

Аннотация. В статье рассматриваются основные проблемы развития медицинского туризма в России, а также проведен анализ зарубежного опыта, даны рекомендации по развитию внутреннего и медицинского туризма в России.

Ключевые слова: внутренний туризм, медицинский туризм, проблемы, анализ текущего состояния развития медицинского туризма за рубежом, тенденции развития в России.

Tendencies of development of medical tourism in Russia

Ignatiev A.A., candidate of economic sciences, professor,
Russian Economic University. G.V. Plekhanova, Moscow, Russia

Nikolskaya E.Y., candidate of Economic Sciences, Assistant Professor,
Russian Economic University G.V. Plekhanova, Moscow, Russia

Annotation. The article discusses the main problems of development of medical tourism in Russia, as well as an analysis of foreign experience, recommendations on the development of domestic and medical tourism in Russia.

Keywords: domestic tourism, medical tourism, problems, analysis of the current state of development of medical tourism abroad, development trends in Russia.

Актуальность

Медицинский туризм – это миграция туристов к тому месту, где они получают диагностику, профилактику или лечение в специализированных медицинских центрах. Анализ динамики развития медицинского туризма в период с 2016 по 2018 годы, а также статистические данные Росстата о развитии внутреннего туризма в России¹ говорят о том, что рынок медицинского туризма демонстрирует увеличение на 4% с каждым годом. Доходы медицинского туризма ежегодно составляют около 15 миллиардов долларов. На оздоровительном туризме удалось заработать еще 40 миллиардов долларов. Эксперты прогнозируют, что к 2022 году эти цифры могут увеличиться на треть. Самыми посещаемыми странами среди «медицинских» путешественников являются Таиланд и Сингапур (по данным «Euromonitor International»). Лидерами спроса на услуги медицинского и оздоровительного туризма являются Китай и США.

В настоящее время большой интерес проявляется к проведению медицинских услуг в России. Медицинский туризм демонстрирует стабильный рост в ближайшие пять лет, поэтому это направление становится приоритетным в индустрии туризма. Государство планирует выделить на развитие медицинского туризма, развитие национальных медицинских центров, цифронизацию здравоохранения, подготовку медиков – 1.36 трлн. руб.

Введение

Проблемам развития медицинского и оздоровительного туризма в научной литературе в России уделяется мало внимания, поэтому возникает необходимость глубокого изучения методов формирования качественных медицинских услуг и развития медицинского туризма в России. Поиск методов развития индустрии туризма и гостеприимства, а также повышения качества услуг в индустрии туризма и гостеприимства занимались следующие ученые: Н.А. Зайцева, Е.А. Джадзугазова, А.А. Игнатъев, Е.Ю. Никольская,

¹ Гадимова Ф.К., Никольская Е.Ю. Проблемы развития туризма: логистический объект // Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства, туризма и спорта: сборник статей. Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. Уфа, 2018. С. 45-50.

С.С. Скобкин и другие, на трудах которых базируется данная статья.

Целью исследования является разработка рекомендаций по развитию медицинского и въездного туризма, повышению качества медицинских услуг в России, а также эффективности продвижения медицинских туров для иностранных туристов.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи: выявление факторов, сдерживающих развитие медицинских услуг, определение основных проблем в оказании медицинских услуг иностранным туристам; анализ качества медицинских услуг; разработка практических рекомендаций по развитию медицинского и въездного туризма в России.

Проблема недостаточно высокого качества оказания медицинских услуг связана с такими факторами, как отсутствие маркетинговой структуры и логистики медицинских услуг, отсутствие опыта по формированию комплексных медицинских туров по оказанию помощи и лечению в национальных медицинских центрах болезней легких, сердца, сосудистой и опорно-двигательной системы, урологии, гинекологии, онкологии, предоставлению медицинских услуг детям. Трудности в оперативном получении российской визы для иностранных туристов и ее продление по медицинским показаниям.

К следующим факторам, сдерживающим развитие медицинского туризма в России относятся:

- отсутствие информации о медицинских центрах, специализации лечебных заведений, практикующих докторов на иностранных языках, а также низкая информированность иностранных туристов о возможностях медицинского туризма в России;
- малое количество зарубежных партнеров, привлекающих туристов в Россию;
- недостаточно высокая квалификация врачей,
- непрозрачность рынка, отсутствие государственной поддержки и контроля иностранного туризма;

– слабое использование цифровых технологий в медицине, которые должны помочь сформировать качественные информационные материалы и донести до широкой зарубежной аудитории, но также оказать помощь в организации тура и его контроле на всех этапах.

Зарубежные страны-лидеры проводят международные конференции, на которых рассказывают о стране в целом, специализированных медицинских учреждениях, используют телевизионную рекламу. В них функционируют специальные агентства, которые помогают в подборе медицинских центров для туристов. Опыт медицинского туризма Таиланда показал, что ежегодно туда на лечение приезжают 3 миллиона человек, доходы от которых составляют десятки миллиардов долларов, поступающих в экономику этой страны.

В этой связи целесообразным является открытие специальной государственной программы по развитию медицинского туризма в России, которая позволит максимально использовать медицинский и санаторно-курортный потенциалы, принесет существенные дополнительные доходы и повысит имидж нашей страны за рубежом.

Результаты исследования

Лидерами спроса на услуги медицинского и оздоровительного туризма являются Китай и США. Россия пока занимает 34 место в рейтинге из 41 страны, занимающихся этим видом туризма, по объему оказанных услуг. В основном лечиться едут в Москву, Санкт-Петербург и другие города, расположенные в центральной части России. На эти регионы приходится 85% медицинского туристического потока. Поэтому для нашей страны и для страхового рынка развитие въездного медицинского туризма станет одним из важнейших направлений на ближайшие несколько лет.

Активно развивается медицинский туризм в Калининградской, Волгоградской областях, Новосибирске, Казани, Краснодаре, Сочи, Самаре, Крыму, Кавказских Минеральных Водах. Иностранцев привлекают следующие направления медицинского туризма в нашей стране: стоматология (имплантация и протезирование), урология, гинекология (в основном-ЭКО),

пластическая хирургия, ортопедия, травматология, сердечно-сосудистая хирургия, офтальмология.

В целом в России, согласно научным данным, имеется 17 курортов с уникальными природными лечебными ресурсами (большим разнообразием видов лечебной грязи и минеральной воды, ландшафтом и климатом).

Для развития медицинского туризма необходимо тесное взаимодействие представителей транспортных компаний, туристических фирм, гостиничных предприятий, национальных медицинских центров, а также страховых компаний.

Для продвижения медицинских услуг, по нашему мнению, необходимо создать единый портал для зарубежных медицинских туристов, где они смогут забронировать тур, оплатить, решить вопрос с получением российской электронной визы; получить он-лайн сопровождение тура на родном языке (в том числе с помощью мобильного приложения); использовать другие возможности цифровой платформы.

Также предлагается создание реестра российских и зарубежных туроператоров, которые смогут предлагать медицинские туры в России, их аккредитация, помощь в продаже услуг, ведение учета всех проданных услуг; отражение результатов продаж этих услуг в статистике, размещение отзывов, предоставление адресной государственной поддержки медицинским учреждениям, активно развивающим медицинский туризм.

Необходимо больше внимание уделять вопросам коммуникации с иностранными гостями, так как, по мнению «Euromonitor International», основной причиной недовольства «медицинских» туристов является языковой барьер. Необходимо повысить знание иностранных языков у персонала медицинских учреждений, обеспечить наличие сайтов на языке потенциальных клиентов, провести международную сертификацию медицинских услуг, создать рейтинг клиник и врачей и многое другое. Организовать курсы повышения квалификации врачей и медицинских работников в режиме удаленного компьютерного обучения.

Однако, медучреждения в России не имеют необходимого опыта и достаточных средств, поэтому необходима поддержка, государства, бизнеса и страхового сообщества.

Для развития въездного медицинского туризма – необходимо проводить больше международных конференций, на них показывать возможности медицинских центров и врачей, современное оборудование, а также привлекать крупнейших международных партнеров, которые будут активно работать в этой сфере. Развитие страховых медицинских продуктов является эффективным инструментом для развития въездного и медицинского туризма. Страховые компании должны предлагать свои полисы иностранным гражданам, которые предусматривают лечение в ведущих российских клиниках.

Таким образом, страховые компании направляют иностранного гражданина в лечебные учреждения к российским врачам. Количество людей, которые могут потратить на лечение десятки тысяч долларов, значительно меньше тех, кто может заплатить 200 долларов в год за страховой полис.

Основой поддержания качества является обеспечение его постоянства. Это означает, что медицинская услуга предоставляется, не зависимо от того, сколько туристов находится в медицинском центре на данный момент. Если же способность медицинской услуги своевременно удовлетворить потребности клиента теряется, то это означает отсутствие качества. В настоящее время клиенты все больше выбирают качество медицинских услуг, не зависимо от цены. К сожалению, в большом количестве стационаров уделяют не так много внимания качеству медицинских услуг, а руководители больниц не успевают следить за работой всего медицинского персонала.

Чтобы добиться успеха в медицинском бизнесе и улучшить качество оказания медицинских услуг, стационарам и лечебным заведениям, в первую очередь, необходимо всегда ориентироваться на потребности своих постояльцев. Гостям приятно видеть приветливый, улыбчивый и высококвалифицированный обслуживающий персонал. Положительно влияет и

удобное местоположение, большой ассортимент предлагаемых услуг, привлекательный внешний вид гостиницы и ее территории. Все это оказывает влияние на оценку гостем качества услуг медицинского центра.

Важным элементом обслуживания клиентов является время. Длительное ожидание обслуживания в гостинице, консультации по телефону или электронной почте негативно влияют на оценку качества медицинских услуг. Регламентированное время ожидания и ответа на запрос и быстрое оповещения о новых запросах на бронирование помогут улучшить время, структурировать работу медицинского персонала и улучшить качество сервиса.

Международная сертификация услуг, оказание своевременной помощи и вежливость дает стационару большое преимущество перед конкурентами².

Заключение

Увеличить количество иностранных пациентов до полумиллиона в год и стать одним из лидеров медицинского туризма Россия сможет в течение ближайших десяти лет, об этом с уверенностью заявил Минздрав.

Иностранных гостей привлекает медицинский туризм в России, прежде всего, по стоимости услуг: в Соединенных Штатах кардио-операция обойдется в 100 тысяч долларов, то в наших клиниках цены на аналогичную услугу окажутся значительно ниже. На втором месте – желание иностранных чиновников сохранить во время лечения анонимность. Сегодня российские клиники оснащены передовым диагностическим и терапевтическим оборудованием, которое дает возможность проводить клинические исследования, а также высокоэффективные реабилитационные и лечебные процедуры. Больших успехов российская медицина достигла в области кардиологии, ортопедии, нейрохирургии и неврологии, травматологии, в лечении онкологических заболеваний. В российских центрах работают врачи с мировым именем, чьи профессиональные успехи известны далеко за пределами страны.

² Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг /– Москва: КноРус, 2019. – 344 с.

Популярными направлениями для иностранных туристов являются: оздоровительные центры Уфы, Кисловодска, Ессентуков, Анапы, Башкирии, Адлера, многочисленные санатории Крыма, располагают обширной диагностической и терапевтической базой, модернизированным оборудованием.

Чтобы привлечь внимание и интерес иностранных пациентов в отечественные клиники, должна разрабатываться государственная программа по развитию и модернизации въездного и медицинского туризма в стране.

Библиографический список

1. Гадимова Ф.К., Никольская Е.Ю. Проблемы развития туризма: логистический объект // Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства, туризма и спорта сборник статей. Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. Уфа, 2018. С. 45-50.

2. Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, Москва, КноРус, 2019. – 344 с.

3. Никольская Е.Ю. Перспективы развития индустрии туризма и гостеприимства до 2025 года / Зайцева Н.А., Ильина Е.Л., Никольская Е.Ю., Романова М.М. // Оценка профессиональных квалификаций сотрудников индустрии гостеприимства Москва, 2016. С. 117-134.

4. Nikolskaya E.Yu., Popov L.A., Kosheleva A.I., Kobayak M.V., Lepeshkin V.A. Trends in the development of hotel business in the world and the russian federation // International Journal of Applied Business and Economic Research. 2016. Т. 14. № 9. С. 5843-5864.

5. Nikolskaya E.Yu., Pasko O.V., Volkova I.A., Anikina E.N., Lebedeva O.E. Modeling the competitive advantage of companies within the hotel industry in a region // International Journal of Engineering and Technology (UAE). 2018. Т. 7. № 3.15. С. 293-295.

6. Никольская Е.Ю. Инновации, технологии в гостиничной деятельности. Бюллетень науки и практики. 2018. Т. 4. № 10. С. 351-359.

7. Матвеев А.А., Никольская Е.Ю. Практические рекомендации по

внедрению менеджмента качества на предприятиях гостиничного бизнеса. В книге: Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства, туризма и спорта сборник статей. Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. Уфа, 2018. С. 111-121.

References

1. Gadimova F.K., Nikol'skaya E.Yu. Problems of tourism development: a logistical object // Actual problems of the development of the hospitality industry, tourism and sports collection of articles. Russian Economic University named after G.V. Plekhanov. Ufa, 2018. p. 45-50.

2. Nikolskaya E.Yu., Popov L.A., Kovalchuk A.P. Standardization and quality control of hotel services, Moscow, KnoRus, 2019. – 344 p.

3. Nikolskaya E.Yu. Prospects for the development of the tourism and hospitality industry until 2025 / Zaitseva N.A., Ilina E.L., Nikolskaya E.Yu., Romanova M.M. // Evaluation of professional qualifications of employees of the hospitality industry, Moscow, 2016. P. 117-134.

4. Nikolskaya E.Yu., Popov L.A., Kosheleva A.I., Kobayak M.V., Lepeshkin V.A. Trends in the development of hotel business in the world and the russian federation // International Journal of Applied Business and Economic Research. 2016. T. 14. № 9. P. 5843-5864.

5. Nikolskaya E.Yu., Pasko O.V., Volkova I.A., Anikina E.N., Lebedeva O.E. Modeling the competitive advantage of companies within the hotel industry in a region // International Journal of Engineering and Technology (UAE). 2018. T. 7. № 3.15. P. 293-295.

6. Nikolskaya E.Yu. Innovation, technology in the hotel business. Bulletin of science and practice. 2018. Vol. 4. № 10. P. 351-359.

7. Matveev, A.A., Nikolskaya, E.Yu. Practical recommendations on the implementation of quality management in the hospitality industry. In the book: Actual problems of the development of the hospitality industry, tourism and sports a collection of articles. Russian Economic University named after G.V. Plekhanov. Ufa, 2018. P. 111-121.