

Pułapki turystyki medycznej

Formalno-prawne i finansowe

- Obsługa pacjentów ubezpieczonych za granicą przez prywatne lub państwowe firmy ubezpieczeniowe
- Wydawanie zaświadczeń, skierowań raportów przez osoby uprawnione
- Wydanie pacjentowi odpowiednio przygotowanej dokumentacji medycznej w języku obcym wg. wytycznych z kraju pochodzenia pacjenta
- Procedury uzyskania zgody na leczenie
- Współpraca z lokalnymi dla pacjenta ośrodkami zdrowia/lekarzami
- Obsługa prawna i windykacyjna podmiotu leczniczego za granicą w miejscu zamieszkania pacjenta
- System fakturowania i rozliczania zabiegów w języku obcym i walucie obcej (UWAGA za VAT za usługi z zakresu procedur estetycznych, a nie medycznych, np. wybielanie zębów!)
- Płatności bezgotówkowe w walutach obcych – karty płatnicze, przelewy zagraniczne - UWAGA na prowizje od „egzotycznych” kart kredytowych oraz DCC!

Kulturowo-obyczajowe

- Transplantacja materiałów odzwierzęcych – np. świńskiej lub bydlęcej kości
- Leczenie pacjentów przez lekarzy odmiennej płci np. w przypadku pacjentów muzułmanów
- Normy piękna – oczekiwania estetyczne pacjentów a procedury medyczne

Medyczne

- Standardy lecznicze w zależności od kraju pochodzenia pacjenta
- Zatajanie informacji o stanie zdrowia – wg. pacjenta informacje nieistotne a mające kluczowe znaczenie dla powodzenia zabiegu i bezpieczeństwa
- Niestosowanie się do zaleceń medycznych – np. przed planowanymi zabiegami w znieczuleniu ogólnym
- Nadużywanie alkoholu i środków psychoaktywnych
- Brak możliwości wykonania zaplanowanego leczenia ze względu na zbyt krótki czas pobytu, zmiany sytuacji klinicznej pacjenta w trakcie pobytu lub komplikacji wynikłych w trakcie już rozpoczętego leczenia
- Brak możliwości kontynuowania kuracji po zabiegowej w kraju pacjenta ze względu na np. brak lub inną rejestrację leku
- Serwis i części zamienne do prac protetycznych

Logistyczne

- Absolutne minimum to anglojęzyczny personel mający kontakt z pacjentem: lekarze, obsługa recepcji, obsługa centrum operacyjnego, higienistki/pielęgniarki, radiolodzy
- Bezwzględna konieczność natychmiastowej odpowiedzi na zapytanie pacjenta WRAZ Z PRZYGOTOWANIEM KOSZTORYSU LECZENIA! Zatrudnienie dodatkowego personelu tylko do obsługi komunikacji elektronicznej.

II Krakowski Kongres Turystyki Medycznej, 12-13.10.2017
Dr n. med. Krzysztof Gończowski, „Pułapki turystyki medycznej”

- 24h centrum operacyjne prowadzone w języku obcym (całodobowa opieka nad pacjentem przedstawiciela podmiotu leczniczego)
- Warunki lokalowe i organizacyjne w podmiocie leczniczym nastawione na opiekę nad pacjentem obcokrajowcem
- Znacznie dłuższe wizyty ze względu na konieczność dokładnego wytłumaczenia pacjentowi procedur medycznych w języku obcym oraz dodatkowa długa tzw. wizyta konsultacyjna z ustaleniem różnych opcji leczenia, przedstawieniem i omówieniem w języku obcym kosztorysów
- Ekstremalnie krótkie czasu pobytu
- Dostępność TANICH połączeń lotniczych
- Transport pacjentów
- Zakwaterowanie
- Zwiedzanie
- Rozrywka

Marketingowe

- Lokalizacja podmiotu leczniczego
- Duża ilość najwyższej klasy firm konkurencyjnych z innych krajów – najwyższy poziom usług medycznych, bardzo konkurencyjne ceny, wieloletnie doświadczenie w obsłudze turystyki medycznej, wysokie budżety marketingowe łącznie ze specjalnymi dotacjami rządowymi, posiadanie sieci własnych ośrodków leczniczych w kraju pochodzenia pacjenta
- Konieczność działania bezpośrednio w kraju pochodzenia pacjenta – wynajęcie lokalnych firm specjalizujących się w marketingu internetowym oraz organizowaniem eventów dla przyszłych pacjentów
- Rozbudowana, wielojęzyczna strona internetowa
- Kanały komunikacji elektronicznej w języku ojczystym pacjenta (Facebook, Instagram, Twitter)
- Kalkulacja cen oferowanych usług medycznych w odniesieniu do oferty konkurencji z innych krajów
- Trudność w skonstruowaniu oferty trafiającej w zapotrzebowanie pacjentów w danym kraju
- Wysokie koszty reklamy i pozycjonowania
- „Wyklikywanie” wykupionych reklam przez konkurencję
- Zaśmiecanie skrzynki e-mail fałszywymi zapytaniami o leczenie i wycenę
- Podstawieni pacjenci
- Czarny PR – fałszywe wpisy na blogach i portalach opiniotwórczych