

## Международная практика организации экстренной медицинской помощи иностранным гражданам

Г. Д. Петрова<sup>1</sup>, В. А. Афанасьев<sup>2</sup>, О. И. Беззубенко<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», 115088, Россия, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 9

<sup>2</sup> АО «Медицина: клиника академика Ройтберга», 125047, Россия, г. Москва, 2-й Тверской-Ямской пер., д. 10

<sup>3</sup> ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр терапии и профилактической медицины» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 101990, Россия, г. Москва, Петроверигский пер., д. 10, стр. 3

### Аннотация

В статье рассматривается международная практика организации экстренной медицинской помощи иностранным гражданам при непосредственной координирующей роли специализированных ассистанс-компаний. 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.

**Цель исследования:** изучить роль специализированных компаний медицинского ассистанса в структуре оказания медицинской помощи иностранным пациентам на территории России, выявить особенности их работы и оценить потенциальный вклад подобных ассистанс-компаний в становление и развитие международной репутации российской системы здравоохранения.

**Результаты и заключение.** Результаты исследования показывают, что медицинский ассистанс сегодня является недооцененным участником рынка медицинского туризма России, который мог бы способствовать укреплению регионального и федерального бренда туристской дестинации и открыть новые возможности для российских медицинских организаций. В отечественной науке тематике работы ассистанс-компаний пока отводится мало внимания, что является ограничивающим фактором управления туристической привлекательностью Российской Федерации и ее субъектов.

**Ключевые слова:** медицинский ассистанс, иностранные пациенты, экспорт медицинских услуг, медицинский туризм, лечение за рубежом, лечение в России.

**Для цитирования:** Петрова, Г. Д., Афанасьев, В. А., Беззубенко, О. И. Международная практика организации экстренной медицинской помощи иностранным гражданам // Здоровье мегаполиса. – 2023. – Т. 4. – № 1. – С. 61-67. doi: 10.47619/2713-2617.zm.2023.v.4i1;61-67

## International practices of organizing emergency medical care for foreign citizens

G.D. Petrova<sup>1</sup>, V.A. Afanasiev<sup>2</sup>, O.I. Bezzubenko<sup>3</sup>

<sup>1</sup> State Budgetary Institution "Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management of Moscow Healthcare Department", 9, Sharikopodshipnikovskaya st., 115088, Moscow, Russian Federation

<sup>2</sup> JSC "Medicine" (clinic of academician Roytberg) 10, 2nd Tverskoy-Yamskoy per., 125047, Moscow, Russian Federation

<sup>3</sup> FGBU National Medical Research Center for Therapy and Preventive Medicine of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation, 10, bld 3, Petroverigsky st., 101990, Moscow, Russian Federation

### Abstract

The article discusses the international practices of organizing emergency care for foreigners when specialized assistance companies directly coordinate the process. The involvement of the national health care system in the provision of emergency and acute care to non-residents directly shapes the global reputation of the country as a healthcare and tourist destination. This reflects the objectives laid down by the Government of the Russian Federation in the national project policies.

**Purpose:** to study the role of specialized medical assistance companies in the Russian health care system for foreigners, to identify aspects of their work and evaluate their potential contribution to shaping and developing global reputation of the Russian healthcare system.

**Results and conclusion.** Study shows that today assistance companies are an underestimated participant on the Russian medical tourism market that could help strengthen the regional and federal healthcare destinations and provide new opportunities for Russian medical organizations. Few Russian studies have investigated impact of assistance companies, which in turn limits the tools for raising tourist attractiveness of the Russian Federation and its constituent entities.

**Keywords:** medical assistance, international patients, foreign patients, export of medical services, treatment abroad, treatment in Russia, medical tourism.

**For citation:** Petrova GD, Afanasiev VA, Bezzubenko OI. International practices of organizing emergency medical care for international patients. *City Healthcare*. 2023;4(1): 61-67. doi: 10.47619/2713-2617.zm.2023.v.4i1;61-67

## Введение

Развитие международной репутации здравоохранения Российской Федерации в целом и ее отдельных субъектов в рамках федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» является серьезной межведомственной задачей, определяющей успех в привлечении иностранных пациентов [1]. И хотя порядок оказания медицинской помощи нерезидентам регламентируется рядом федеральных законов [2,3], на практике отсутствуют утвержденные алгоритмы эффективного взаимодействия с иностранными гражданами, оказавшимися на территории России в качестве пациентов в плановом порядке, а также в рамках экстренной и неотложной медицинской помощи. И если плановые платные медицинские услуги иностранным гражданам подпадают под категорию экспорта медицинских услуг [4] и изучаются научным сообществом, то экстренная и неотложная помощь нерезидентам и практика ее оказания слабо освещены в отечественной научной среде.

Ключевым действующим лицом в организации оказания медицинской помощи в экстренном или неотложном порядке для иностранных граждан выступают профессиональные ассистанс-компании, представляющие интересы той или иной зарубежной страховой компании. Как отмечают исследователи, организации – партнеры (посредники) различных форм в сфере медицинского туризма играют важнейшую роль в наращивании количества иностранных граждан, получающих медицинскую помощь в России [5]. В целом обеспечение региональных программ по наращиванию туристических потоков, в том числе из-за рубежа, качественным медицинским ассистансом укрепляет международный бренд региона как туристской дестинации, а значит, опосредованно и экономическую стабильность [6].

## Материалы и методы

Источником для анализа явились труды Г. А. Ашимовой, О. М. Каминской, Д. Д. Фандеевой. Медицинский ассистанс – как обоснованная и оптимальная форма повышения финансовой устойчивости коммерческих организаций – рассматривается в работах отечественных ученых во главе с Г. А. Ашимовой [7]. Попытку классификации страхового ассистанса, основанной на отраслевом принципе, предпринимает О. М. Каминская [8]. Медицинский ассистанс как закономерный результат эволюции страхового медицинского рынка рассматривает Д. Д. Фандеева [9].

## Результаты исследования

Работы указанных авторов опираются на практику медицинского ассистанса государств СНГ и поднимают ряд проблем, однако не рассматривают успешные зарубежные модели и не конкретизируют алгоритмы работы с иностранными гражданами, которые и лежат в основе эффективной бизнес-модели сопровождения экстренных и неотложных медицинских услуг для нерезидентов. Также в научной литературе в контексте международной деятельности ассистанс-компаний остаются не затронутыми вопросы государственной безопасности, возникающие всякий раз, когда иностранный гражданин по той или иной причине остается на территории России сверх срока, определенного пограничной и миграционной службами [10].

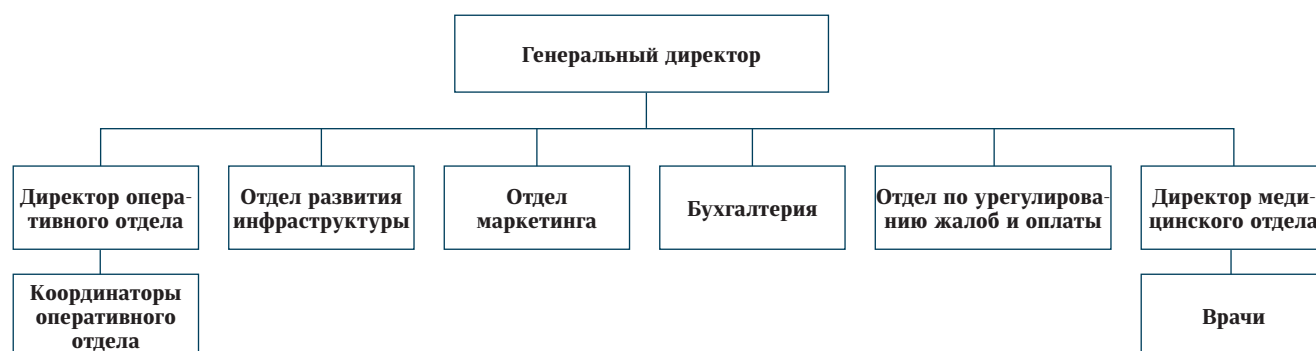
Медицинский ассистанс – организация – провайдер услуг, с которой страховая компания заключает договор на координацию и организацию экстренной медицинской помощи для путешественников, их медицинскую эвакуацию и репатриацию. Как отмечено в материалах ведущего зарубежного медицинского ассистанса QTAssist, медицинский ассистанс (или ассистанс для путешественников) не является медицинской страховкой или страховой компанией [11]. Это отдельная сторонняя организация, выполняющая определенные задачи. Чаще всего медицинский ассистанс – это комплексная, многосторонняя компания с развитой инфраструктурной сетью, которая должна ориентироваться на частые экстренные вызовы.

Статистика упомянутой выше QTAssist показывает, что экстренная медицинская помощь более всего необходима по следующим направлениям: круглосуточные медицинские консультации (91,8% респондентов), срочная медицинская эвакуация (87,6% респондентов) и помощь в организации экстренной госпитализации в больницу (87,4% респондентов) [11]. Пациенты демонстрируют наименьшую заботу о следующих сервисах: организация визита к врачу (70,7% респондентов) и мониторинг медицинского состояния во время госпитализации (73,0% респондентов).

Цель медицинского ассистанса можно сформировать как «организация медицинской помощи в кратчайшие сроки по безналичному расчету». На практике встречаются разные типы медицинских ассистансов по основному фокусу деятельности, однако подавляющее большинство ориентируются на сервисное сопровождение в случае экстренной медицинской помощи.

Структура медицинского ассистанса отображена в рисунке 1.

**Рисунок** – Структура медицинского ассистанса.  
**Figure** – The structure of medical assistance



После приобретения путешественником полиса страхования для выезжающего за рубеж он покидает страну, резидентом которой является, и оказывается на территории другого государства – территории страхования. При наступлении первичных симптомов какого-либо заболевания или недомогания по условиям страхового договора турист обращается в ассистанс-компанию. Первое, что он предпринимает в рамках алгоритма, предписанного условиями страхования, – заявляет о своем страховом случае путем обращения на горячую линию медицинского ассистанса, контактные данные которого указаны в полисе страхования выезжающего за рубеж. Сотрудник горячей линии – это координатор оперативного отдела. Именно координатор собирает необходимую информацию от застрахованного – анамнез, жалобы, пожелания, адрес и контакты.

На основании полученных сведений координатор переходит к процессу организации помощи и с учетом всей собранной информации инициирует первичные мероприятия. Основным критерием для клиента на момент обращения является скорость организации медицинской помощи. Как правило, турист, пребывая в чужой стране, испытывает стресс, страх перед неизвестным (языковые барьеры, незнание системы здравоохранения, отсутствие необходимых средств для лечения), в связи с этим координатор должен обладать компетенциями в том числе по психологической поддержке пациента. Немаловажную значимость имеют: организация помощи по безналичному расчету (большинство туристов предпочитают получить помощь, не тратя собственные средства); качество обслуживания в предлагаемой медицинской организации (международная аккредитация, именитые врачи, интерьер, сервис и отсутствие очередей).

Во время поиска медицинского учреждения координатор обращает внимание в первую очередь на параметры исходной ситуации пациента, включая его удаленность от имеющихся

в городе медицинских организаций. Следующим шагом происходит контакт координатора с международным отделом медицинской организации.

Для того чтобы медицинская организация могла успешно сотрудничать с ассистанс-компанией, она должна удовлетворять следующим требованиям к структуре организации:

**1.** Иметь выделенного куратора в медицинской организации для взаимодействия с конкретной ассистанс-компанией. Куратор должен иметь возможность оперативно консультировать сотрудников ассистанс-компания в рабочие часы медицинской организации.

**2.** На этапе заключения договора между медицинской организацией и ассистанс-компанией важно прояснить все аспекты сотрудничества, особенно касающиеся предоставления гарантийных писем о расчете ассистанс-компания с медицинской организацией по страховым случаям пациентов. Данный вопрос актуален при описанной форме сотрудничества, поскольку оплата за медицинские услуги производится с отсрочкой и после получения широкого перечня отчетных документов, предъявляемых в международную страховую компанию по окончании лечения пациента.

**3.** Оказание медицинской помощи иностранному пациенту в большинстве случаев не ограничивается первичным приемом – могут потребоваться дополнительные обследования. Их оплату необходимо согласовывать с медицинским ассистансом. Как правило, со стороны ассистанс-компания запрашиваемые для туриста услуги рассматривают штатные врачи. Для них важно быстро получить медицинский отчет после первичного приема, который должен включать в себя всю необходимую информацию: анамнез, жалобы, диагноз, назначения. В отдельных, заранее оговоренных договором случаях необходимо предоставить медицинский отчет на иностранном языке.

**4.** В случае госпитализации пациента медицинской организации необходимо

подготовить счет к моменту выписки пациента, а также предоставить детальную историю болезни.

Не вызывает сомнений, что медицинский ассистанс играет значительную роль в развитии медицинского туризма. Потоки туристов, которые направляются в клинику через ассистанс, приносят медицинскому учреждению внебюджетный доход и повышают его международную репутацию. Число международных туристов возрастает с каждым годом. В 2016 г. их число достигло 1 235 млн по всем направлениям, отражая рост в 3,9% по отношению к предыдущему году. Этот показатель рос на протяжении семи лет и предположительно вырастет до 1,8 млрд международных туристов к 2030 г. Среди этих путешественников число туристов, посещающих страны Азии и Тихоокеанского региона, привело к росту международного туризма на 8% в 2016 г. [12].

Медицинский ассистанс наиболее развит в странах, где туризм составляет значительную долю национальной экономики. Так, Турция отличается значительным количеством туристов, прибывающих ежегодно в страну. Только в доковидный 2019 г. этот показатель составил 45 млн иностранных туристов [13]. Одним из главных туристических городов в Турции является Анталья. В Анталье расположен больничный комплекс из сети больниц, рассредоточенных по всему городу вблизи основных мест скопления туристов – курортов, и потому обладает высоким уровнем доступности для туристов. В больницах дежурят врачи-терапевты, врачи-педиатры и врачи-травматологи. Это основные медицинские профили с наибольшим числом обращений нерезидентов.

При звонке в медицинскую организацию Антальи русскоязычный турист попадает на русскоязычного координатора, что исключает языковой барьер в общении. Координаторы владеют принципами работы и взаимодействия с ассистанс-организациями, а также владеют информацией по программам страхования и лимитам их покрытия. Также они оказывают полную информационную поддержку: сообщают часы работы врача, наличие и возможность трансфера, осуществляют координацию трансфера. По прибытии в клинику в регистратуре дежурит русскоговорящий переводчик, который сопровождает пациента во время его пребывания в клинике и на приеме при необходимости. В случае, если пациенту необходимы дополнительные анализы, сотрудники координационного центра оперативно пересылают в ассистанс-компанию медицинский отчет с запросом согласования назначенных услуг.

Во время госпитализации пациента сотрудники координационного центра своевременно информируют ассистанс обо всех изменениях

в плане лечения, предоставляют этапный эпикриз на ежедневной основе. Перед выпиской пациента из стационара готовят выписной эпикриз, счет и своевременно высылают их для согласования и подтверждения оплаты.

## Выводы

По проведенному исследованию можно отметить, что медицинский ассистанс является недооцененным участником рынка медицинского туризма России, который мог бы способствовать укреплению регионального и федерального бренда туристской дестинации. Ассистанс-компании являются проводниками между транснациональными страховыми корпорациями и конкретными медицинскими организациями, оказывающими услуги иностранным пациентам в режиме экстренной и неотложной медицинской помощи. Дальнейшая исследовательская деятельность феномена медицинского ассистанса представляет интерес как для медицинского сообщества, так и в составе региональных и федеральных планов и стратегий по повышению привлекательности отечественных туристских дестинаций в рамках реализации ими экспортного рекреационного потенциала.

**Финансирование:** исследование не имело спонсорской поддержки.

**Funding:** the authors received no financial support for the research.

**Конфликт интересов:** авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

**Conflict of interest:** the authors declare no conflict of interest.

## Литература

1. Проблемы экспорта медицинских услуг в России / Е. И. Аксенова, Г. Д. Петрова, Е. В. Чернышев, Н. Н. Юдина // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2020. – Т. 28. – № S2. – С. 1176-1179.
2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями от 02.07.2021).
3. Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002 № 115-ФЗ.
4. Об утверждении методик расчета показателей федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг»: Приказ Минздрава России № 898 от 01.09.2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/402699600/> (дата обращения 25.01.2023).

5. Чернышев, Е. В. Формирование маркетинговой стратегии выхода российской клиники на международный рынок / Е. В. Чернышев // Маркетинг в России и за рубежом. – 2022. – № 6. – С. 38-43.
6. Кувалдина, Е. А. Туристическая привлекательность как фактор экономического развития регионов ПФО / Е. А. Кувалдина // Вестник науки. – 2020. – Т. 4. – № 5(26). – С. 105-108.
7. Медицинский ассистанс как обоснованная и оптимальная форма повышения финансовой устойчивости дочерних компаний АО «Национальный медицинский холдинг» / Г. А. Ашимова, Б. Е. Хайрулин, Л. Л. Карп, Н. Т. Ашимов // Клиническая медицина Казахстана. – 2012. – № 4(26). – С. 112-114.
8. Каминская, О. М. Альтернативные подходы к определению и классификации страхового ассистанса / О. М. Каминская // Научно-теоретический журнал «Наука и экономика». – 2013. – № 4-2(32). – С. 194-201.
9. Фандеева, Д. Д. Ассистанс компаний и их место на страховом рынке Республики Беларусь / Д. Д. Фандеева // Банковский бизнес и финансовая экономика: глобальные тренды и перспективы развития: Материалы V Международной научно-практической конференции молодых ученых, магистрантов и аспирантов, Минск, 22 мая 2020 г. – Минск: Белорусский государственный университет, 2020. – С. 262-267.
10. Глотов, С. С. Экспорт медицинских услуг в контексте современных вызовов миграционной политики РФ / С. С. Глотов, Е. В. Чернышев // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2022. – № 8. – С. 97-99.
11. QTAssist: Travel Assistance Service: [Электронный ресурс]. США, 2023. URL: <https://www.qtassist.com/en/> (Дата обращения: 25.01.2023).
12. Lee, YH., Lu, CW., Wu, PZ. et al. Attitudes and awareness of medical assistance while traveling abroad. *Global Health* 14, 67 (2018). <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0382-5>.
13. Интерфакс: Турпоток из России в Турцию впервые в истории превысил 7 миллионов: [Электронный ресурс]. Москва, 2020. URL: <https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/66142/> (Дата обращения: 25.01.2023).
2. Federal Law No. 323-FZ of 21.11.2011 “On the Basics of Public Health protection in the Russian Federation” (as amended on 02.07.2021).
3. Federal Law “On the Legal Status of Foreign Citizens in the Russian Federation” dated 25.07.2002 No. 115-FZ.
4. On approval of methods for calculating indicators of the federal project Development of export of medical services: Order of the Ministry of Health of the Russian Federation No. 898 dated 01.09.2021 [Electronic resource]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/402699600/> (date of application 25.01.2023).
5. Chernyshev, E. V. Formation of a marketing strategy for the Russian clinic's entry into the international market / E. V. Chernyshev // Marketing in Russia and abroad. – 2022. – № 6. – P. 38-43.
6. Kuvaldina, E. A. Tourist attractiveness as a factor of economic development of the regions of the Volga Federal District / E. A. Kuvaldina // Bulletin of Science. – 2020. – Т. 4. – № 5(26). – P. 105-108.
7. Medical assistance as a reasonable and optimal form of increasing the financial stability of subsidiaries of JSC “National Medical Holding” / G. A. Ashimova, B. E. Khairulin, L. L. Karp, N. T. Ashimov // Clinical Medicine of Kazakhstan. – 2012. – № 4(26). – P. 112-114.
8. Kaminskaya, O. M. Alternative approaches to the definition and classification of insurance assistance / O. M. Kaminskaya // Scientific and theoretical journal Science and Economics. – 2013. – № 4-2(32). – C. 194-201.
9. Fandeeva, D. D. Assistance companies and their place in the insurance market of the Republic of Belarus / D. D. Fandeeva // Banking business and financial economics: global trends and development prospects: Materials of the V International Scientific and Practical Conference of Young Scientists, undergraduates and postgraduates, Minsk, May 22, 2020. – Minsk: Belarusian State University, 2020. – P. 262-267.
10. Glotov, S. S. Export of medical services in the context of modern challenges of the migration policy of the Russian Federation / S. S. Glotov, E. V. Chernyshev // Competitiveness in the global world: economics, science, technology. – 2022. – № 8. – P. 97-99.
11. QTAssist: Travel Assistance Service: [Electronic resource]. USA, 2023. URL: <https://www.qtassist.com/en/> (date of application: 25.01.2023).
12. Lee, YH., Lu, CW., Wu, PZ. et al. Attitudes and awareness of medical assistance while traveling abroad. *Global Health* 14, 67 (2018). <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0382-5>.
13. Interfax: The tourist flow from Russia to Turkey for the first time in history exceeded 7 million: [Electronic resource]. Moscow, 2020. URL: <https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/66142/> (date of application: 25.01.2023).

## References

1. Problems of export of medical services in Russia / E. I. Aksenova, G. D. Petrova, E. V. Chernyshev, N. N. Yudina // Problems of social hygiene, healthcare and the history of medicine. – 2020. – Т. 28. – № S2. – P. 1176-1179.

## Информация об авторах

**Петрова Галина Дмитриевна** – ведущий научный сотрудник отдела организации здравоохранения ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», <https://orcid.org/0000-0001-9919-2548>

**Афанасьев Виталий Андреевич** – специалист по работе с экспатами клиник АО «Медицина: клиника академика Ройтберга»

**Беззубенко Ольга Ивановна** – начальник отдела медицинского туризма ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр терапии и профилактической медицины» Министерства здравоохранения России, <https://orcid.org/0000-0002-5829-9936>

## Information about authors

**Galina D. Petrova** – Leading Researcher, Department of Health Organization, Research Institute of Healthcare Organization and Medical Management of the Moscow Healthcare Department, <https://orcid.org/0000-0001-9919-2548>

**Vitaly A. Afanasyev** – Expat Relationship Specialist, JSC “Medicine” (clinic of academician Roytberg).

**Olga I. Bezzubenko** – Chief of Medical Tourism Department, Federal State Budgetary Institution National Medical Research Center for Therapy and Preventive Medicine of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation, <https://orcid.org/0000-0002-5829-9936>

### *Для корреспонденции:*

Петрова Галина Дмитриевна

### *Correspondence to:*

Galina D. Petrova

PetrovaGD@zdrav.mos.ru