

## ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРІВ У МЕДИЧНОМУ ТУРИЗМІ

**Джинджоян Володимир Вергарович,**

д.е.н., професор,

професор кафедри

туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**Єсаян Ерік Сасунович,**

здобувач вищої освіти

ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет»

м. Дніпро, Україна

**Вступ.** В останні десятиліття спостерігається сталий розвиток медичного та оздоровчого туризму в країнах, що розвиваються. Ще в 1997 р. на Конференції Організації Об'єднаних Націй з торгівлі та розвитку (ЮНКТАД) було відзначено важливість медичного туризму для економіки країн, що розвиваються. Медичний туризм не тільки створює робочі місця та доходи, у тому числі в іноземній валюті. Розвиток медичного туризму передбачає інвестиції у наукові дослідження, освіту, новітні технології та обладнання. Медичний та оздоровчий туризм вимагають дбайливого ставлення до екології цієї країни і мають прямий вплив на розвиток інших секторів туристичної індустрії. Згідно з даними Асоціації медичного туризму, вирішальними факторами при виборі країни лікування є вартість медичного обслуговування (61%) та якість медичного обслуговування (21%) [1]. Іншими факторами є: безпека країни перебування, географічна близькість, з якою безпосередньо пов'язані витрати на транспорт, культурна близькість та відсутність мовного бар'єру, розвиненість туристичної інфраструктури. Остання обставина має особливо важливе значення для оздоровчого туризму.

**Мета роботи** полягає у визначенні організаційних аспектів пошуку привабливих турів у медичному туризмі, як вирішального фактора при виборі країни лікування.

**Матеріали та методи.** Роботу виконано на основі вивчення розробок вітчизняних та іноземних дослідників з використанням загальнонаукових

методів дослідження: ретроспективного аналізу та синтезу, а також методів порівняння.

**Результати та обговорення.** Для того, щоб плани втілилися в життя, необхідно зробити цілу низку кроків у галузі охорони здоров'я та створення відповідної інфраструктури. У цьому корисно вивчити досвід розвинених країн. Для всіх країн – лідерів медичного туризму, як розвинених, так і тих, що розвиваються, характерні значні інвестиції, у тому числі державні, у медичну науку, профільну освіту, технічну базу, медичну інфраструктуру.

Підвищення якісного рівня медицини, ретельний підхід до навчання лікарів, інноваційні технології лікування, сучасне обладнання, включаючи робототехніку, це очевидні кроки у розвитку медичного туризму та системи охорони здоров'я в цілому. Без серйозного державного фінансування будь-які серйозні успіхи в цій галузі неможливі. Однак, крім заходів щодо безпосереднього розвитку та вдосконалення системи охорони здоров'я, необхідні спеціальні заходи щодо залучення іноземних туристів та створення позитивного іміджу вітчизняних клінік [2].

Медичний туризм набирає все більшої популярності в Україні. Сьогодні люди готові платити за отримання якісної медичної допомоги. Тим не менш, рішення про вибір медичного закладу та лікаря не завжди дається легко, особливо якщо на лікування за кордон їдуть вперше. Через об'єктивні труднощі, пов'язані з процесом прийняття рішення, багато людей користуються послугами спеціалізованих агентств або агентів, які займаються програмами у сфері медичного туризму. Ці агентства виступають посередником у переговорах із закордонними лікарнями, клініками, хірургами. Вони також допоможуть вирішити питання з квитками та проживанням у вибраній країні. Координатори та агенти у сфері медичного туризму можуть бути виділені в чотири основні групи:

1. Планувальники. Ці організації виступають як офіційний представник пацієнта у пошуку провайдера медичних послуг за кордоном.
2. Туристичні агенції. Такі агенції пропонують спеціальні програми,

підготовлені для бажаючих відправитися на лікування за кордон. Досвід туристичних агенцій дозволяє їм організовувати максимально комфортні та зручні умови для своїх клієнтів.

3. Групи постачальників послуг. Це закордонні постачальники медичних послуг, які мають зв'язок із міжнародними медичними установами.

4. Фахівці-професіонали, які працюють у галузі медичного туризму, можуть виступати свого роду гідами для людей, які прямують на лікування в чужу країну.

Для більшості людей користування послугами агента є найзручнішим способом отримання допомоги у процесі лікування за кордоном. Багатьом це простіше, ніж організувати поїздку самостійно [4, с. 81]. Переваги використання послуг агента (або агенцій) у сфері медичного туризму полягають у такому. Координатори у сфері медичного туризму мають великий досвід у організації лікування за кордоном і зможуть відповісти на всі питання, які традиційно виникають у пацієнтів. Серед іншого це можуть бути безпека, страхування, проживання та ін.

Посередники у галузі медичного туризму можуть допомогти в організації логістики, підготовці всіх необхідних документів, дозволів та інших заходах щодо підготовки до поїздки. Це може включати бронювання готелю, придбання квитків, вирішення проблеми з доглядом за пацієнтом після проведення процедури. Деякі посередники у сфері медичного туризму пропонують комплексні рішення щодо організації лікування за кордоном.

Придбання такого пакета може дозволити заощадити, оскільки організація поїздки самостійно вимагає великих фінансових і тимчасових витрат. Агенти, що займаються організацією лікування в іншій країні, можуть допомогти своїм клієнтам в отриманні фінансування. Незважаючи на те, що використання послуг агентів в організації лікування за кордоном є найпростішим способом з усіх наявних, ми все ж таки не можемо не сказати про деякі недоліки:

1. Обмежений вибір. Координатори та агенти, що працюють у сфері

медичного туризму, зазвичай співпрацюють із невеликою кількістю медичних закладів в окремих країнах.

2. Якість. Провайдери медичних послуг, які пропонуються спеціалізованому агентству, не завжди найкращі в конкретній ситуації. Агентство зацікавлене у просуванні послуг цього провайдера лише тому, що у нього укладено з цим постачальником послуг угоду про співпрацю.

3. Ціна. Завжди існує ймовірність того, що комплексні рішення, що пропонуються спеціалізованим агентством, дорожчі, ніж пакети послуг, що пропонуються безпосередньо провайдером послуг у обраній країні. Це з комісією, що додається посередниками [5, с. 180].

Існує велика кількість агентів, координаторів, туристичних фірм, які працюють у сфері медичного туризму. Деякі з них знаходяться в Україні, інші - в країнах Європи, Азії або регіону, куди планується поїхати. Питання отримання якісного медичного обслуговування сьогодні як ніколи є актуальними. Погіршення екології, зростання кількості нових раніше не відомих захворювань, традиційна недовіра до лікарів місцевих поліклінік і навіть приватних медичних кабінетів призводять до того, що все більше людей вибирають лікування за кордоном.

Традиційно високим попитом у галузі виїзного лікування користується Німеччина. Не менш популярні Ізраїль, Туреччина, Чехія, Угорщина та Польща. Все більшої популярності сьогодні користуються країни Південної Азії, що пов'язано з оптимальним поєднанням ціни та якості. Це такі країни, як Індія, Таїланд, Малайзія, Сінгапур [7]. Вартість, безумовно, є одним із основних факторів при ухваленні рішення про лікування за кордоном. Особливо для тих, хто звик, що медицина безкоштовна. Хоча безкоштовною вона в Україні, наприклад, не є вже давно.

Перелік процедур, доступних за полісом обов'язкового медичного страхування, настільки невеликий, що безкоштовно можуть вилікувати хіба що від грипу і, можливо, ще парочки захворювань. Якщо ж серйозне захворювання, більшість процедур і всі медичні препарати доведеться оплатити

самостійно. Такі витрати за вартістю співмірні з витратами на лікування в Європі та інших частинах світу. Проте, ухваливши рішення про лікування за кордоном, слід пам'ятати, що загальні витрати складаються не лише з витрат на медичне обслуговування.

**Необхідно враховувати і так звані немедичні витрати. Ці витрати включають:**

- витрати на оформлення закордонного паспорта, візи, всіх необхідних для поїздки документів;
- вартість авіаквитків;
- трансфер від/до аеропорту;
- вартість проживання у готелі;
- транспортні витрати на проїзд від готелю до лікарні, де проходитиме лікування, та назад у готель;
- витрати на харчування та чайові;
- витрати на телефонні дзвінки додому, користування Інтернетом для зв'язку з сім'єю та друзями;
- витрати на медичні препарати;
- витрати на догляд за хворим після операції;
- резервна сума на непередбачені витрати [4].

Основним етапом при організації лікування за кордоном є навіть не саме лікування, а вибір медичного закладу, в якому воно відбуватиметься. Вибір клініки або лікарні є ключовим рішенням для кожного, хто планує лікування за кордоном. Саме від цього рішення залежить остаточний результат, тому підійти до нього необхідно з усією ретельністю.

Першим етапом у процесі вибору клініки є збирання інформації. Чим більше інформації про клініку збереже, тим простіше буде ухвалити рішення. Серед джерел отримання інформації можуть бути Інтернет-сайти медичних закладів, рекламні брошури та матеріали клініки. Ви можете отримати таку інформацію у спеціальних агентствах, що організовують лікування у тій чи іншій лікувальній установі [2].

Якщо лікарня, клініка, медичний центр має акредитацію JCI, це свідчить про високу якість медичних послуг, які пропонує дана установа.

Безумовно, вибір медичного закладу – один із найважливіших та найскладніших етапів організації лікування за кордоном. Тим не менш, якщо врахувати всі фактори, то можна підібрати саме той медичний заклад, який найбільше підходить пацієнту. Можна попередньо підготуватись ще до поїздки в країну лікування. Звернутися до перекладацького агентства та перекласти всі медичні документи. Багато агентств також пропонують послуги персонального гіда-перекладача під час перебування за кордоном на лікуванні. Вартість такої послуги зазвичай досить висока та залежить від кількості годин, витрачених перекладачів на роботу. Це дозволить зробити перебування у чужій країні комфортнішим [6, с. 103].

Важливим фактором при лікуванні за кордоном є відповідальність лікарів та медичної установи. Будь-яке лікування пов'язане із ризиком. Щоб уникнути непорозумінь, перед поїздкою необхідно обов'язково уточнити наступні моменти:

- політика країни місцезнаходження лікувального закладу та лікувального закладу щодо компенсації неекономічної шкоди жертв лікарської недбалості;
- у якому обсязі виплачується така компенсація;
- чи застрахована відповідальність лікаря;
- чи є у контракті, укладеному пацієнтом з медичним закладом, положення про страхування у разі медичної помилки;
- яке страхове покриття у таких випадках [3].

Основну інформацію, яка буде потрібна при виборі медичного закладу, може надати агентство, з яким укладають договір, або сам лікувальний заклад. Однак не варто забувати, що найінформативніші відгуки можуть надати тільки ті люди, які вже пройшли курс лікування в обраній лікарні. Якщо ви користуєтесь послугами агенції, попросіть їх надати відгуки колишніх пацієнтів

обраного закладу.

**Висновки.** Для мешканців тих регіонів, де медицина менш ефективна, ніж у розвинених країнах, медичні тури за кордон є вимушеною мірою. На даний момент вже сформовано глобальний ринок медичних послуг зі своєю інфраструктурою (медичним менеджментом, акредитуючими органами, агентствами медичного туризму та туроператорами). Важливими чинниками успіху медичної дестинації є ефективний маркетинг, розвинена нормативно-правова база, державно-приватне партнерство, кластерна система, наявність галузевої асоціації.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Reports. World Economic Forum. available at: <https://www.weforum.org/reports/> (Accessed 24 Dec 2022).
2. Sardak S., Dzhyndzhoian V. and Samoilenko A. Global innovations in tourism. *Innovative Marketing*. 2016. Vol. 3. Issue 12. Pp. 45-50.
3. Джинджоян В. В. Базисні детермінанти розвитку туристичних підприємств на основі їх соціальної діяльності : монографія. Запоріжжя : Класичний приватний університет, 2020. 248 с.
4. Мальська М. П., Антонюк. Н. В. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. К. : Знання, 2008. 661 с.
5. Рутинський М. Й. Лікувально-оздоровчий туризм: актуальні цілі та сучасні підходи до організації. *Вісник Львівського університету. Серія «Міжнародні відносини»*. 2012. Вип. 29(1). С. 179-189.
6. Сазонець І. Л., Зима І. Я. Соціальні інститути в трансформації державної системи управління охороною здоров'я: монографія. Рівне. Волинські обереги, 2018. 168 с.
7. Торяник В. М., Джинджоян В. В., Піхун Н. А. Реклама та PR у сфері туризму : підручник. Д. : ДГУ, 2018. 320 с.