

# ЗДОРОВЬЕ С НЕМЕЦКИМ АКЦЕНТОМ

ДО КРИЗИСА ПОТОК РОССИЯН, ЖЕЛАЮЩИХ ПРОЙТИ ЛЕЧЕНИЕ В ГЕРМАНИИ, ПОСТОЯННО УВЕЛИЧИВАЛСЯ. МНОГИЕ КЛИНИКИ ВКЛАДЫВАЛИ СРЕДСТВА В СОЗДАНИЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ ОТДЕЛЕНИЙ И ДАЖЕ НАЕМ ПЕРСОНАЛА, ВЛАДЕЮЩЕГО РУССКИМ ЯЗЫКОМ. ЕВГЕНИЯ СМЕЛЯНСКАЯ



НЕМЕЦКАЯ СТОРОНА С СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ НАШИМ СТЕРЕОТИПАМ ПЕДАНТИЧНОСТЬЮ СОСТАВИТ ПОДРОБНУЮ СМЕТУ ПО ЛЕЧЕНИЮ КЛИЕНТА ЕЩЕ ДО ЕГО ВИЗИТА В ГЕРМАНИЮ

**ЯЗЫКОВОЙ БАРЬЕР** Сегодня у тех, кто решил пройти лечение в Германии, есть два основных варианта. Чем-то схожих с решением задачи по организации обычной туристической поездки: братья за организацию самому или положиться на агентство. В первом случае, очевидно, требуется определенный уровень знания иностранного языка. Не обязательно, кстати, немецкого. Судя по отзывам пациентов, если вы можете объясняться на английском, этого будет достаточно. Абсолютное большинство клиник имеет сайты, через которые можно списаться с нужными врачами и пошагово определить план лечения. Скорее всего, вам также понадобится организовать перевод имеющихся у вас справок и заключений на немецкий язык.

Цена лечения, вопреки распространенному стереотипу, может приятно удивить. «Я ездила в Германию в 2005 году, и довольно сложное эндоскопическое исследование со всеми анализами крови, подготовительными препаратами и дальнейшей консультацией обошлось в €500, и это было очень дешево по сравнению с той суммой, на которую я рассчитывала, если бы делала его в Москве», — рассказывает Анна Липкова, менеджер по маркетингу из Москвы.

При этом немецкая сторона составит смету лечения еще до визита в Германию. После того как врачи получат предварительные документы (анализы, выписки из карты, исследования, заключения), будет составлен подробнейший список процедур, которые нужно будет пройти непосредственно в немецкой клинике, с указанием их стоимости. Также вы получите полный список необходимых препаратов и материалов, которые могут быть использованы при вашем лечении.

Однако надо быть готовым к тому, что в Германии очень скрупулезная и медлительная система выставления счетов: полная стоимость лечения может стать известна через два-три месяца. Поэтому в Германии больницы работают с пациентами по принципу предоплаты. Администрация больницы называет примерную сумму, индивидуальную для каждой клиники — это надо выяснять заранее. «В моей больнице независимо от операции депозит составит €5 тыс., — говорит Александр Крапивский, доктор медицинских наук, кардиохирург, который живет и работает в Германии. — Однако я знаю клиники, где эта сумма будет в пять раз больше».

Но если вы ограничены во времени, не владеете языком, не горите желанием заниматься поисками клиники са-

мостоятельно или не готовы платить, не наведя справки, обратитесь за консультацией к специалистам.

**ЛЮБОЙ КАПРИЗ ЗА ВАШИ ДЕНЬГИ** По мнению Михаила Чубарова, исполнительного директора компании Preventicum International, Германию отличает высокое качество медицинских услуг и отлаженный механизм их предоставления. «Если взять карту Германии и подкинуть монетку, то в том населенном пункте, куда она упадет, в 90% случаев вы получите качественную медицинскую помощь», — отмечает он.

Таким образом, у пациентов-одиночек, которые отправляются в самостоятельное «плавание», есть неплохой шанс попасть в руки специалиста без рекомендаций и дополнительных связей, а посредникам приходится расширять спектр услуг, чтобы удержаться на плаву и привлекать новых клиентов.

«Предположим, человек решил поехать в Германию на лечение, но ему нужен помощник или посредник. Тогда он может обратиться в агентство, связанное с нами, прийти в одно из наших 16 представительств или прислушаться к сарафанному радио, которое, как ни странно, в нашем случае работает лучше всего», — объясняет Михаил Чубаров. — У нас есть группа специально обученных людей, которые обрабатывают заявки от клиентов. Они связываются с пациентом, получают от него всю необходимую информацию: выписки из карты, анализы, снимки, заключения врачей, обрабатывают их, переводят и отправляют в немецкие клиники, которые мы считаем оптимальными для решения проблемы именно этого пациента».

Затем к посредникам приходит ответ о том, что отделение медицинского учреждения в лице конкретного профессора готово принять на лечение данного пациента начиная с определенной даты. К письму прилагается список запланированных процедур с указанием цен, суммарных расходов на лечение и приблизительными его сроками (в стационаре или амбулаторно). Компания-посредник переводит всю документацию, информирует клиента о финансовой стороне вопроса — депозите, который запросила клиника, и цене услуг околomedicalного характера.

**ЧАША ТЕРПЕНИЯ** Основным достоинством лечения в Германии считается его надежность и безопасность. Кроме того, по словам Анны Липковой, немецкие врачи проявляют повышенное внимание к пациенту, их подчер-

кнутая педантичность и церемонность, внимание к комфорту и удобству клиентов иногда приводят в замешательство пациентов с постсоветского пространства. Если есть возможность сделать процедуру безболезненной, она обязательно будет использована. Впрочем, по словам самих врачей, все ритуалы — это лишь часть производственного процесса.

«Говорят, что в Москве гастроскопию под наркозом получить сложно», — говорит Александр Крапивский. — Для меня это дико. Здесь ни одному врачу не придет в голову провести гастроскопию или колоноскопию без наркоза. Ведь во время процедур врачи обязаны сразу же брать несколько биопсий на хеликобактер, исследовать кислотность желудочного сока, брать пробу тканей, если во время исследования они обнаружили какие-то тревожные симптомы. То есть наркоз нужен не для того, чтобы больной не мешал, а потому что такова процедура».

Даже свойственный медикам цинизм принимает в немецких клиниках непривычную для постсоветских больниц форму.

«Однажды у нас был пациент, который как-то в детстве неудачно упал с велосипеда и ему в ногу вонзилась деревянная палочка. Щепку вынули, но глубокое механическое повреждение со временем обросло капсулой», — рассказывает Михаил Чубаров. — Пациент обладал субтильным, худощавым телосложением, поэтому небольшая шишка на ноге прощупывалась. И со временем, уже во взрослом возрасте, он пришел к выводу, что у него раковая опухоль на ноге. Долго ходил по врачам в родном городе, а затем заказал дорогостоящее исследование в специализированной клинике. Когда исследование было готово, пациент пришел к врачу, увидел на его столе три папки — свою со знаком «плюс» и две чужие со знаком «минус» — и сделал вывод, что рак обнаружен. «Да нет, что вы, — пытался убедить его врач, — «плюс» означает, что вы уже оплатили исследование, а эти пациенты — нет». Но пациент был упрям, в поисках правды он пришел к нам и заказал все возможные процедуры, исследования и анализы. Результаты пришли отрицательные, а он снова никому не поверил. Так что в один из дней, когда терпение у врачей и помощников истощилось, они купили на рынке лобстера, приготовили и подали нашему клиенту со словами: у тебя есть рак, мы его достали, вот он — возьми и съешь его». ■

## КАЧЕСТВО НА ПОТОК



В основном, по словам Александра Крапивского, в Германию приезжают лечить онкологические и сердечно-сосудистые заболевания, также пользуется спросом проведение операций на позвоночнике и суставах.

Кроме того, в стране активно развивается направление так называемых чек-апов. Эта система пришла в Германию из США и удачно адаптировалась. Чек-апы устроены так: человек приезжает в клинику, за четыре часа проходит максимальное число исследований и процедур, затем уезжает, а через неделю ему присылают все результаты, снимки и заключения. «Это направление бурно развивалось до кризиса и пользовалось популярностью среди российских менеджеров высшего, а затем и среднего звена», — рассказывает Александр Крапивский. — Люди приезжали на встречи, конгрессы, а между делом могли приехать в клинику и меньше чем за полдня пройти комплексное обследование». По его словам, примерно 10–15% пациентов, которые прошли чек-ап, возвращаются в клинику для дальнейшего лечения. В основном это 40-летние мужчины, которые считают себя здоровыми, но в какой-то момент поняли, что им нужно быть в курсе того, что происходит с их организмом. По мнению Александра Крапивского, чек-ап центр — это один из наиболее надежных организаторов лечения. Крупные компании, которые имеют представительства по всему миру, включая Россию, обеспечат все необходимое: от документов до транспорта, что называется, «под ключ». «Перед кризисом в немецких клиниках витала идея, что к нам вот-вот придет российский средний класс, — вспоминает господин

Крапивский. — Проблем с работой у нас не было, но вмешался кризис, надежды не оправдались, и ресурсы перераспределили».

Сегодня основной поток пациентов идет из стран Ближнего Востока: Египта и Саудовской Аравии. Поток пациентов из России сократился, но постепенно набирает обороты. Впрочем, в Германию на лечение приезжают и жители европейских стран, где ситуация с медицинским обслуживанием хуже, чем в Германии.

«Например, в Англии ожидание операции замены коленного сустава может составить примерно восемь месяцев и около шести — аортокоронарного шунтирования», — говорит Александр Крапивский. — Поэтому если клиент может доказать, что операция ему необходима в ближайшее время и он находится в очереди, которая действительно существует, он может договориться со страховой компанией и приехать на лечение к нам».

Для клиентов из России такой вариант сотрудничества фактически недостижим. Как правило, медицинские учреждения в Германии работают с корпоративным сектором, например страховыми компаниями российских сырьевых гигантов, которые платят за свой топ-менеджмент. Правда, недавно на немецком рынке появились страховые компании, которые готовы заключать с нерезидентами Германии договоры, решающие страховые вопросы на территории страны. Но пока в большинстве случаев все устроено так, что пациент сначала платит за лечение из своего кармана, затем предоставляет счета страховой компании и только после этого получает компенсацию.

«Кроме того, у нас есть множество пациентов, которые приехали к нам через благотворительные фонды», — рассказывает Михаил Чубаров. — Такие пациенты приезжают либо с болезнями, которые в России вылечить очень трудно, либо с проблемами, которые появились у них в результате врачебных ошибок на родине». По подсчетам Preventicum International, в среднем пациент, прибывший на лечение в Германию, тратит около €25 тыс. Цены на диагностику варьируются от €5 тыс. до €10 тыс., а стоимость лечения серьезных заболеваний — в пределах €60 тыс.

Платить за качественную медицину нужно везде: и в России, и в Германии. Хотя по ряду медицинских направлений, по словам Михаила Чубарова, прейскурант в Германии в целом ниже, чем в России. «Возьмем, к примеру, человека с кардиологическими проблемами, которому нужно поставить стент. Для конечного потребителя в России современный стент с медицинским напылением будет стоить около \$3 тыс. за штуку, — отмечает он. — Допустим, пациенту нужно сразу три таких стента для решения проблемы, а также заплатить лечащему врачу за услуги, медперсоналу за обслуживание, за пребывание в палате интенсивной терапии, уход. Итого, по грубым подсчетам, набегит €9,5 тыс. Так вот в Германии такая операция, включая и заработок посредников, будет стоить около €8 тыс. При этом мы гарантируем, что операцию проведет опытный профессор, на счету у которого уже 15 тыс. таких операций».