

ды. При необходимости разрабатываются дополнительные мероприятия по устранению выявленных недоработок и отмеченных недостатков. Решается вопрос по финансированию этих работ и организуется их выполнение.

Официальным документом, фиксирующим завершение модернизации, является подписанный и утвержденный в установленном порядке акт передачи модернизированного объекта в эксплуатацию.

В. В. Шкарин¹, О. С. Михальченко²

¹ Волгоградский государственный медицинский университет,

² ГАУЗ Стоматологическая поликлиника № 9, Волгоград

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ СТАНДАРТАМ JCI КАК ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ПРИВЛЕЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ТУРИСТОВ

УДК 614.2:616.31

Медицинский туризм – это вид туризма, подразумевающий передвижение людей из мест постоянного проживания в другие регионы с целью потребления широкого спектра медицинских услуг разной степени сложности. Для увеличения числа иностранных пациентов медицинским организациям Волгоградской области необходимо выполнить ряд условий, в том числе уделить внимание качеству оказываемых услуг, получить сертификат соответствия международным стандартам качества и безопасности медицинской помощи и т. д. В данной статье авторы предполагают возможные стратегические направления и план мероприятий по участию медицинских организаций в развитии медицинского туризма.

Ключевые слова: медицинский туризм, международные стандарты качества медицинской помощи, стандарты JCI.

V. V. Shkarin, O. S. Mikhalchenko

CERTIFICATE OF CONFORMITY WITH JCI STANDARDS AS A TOOL FOR ATTRACTING MEDICAL TOURISTS

Medical tourism is a type of tourism, which involves the movement of people from places of permanent residence to other regions in order to consume a wide range of medical services of varying degrees of complexity. To increase the number of foreign patients, medical organizations in the Volgograd region need to fulfill a number of conditions, including paying attention to the quality of services provided, obtaining a certificate of compliance with international standards of quality and safety of medical care, etc. In this article, the authors suggest possible strategic directions and action plan for the participation of medical organizations in the development of medical tourism.

Key words: medical tourism, international quality standards of medical care, JCI standards.

В последнее время отмечается тенденция роста числа иностранцев, приезжающих в Россию для лечения. Так, по данным Российской ассоциации медицинского туризма, уже в I квартале 2017 г. страну посетило почти 20 тыс. медицинских туристов, что соответствует показателям за весь 2016 г. [1]. Медицинский туризм – это сложная система объединяющая самых разнообразных участников: медицину, страхование, банковскую деятельность, связь, транспорт и т. д. для реализации главной задачи: предоставить па-

ЛИТЕРАТУРА

1. Терминологический словарь – справочник по общественному здоровью и здравоохранению, организации, законодательству, экономике и управлению здравоохранением (с английскими эквивалентами и примерами сочетаемости слов) / В. И. Сабанов, Н. П. Багметов, Т. П. Мульганова. – Волгоград: Издательство ВолГМУ, 2012. – 592 с.

2. Щепин, О. П. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник / О. П. Щепин, В. А. Медик. – М.: ГЭОТАР – Медиа, 2012. – 592 с.

циентам качественную медицинскую помощь и высокий уровень сервиса [2, 3]. Ввиду своей многогранности медицинский туризм можно считать перспективным направлением предпринимательской деятельности в области здравоохранения и развития культурных обменов в регионе. В связи с этим Президент Российской Федерации в пункте 4 своих Майских указов № 204 от 7 мая 2018 г. дает поручение Правительству РФ «при разработке национального проекта в сфере здравоохранения исходить

из того, что в 2024 г. необходимо обеспечить ... увеличение объема экспорта медицинских услуг не менее чем в четыре раза по сравнению с 2017 г. (до 1 млрд дол. США в год)». Для развития медицинского туризма и увеличения числа иностранных пациентов в Российских клиниках Министерство здравоохранения разрабатывает соответствующую программу, согласно которой формирует несколько региональных кластеров, в том числе столичный, северо-западный, новосибирский, определен список из 17 пилотных учреждений. В дальнейшем, с ростом числа участников программы, для обеспечения качества услуг и привлекательности медицинских организаций планируется создать рейтинг этих учреждений на основе показателей результатов лечения, а также оснащенности и квалификации персонала [4]. Ожидается, что реализация программы позволит России в ближайшие десять лет войти в пятерку стран – лидеров медицинского туризма, увеличив число иностранных пациентов более чем в семь раз – до 500 тысяч человек в год.

ЦЕЛЬ РАБОТЫ

Выявить основные стратегические направления в развитии медицинского туризма для медицинских организаций Волгоградской области, как одного из субъектов Российской Федерации. Намечить план мероприятий по участию медицинских организаций Волгоградской области в развитии медицинского туризма.

Медицинский туризм – это вид туризма, подразумевающий передвижение людей из мест постоянного проживания в другие регионы своей страны или за границу с целью потребления широкого спектра медицинских услуг разной степени сложности. В широком смысле медицинский туризм можно определить как совокупность медицинской индустрии и гостеприимства, объединенные в единую систему рынков с развитой инфраструктурой, включающую не только медицинские организации, но и страховые компании, транспортные, туристические, юридические, банки, где для каждого участника отводится определенная доля участия [3]. Конечно, ведущая роль в развитии медицинского туризма в регионе останется за поставщиками медицинских услуг – медицинскими и диагностическими организациями (больницы, клиники, центры), а также частнопрактикующими врачами. Целью, поставленной перед поставщиками медицинских услуг, будет оказание приезжим пациентам-туристам качественной медицинской помощи. Спокойствие, благополучие, а иногда и жизнь пациента будет зависеть от того, насколько правильно он выбрал врача и лечебное учреждение.

В то же время важно помнить и о других участниках медицинского туризма. Для правильного выбора медицинской организации пациент должен как минимум получить информацию о ней. И здесь одного сайта медицинской организации, даже если он выполнен безупречно, будет уже не достаточно. Для выхода на международную арену по медицинскому туризму поставщикам медицинских услуг (медицинским и диагностическим организациям, частнопрактикующим врачам) Волгоградской области необходимо представить себя на мировых информационных площадках. Примером такого ресурса является Booking Health™ (Бонн, Германия) – портал прямого бронирования лечения в ведущих клиниках мира, который одним из первых в мире начал работу в сфере медицинского туризма. Данная компания получила сертификат качества ISO 9001 и уже более 15 лет соблюдает высокие стандарты качества в оценке и подборе профильных клиник для пациентов из 75 стран мира на 11 языках с организацией полного пакета сервисных услуг. Однако для размещения на данной площадке медицинской организации придется провести мероприятия по аккредитации и определению соответствия мировым стандартам качества. Аккредитация медицинской организации по соответствующим стандартам будет являться гарантом качественного медицинского обслуживания, безопасности пациентов, применения правильного лечения и управления в учреждении. Одним из самых надежных в мире стандартов качества медицинской помощи можно считать сертификат соответствия JCI – Joint Commission International, который свидетельствует о безукоризненном менеджменте и высочайшем уровне качества оказываемых услуг.

Преимущества аккредитации JCI очевидны. Многие клиники принимают решение получить сертификат соответствия стандартам JCI для привлечения медицинских туристов и успешно используют этот инструмент. Получение сертификата JCI – это знак международного признания. В России компаний, специализирующихся на медицинском туризме, как и медицинских организаций, соответствующих международным стандартам, пока немного. В частности, сертификат JCI имеют только 3 клиники в стране, тогда как в Турции, например, сертификаты JCI получили 47 медицинских организаций. Российские больницы, получившие данный сертификат, подтвердили, что качество их медицинских услуг такое же, как в лучших медицинских учреждениях мира [5].

Какие же требования предъявляются к медицинским организациям при внедрении стандартов JCI [2]. Стандарты JCI являются специ-

ализированными стандартами для оценки качества медицинской деятельности. Их внедрение предполагает достаточно высокий уровень развития медицинской организации, а также качество и безопасность медицинского обслуживания. Если сравнивать эти стандарты с другими стандартами, например, ISO 9001, EFQM, Премии по качеству, то стандарты JCI являются самыми сложными. Для медицинских организаций с низким уровнем развития стандарты JCI не принесут эффективных результатов, а внедрение может оказаться либо вообще невозможным, либо формальным процессом. Высокий уровень развития организации предполагает эффективный менеджмент и высокую дисциплину всего персонала. Важно, чтобы все сотрудники медицинской организации знали, понимали и применяли в работе основные элементы менеджмента качества. Применение стандартов JCI более эффективно в тех организациях, которые в своем развитии уже прошли этапы внедрения ISO 9001 и совершенствование деятельности на основе Премии по качеству. Эти модели систем качества являются основой для внедрения стандартов JCI.

Стандарты JCI включают в себя различные направления и виды деятельности медицинских организаций:

- Международный стандарт аккредитации для стационаров.
- Международный стандарт аккредитации для поликлиник.
- Международный стандарт аккредитации для медицинских лабораторий.
- Международный стандарт для центров оказания первичной медицинской помощи.
- Международный стандарт для оказания медицинской помощи на дому.
- Международный стандарт аккредитации для услуг по транспортировке пациентов.
- Международный стандарт для сертификации программ медицинской помощи.
- Международный стандарт аккредитации для долгосрочной медицинской помощи.

Аккредитация по стандартам JCI с одной стороны подтверждает соответствие медицинской организации стандартам мирового уровня, с другой стороны предъявляет требования к постоянному контролю за качеством медицинских услуг, системой обеспечения безопасности пациентов, удовлетворенностью пациентов обслуживанием. Анализ соответствия результатов работы ожиданиям и потребностям всех заинтересованных сторон (пациента, его семьи, персонала медицинского учреждения, общественных организаций) позволит обеспечить безопасную и эффективную среду для пациентов и работников медицинской организации,

повысить уровень доверия пациентов к медицинской организации.

Для получения аккредитации JCI медицинская организация должна пройти ряд этапов:

1. *Выбор соответствующего стандарта аккредитации и составление плана дальнейших действий.* На этом этапе медицинская организация должна реально оценить свои услуги, определить наиболее подходящие к ее деятельности международные стандарты, спланировать свои действия по внедрению этих стандартов.

2. *Получение стандартов, руководств и прочей документации.* При выборе именно стандартов JCI, еще до начала работ по внедрению, медицинская организация должна приобрести необходимые стандарты и руководства и пройти процесс предварительной регистрации. Предварительная регистрация представляет собой регистрацию на сайте компании Joint Commission International и является всего лишь уведомлением о желании медицинской организации пройти аккредитацию по стандартам JCI.

3. *Проведение обучения персонала организации.* Успешное внедрение стандартов JCI предполагает знание и понимание стандартов всеми сотрудниками медицинской организации. Для начала внедрения стандартов необходимо, чтобы в организации были назначены ответственные, которые пройдут обучение по стандартам JCI.

4. *Первоначальная оценка медицинской организации.* В ходе данного этапа ответственные за внедрение проводят первоначальную оценку соответствия организации требованиям стандартов. Оценка дает возможность оценить степень расхождения сложившейся практики работы и требований стандартов. Также, оценка даст возможность составить детальный план внедрения международных стандартов в конкретном учреждении.

5. *Внедрение требований стандартов JCI.* Является самым длительным этапом. В ходе данного этапа организация должна разработать и задокументировать большое количество процессов и процедур, позволяющих выполнить требования международных стандартов.

6. *Регистрация в системе JCI.* Для подтверждения готовности к прохождению аккредитации после завершения внедрения стандартов организация должна зарегистрироваться в электронной системе на сайте компании Joint Commission International. Регистрация позволит компании определить сроки проверки медицинской организации и спланировать свои дальнейшие действия по проведению аккредитации.

7. *Проведение аккредитации.* В ходе данного этапа приглашенные эксперты JCI осуществляют проверку медицинской организации на соответствие требованиям стандартов. По результатам проверки они представляют свое заключение, и если оно положительное, то медицинской организации выдается сертификат и присваивается знак соответствия стандартам JCI.

8. *Повторная аккредитация.* Период действия аккредитации по стандартам JCI составляет три года, после чего медицинская организация должна пройти повторную аккредитацию. В интервале между аккредитациями, эксперты JCI осуществляют плановые надзорные проверки за деятельностью аккредитованных организаций.

Для внедрения стандартов JCI и прохождения аккредитации медицинская организация должна обладать такими ресурсами, как финансовая обеспеченность, кадровый потенциал, административный потенциал, процессная зрелость организации.

Под финансовой обеспеченностью понимается способность медицинской организации соотносить свои финансовые возможности в контексте проведения консультативных и сертификационных аудитов, поскольку помимо затрат на подготовку к аккредитации, оплаты самих услуг, на заказчика возлагаются расходы на проезд и проживание выездной комиссии, а также на оплату услуг переводчиков. Как правило, величина данных затрат формируется по итогам консультативного аудита.

Исходя из мирового опыта внедрения стандартов JCI в медицинских организациях, любые преобразования всегда сопровождаются внесением изменений в штатное расписание. Изменившаяся форма взаимодействия между участниками процессов, появление четких регламентов и инструкций в ряде случаев подчеркивает несостоятельность отдельных сотрудников. Оптимизация процессов часто приводит к необходимости кадровых перестановок, и от наличия или отсутствия кадрового потенциала во многом зависит успех запланированных мероприятий.

Наибольшая часть работы на этапе внедрения стандартов приходится на руководство медицинской организации и структурных подразделений, так как именно им придется отвечать за внедрение самой идеологии JCI и понимание данной идеологии сотрудниками подведомственных структур.

Именно от административного потенциала, личностных особенностей руководителей будет зависеть доступность донесения информации до подчиненных, отсутствие с их стороны со-

противления изменениям, а следовательно, готовность идти на эти изменения.

Под процессной зрелостью организации понимается наличие документооборота. Концепция уровней зрелости организации, созданная в 90-х гг. при Университете Карнеги – Мелони, подразумевает пять уровней зрелости. При этом медицинская организация, внедряющая международные стандарты качества, должна быть не ниже 4-го уровня, где определена и регламентирована большая часть процессов. Внедрение стандартов JCI всегда сопровождается разработкой внутренних регламентов и инструкций, так как для оценки эффективности работы нужны критерии оценки, коими и являются разработанные локальные акты и инструкции.

Медицинские организации, успешно прошедшие аккредитацию по стандартам JCI, получают отличительный знак соответствия стандартам JCI, который может использоваться в маркетинговых целях на любых мировых информационных площадках. Правильная информационная политика действительно будет большим подспорьем для привлечения в Российские клиники иностранцев в качестве пациентов. Однако необходимо отметить, что привлечение пациентов из других стран – это не главная цель, а скорее следствие получения аккредитации. Основная цель – это безопасность пациента и персонала медицинской организации, улучшение качества медицинской помощи.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для развития медицинского туризма и увеличения числа иностранных пациентов медицинским организациям Волгоградской области, прежде всего, необходимо уделить внимание качеству оказываемых услуг и привлекательности для потребителя, получить сертификат соответствия международным стандартам качества и безопасности медицинской помощи, например JCI, разместить информацию о себе на мировых информационных площадках. Выполнение поставленных задач можно разделить на несколько этапов:

1. Медицинским организациям Волгоградской области проанализировать возможность аккредитации по международным стандартам и получения сертификата международного уровня:

- создание центральной группы (офиса) при комитете здравоохранения для проведения аккредитации по международным стандартам JCI медицинских организаций Волгоградской области;

- утверждение состава офиса;
- изучение вопросов аккредитации по международным стандартам;

- подготовка МО (кандидата на возможность прохождения аккредитации по стандартам JCI);

- сопровождение МО до получения сертификата по международному стандарту.

2. Определение уровня зрелости МО и определение из их числа возможных кандидатов для аккредитации по международным стандартам JCI:

- формирование рабочих групп (комиссий) согласно видам стандартов JCI;

- проведение рабочими группами мониторинга МО и определение уровня развития организации;

- предоставление в центральную комиссию отчета о проделанной работе с комментарием каждой оценки и предложениями для МО по реализации мероприятий по повышению уровня зрелости организации.

3. Определение и подготовка из числа МО с высшим уровнем зрелости кандидата на возможность прохождения аккредитации по международным стандартам JCI:

- оценка у кандидата ресурсов, требуемых для внедрения международных стандартов JCI и прохождения аккредитации: финансовая обеспеченность, кадровый потенциал, административный потенциал;

- при положительном результате по отбору кандидата продолжить методическую работу по содействию в получении МО сертификата о прохождении аккредитации по международным стандартам JCI.

Так как стандарты JCI являются специализированными стандартами качества медицинской деятельности, их внедрение предполагает достаточно высокий уровень развития и культуры работы медицинской организации (медицинская организация должна быть не ниже 4-го уровня).

В процессе отбора медицинских организаций для прохождения аккредитации по международным стандартам сложится реальная картина уровня развития и уровня культуры МО.

Полученные данные могут быть использованы для составления индивидуальных планов по развитию и повышению уровня МО, с четким графиком исполнения поставленных задач.

Полученный сертификат JCI поднимет престиж МО, а также даст возможность размещения информации об организации на мировых информационных площадках с последующим привлечением в регион медицинских туристов из других стран. Опыт МО аккредитованной по стандартам JCI создаст предпосылки для вывода других МО Волгоградской области на новый уровень оказания медицинской помощи высокого качества, делая регион более привлекательным для развития медицинского туризма.

ЛИТЕРАТУРА

1. Вестергард, Ф. JCI: Золотой знак качества в медицине / Ф. Вестергард, К. Фьяуш, Д. Райни // Качество управления рисками в здравоохранении: IV Международ. конф. – Казань, 2018.

2. Брюханова, Н. В. Роль стандартов JCI в повышении качества медицинской помощи и обеспечении конкурентоспособности медицинских организаций в России / Н. В. Брюханова, М. Г. Хафизов // Сибирская финансовая школа. – 2017. – № 2. – С. 109–115.

3. Герасимов П. А. Особенности поставки и потребления медицинских услуг в современных международных экономических отношениях / П. А. Герасимов // Российское предпринимательство. – 2013. – Т. 14, № 22.

4. Галкин В. В. Медицинский туризм как сфера бизнеса / В. В. Галкин // Медицинский бизнес. – 2011.