

УДК 33

DOI 10.21661/r-464759

А.Н. Король

ОБЩИЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ МЕДИЦИНСКОГО ТУРИЗМА В ЛИТВЕ

***Аннотация:** в данной статье проводится анализ общих тенденций развития медицинского туризма в Литовской Республике, а также исследуются актуальные проблемы, препятствующие развитию литовского медицинского туризма. В статье подробно описывается специализация частного и государственного сектора в деле оказания медицинских услуг, приводится анализ потоков медицинских туристов в Литву, обсуждается концепция кластеризации медицинского туризма в стране. В частности, статья содержит SWOT-анализ данного сектора. При написании статьи использовался метод системного, статистического и логического анализа научной литературы.*

***Ключевые слова:** туризм, медицинский туризм, медицинские услуги, кластер медицинского туризма.*

A.N. Korol

GENERAL DEVELOPMENT TRENDS OF MEDICAL TOURISM IN LITHUANIA

***Abstract:** this article analyzes general trends of the development of Lithuanian medical tourism, as well as relevant problems that hamper its development. The article describes the specialization of the private and public sectors in providing medical services, analyzes the flows of medical tourists to Lithuania, and discusses the concept of clustering medical tourism in the country. In particular, the article contains a SWOT analysis of this sector. When writing the article, the methods of systematic, statistical and logical analysis of scientific literature were used.*

***Keywords:** tourism, medical tourism, medical services, medical tourism cluster.*

Благоприятное географическое положение Литвы и имеющийся потенциал оказания медицинских услуг создают положительные условия для развития медицинского туризма. В Литву каждый год устремляется все больше туристов из стран Востока и Запада. Однако до 2017 г. медицинский туризм в Литве развивался лишь благодаря инициативе поставщиков услуг и туристских посредников. Правительство Литвы до сих пор не обозначило на законодательном уровне понятие медицинского туризма, поэтому государственная власть не осуществляет каких бы то ни было эффективных мер по продвижению медицинского туризма в Литве.

Тем не менее, финансовые средства, направляемые Европейским Союзом, позволили несколько укрепить медицинский сектор, обновить техническую базу, развить инфраструктуру. Так, на сегодняшний день в Литве действует 145 государственных и 1681 частных медицинских учреждений, а также 8 крупных санаториев и СПА-центров [4]. Из них 35 учреждений сертифицированы согласно стандартам международной организации по стандартизации ISO, а 4 частных клиники подготавливаются к аккредитации согласно системе JCI (один из стандартов в области качества и безопасности для медицинских учреждений). По официальной статистике, в 2016 г. на 10 тысяч жителей Литвы приходится 80 койко-мест, 40 врачей и 75 медицинских сестер. Сегодня в стране насчитывается 1682 реабилитационных мест [3].

Сегодня в Литовской Республике рынок медицинских услуг весьма диверсифицирован, и услуги предоставляются как государственным, так и частным сектором.

На данный момент зарубежным туристам в Литве доступен широкий пакет медицинских услуг, включающий диагностику здоровья, глазную хирургию, пластическую хирургию, кардиохиргию, ортопедическую хирургию, лечение онкологических заболеваний, трансплантологию, лечение бесплодия, стоматологию, реабилитационные и медицинские СПА-услуги. Но главная проблема заключается в том, что и в частных, и в государственных клиниках Литвы все еще сохраняется достаточно низкий уровень обслуживания, и особую проблему представляет взаимодействие клиента с персоналом на иностранном языке.

Бучинскайте и Навицкене указывают, что на сегодняшний день потоки медицинских туристов в Литву по-прежнему ничтожно малы [2]. Однако точные статистические данные неизвестны, потому как в государственных и частных

учреждениях не ведется подсчет медицинских туристов. На это оказывает влияние и тот фактор, что на законодательном уровне не определено понятие медицинского туриста. По мнению частных исследовательских центров, каждый год в Литву с целью медицинского обследования прибывает порядка 1.000 туристов.

Тем не менее, британская консалтинговая аудиторская компания Ernst&Young выявила, что количество туристских прибытий с медицинскими целями намного выше заявленных, а основной поток медицинских туристов происходит из стран, располагающихся восточнее Литвы, – России (включая Калининградскую область), Белоруссии, Украины, Казахстана. Куда меньшую долю составляют туристы из Великобритании, Ирландии, Дании [1]

Заметная активизация медицинского туризма в Литве началась сравнительно недавно – с 2011 года. Именно тогда эта сфера туризма была названа как приоритетная для стимулирования туризма в Литве. В тот же год открылся официальный сайт медицинского туризма Литвы – www.medtourism.lt. В 2012 году была учреждена Ассоциация медицинского туризма Литовской Республики «Medical Lithuania» и начал формироваться кластер медицинского туризма в Литве.

Помимо медицинских и стоматологических услуг, кластер медицинского туризма в Литве включает в себя еще и различные туристские агентства, научные учреждения, транспортные предприятия, санатории и СПА центры. Его основная миссия – предоставлять услуги не только медицинским туристам, но и членам кластера [5] Основные цели данного проекта представлены на табл. 1.

Таблица 1

Концепция и цели кластера медицинского туризма Литвы

Концепция проекта	«Литва – самая быстро развивающаяся страна среди всех Балтийских и Скандинавских стран в секторе медицинско-оздоровительного туризма».
Цели	<ol style="list-style-type: none"> 1. Годовой доход Литвы от медицинского туризма составит 144 млн евро (к 2022 году). 2. Годовой прирост числа медицинских туристов, прибывающих в Литву, составит 15% (к 2022 году). 3. Войти в ТОП-5 государств Европы по числу медицинских туристов на душу населения. 4. Доходы от медицинского туризма составят не менее 20–30% всех доходов частных здравоохранительных учреждений Литвы (к 2022 году).

Осуществляя концепцию и цели медицинского туризма, Литве потребуется решить целый ряд проблем, столкновение с которыми неизбежно и которые сильно тормозят развитие туризма:

1. На сегодняшний день частные и государственные медицинские учреждения Литвы не обладают достаточным опытом и клиентским сервисом, предназначенным специально для медицинских туристов.

2. Серьезный вызов представляет языковой барьер и отсутствие документации на иностранных языках. Для персонала низшей квалификации и старшей возрастной категории большую сложность представляет коммуникация на английском языке. Не во всех больницах и поликлиниках имеются надписи на английском или русском языках. Договоры и соглашения о лечении в некоторых медицинских клиниках все еще предоставляются исключительно на литовском языке.

3. Слабый презентационный имидж страны. Как отмечает ряд аналитиков, прибывшие иностранцы сразу обращают внимание на обветшалые, давно не отремонтированные здания, не особо привлекательные районы, в которых располагаются медицинские клиники. Подобный образ Литвы вряд ли поспособствует развитию медицинского туризма, потому что медицинским туристам сложно представить себе, что в Литве оказываются высококачественные медицинские услуги.

4. Отсутствует маркетинговая стратегия медицинского туризма. До сих пор не составлен общий каталог, в котором была бы представлена ясная и точная информация об организациях и предоставляемых ими услугах. Таким образом, не создана надлежащая система распространения туристской и медицинской информации [5].

Все эти недостатки снижают привлекательность Литвы в глазах иностранных туристов и уменьшают ее конкурентоспособность на региональном рынке. Главный фактор, позволяющий Литве конкурировать на международном рынке медицинского туризма, – это хорошее соотношение цены и качества медицинских услуг.

Для того, чтобы лучше проанализировать возможности Литвы для развития медицинского туризма, автор работы провел SWOT-анализ (табл. 2).

Таблица 2

SWOT-анализ медицинского туризма Литовской Республики [1]

<p><i>Сильные стороны:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Высококвалифицированные специалисты; – Приобретено новейшее оборудование и переняты передовые методы лечения (при поддержке ЕС); – Невысокая стоимость услуг; – Качество оказываемых услуг отвечает стандартам ЕС; – Широкий спектр высококачественных услуг; – Ментальная, культурная и языковая близость со странами СНГ. 	<p><i>Слабые стороны:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Нет системы обслуживания иностранных клиентов; – Существует языковой барьер, который особенно очевиден при взаимодействии с гражданами ЕС; – Литва совсем не известна на мировом рынке медицинского туризма; – Нет единой маркетинговой стратегии и презентации страны на международном уровне; – Недостаточное качество медицинских услуг в государственных клиниках; – Маленькая страна, сложно конкурировать со странами, оказывающие большие объемы услуг (Польша, Венгрия, Германия); – Крайне мало больниц, аккредитованных по международным стандартам.
<p><i>Возможности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Высокие цены на услуги в других странах; – Медицинский сектор развивается благодаря финансовой поддержке ЕС; – Избыточное количество койко-мест в больницах; – Избыточное количество врачей и студентов-медиков; – Длинные очереди на прием к врачу в других странах; – Недостаточное качество медицинских услуг в других странах. 	<p><i>Угрозы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Отсутствие привлекательного для иностранцев пакета услуг; – Языковой барьер; – Неблагоприятный имидж страны; – Высокая конкуренция на рынке медицинского туризма в региональном контексте; – Глобализация рынка медицинского туризма и тенденция доминирования азиатских государств; – Недостаточная репрезентация медицинского туризма Литвы; – Отсутствие государственной поддержки в отношении медицинского туризма.

Таким образом, на данный момент Литва еще не готова полноценно конкурировать за медицинского туриста, потому как последний желает получить высококачественный, полный пакет медицинских услуг, позволяющий ему приоб-

рести медицинские услуги без излишнего стресса и дополнительных забот. Целевой сегмент потребителей медицинских услуг Литвы составляют иностранцы, тем или иным образом имеющие соответствующее представление о стране и специфике предлагаемых медицинских услуг (рекомендации литовских эмигрантов, родственники в стране и др.). Для того, чтобы изменить сложившуюся ситуацию, необходимы комплексные решения, ориентированные на устранение основных проблем и создание полноценного, качественного пакета услуг, сочетающего как медицинское лечение, так и туристские услуги.

Выводы

1. Рынок медицинского туризма Литвы очень диверсифицирован, и услуги предоставляются как государственными, так и частными предприятиями.

2. Несмотря на возможность предоставления большого ассортимента медицинских услуг, в Литве сохраняется низкий уровень клиентского сервиса. Одна из актуальных проблем – наличие языкового барьера при взаимодействии клиента с персоналом клиники.

3. Наиболее приоритетными рынками для экспорта медицинского туризма Литвы являются Россия, Белоруссия, Украина и Казахстан. Менее приоритетными, но не менее важными, рынками являются Великобритания, Ирландия и Дания.

4. С 2012 года в Литве начал создаваться кластер медицинского туризма, включающий различные турагентства, научные учреждения, транспортные предприятия, санатории и СПА центры. Его цель – предоставлять качественные медицинские услуги как гражданам Литвы, так и иностранным гражданам.

5. На данный момент существует ряд серьезных проблем, тормозящих развитие литовского медицинского туризма. Среди них – недостаток аналогичного

опыта, наличие языкового барьера, слабый презентационный имидж страны, отсутствие маркетинговой стратегии.

6. Демократичная ценовая политика в сегменте медицинских услуг по праву позволяет Литве конкурировать с другими региональными лидерами сферы медицинского туризма.

7. По результатам проведенного SWOT-анализа медицинского туризма Литовской Республики, медицинский туризм в Литве все еще не способен полноценно бороться за медицинского туриста. Для разрешения сложившейся неблагоприятной ситуации необходим комплексный подход к созданию качественного медицинского и туристского продукта.

Список литературы

1. Ernst&Young Baltic. Анализ возможностей стимулирования экспорта медицинских услуг и развития медицинского туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ukmin.lrv.lt/uploads/ukmin/documents/files/Turizmas/Medicinos%20turizmo%20galimybiu%20analize.pdf>
2. Бучинскайте Л. Анализ ситуации с медицинским туризмом в мире и в Литве. // Наука и практика: актуальные проблемы и перспективы / Л. Бучинскайте, Р. Навицкене. – Каунас, 2013 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.lsu.lt/sites/default/files/dokumentai/moksliniu_straipsniu_rinkinys_2.pdf
3. Департамент статистики Литовской Республикит [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.stat.gov.lt/>
4. Министерство здравоохранения Литовской Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sic.hi.lt/html/spr.htm>
5. Официальный сайт медицинского туризма в Литве [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.medtourism.lt
6. Статистическая служба Европейского Союза [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ec.europa.eu/eurostat>

References

1. Ernst&Young Baltic. Analiz vozmozhnostei stimulirovaniia eksporta meditsinskikh uslug i razvitiia meditsinskogo turizma. Retrieved from <http://ukmin.lrv.lt/uploads/ukmin/documents/files/Turizmas/Medicinos%20turizmo%20galimybiu%20analize.pdf>
2. Buchinskaite, L., & Navitsk'ene, R. (2013). Analiz situatsii s meditsinskim turizmom v mire i v Litve. Nauka i praktika: aktual'nye problemy i perspektivy. Kaunas Retrieved from http://www.lsu.lt/sites/default/files/dokumentai/moksliniu_straipsniu_rinkinys_2.pdf
3. Departament statistiki Litovskoi Respublikit. Retrieved from <https://www.stat.gov.lt/>
4. Ministerstvo zdravookhraneniia Litovskoi Respubliki. Retrieved from <http://sic.hi.lt/html/spr.htm>
5. Ofitsial'nyi sait meditsinskogo turizma v Litve. Retrieved from www.medtourism.lt
6. Statisticheskaya sluzhba Evropeiskogo Soiuza. Retrieved from <http://ec.europa.eu/eurostat>

Король Антон Николаевич – магистрант кафедры социально-культурного сервиса и туризма АНО ВО «Московский гуманитарный университет», Россия, Москва.

Korol Anton Nikolaevich – graduate student of the Department of Social and Cultural Service and Tourism at Moscow University for the Humanities, Russia, Moscow.
