

სამედიცინო ტურიზმის გამოწვევები და შესაძლებლობები გლობალიზაციის პირობებში

მეტრეველი მარინა

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის პროფესორი

კუჭავა მაკა

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის დოქტორანტი

აბსტრაქტი

გლობალიზაციის პროცესთან ერთად, განსაკუთრებით პოსტპანდემიურ პერიოდში, გაძლიერდება სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრია. ტურიზმის აღნიშნული სახეობა სულ უფრო მეტად დაიპყრობს ჯანდაცვის ინდივიდუალური მომხმარებლების, მომსახურების მიმწოდებლებისა და იმ ქვეყნების ყურადღებას, რომლებიც ცდილობენ განავითარონ ახალი ეკონომიკური შესაძლებლობები. სამწუხარო ფაქტია, მაგრამ უნდა აღინიშნოს, რომ სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიის სიდიდის, ტურისტების/პაციენტების ნაკადების, პროვაიდერების, მომსახურების მოცულობისა და მისი ხარისხის შესახებ სტატისტიკური მონაცემები სიმწირით გამოირჩევა.

ნაშრომის კვლევის მიზანს წარმოადგენს მომსახურების სტანდარტებისა და აკრედიტაციის როლის განსაზღვრა სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიის მოცულობის ზრდის დაჩქარებისა და ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით.

კვლევის ამოცანებია:

- პანდემიის პერიოდში სამედიცინო ტურიზმის განვითარების შეფერხების ფაქტორების გამოვლენა.
- სამედიცინო ტურიზმის პრიორიტეტების განსაზღვრა ტურიზმის კანონმდებლობის ევროკავშირის კანონმდებლობასთან მიახლოების პროცესში.

საკვანძო სიტყვები: სამედიცინო ტურიზმი, სამედიცინო ტურისტი, გლობალიზაცია, სტანდარტები და აკრედიტაცია.

ძირითადი ტექსტი

რამდენიმე ათწლეულის წინ სამედიცინო სერვისებზე წვდომა და ჯანდაცვის პროვაიდერების არჩევანი ძირითადად ადგილობრივი ან რეგიონული კლინიკებითა და სამედიცინო პერსონალით შემოიფარგლებოდა, დღეს კი არსებული არჩევანი სცდება პოლიტიკურ და გეოგრაფიულ საზღვრებს. რამაც გამოიწვია ისეთი გლობალური ინდუსტრიის განვითარება როგორც სამედიცინო ტურიზმი - სფერო რომელიც სულ უფრო მეტად იპყრობს ჯანდაცვის ინდივიდუალური მომხმარებლების, მომსახურების მიმწოდებლებისა და იმ ქვეყნების ყურადღებას, რომლებიც ცდილობენ განავითარონ ახალი ეკონომიკური შესაძლებლობები.

აღსანიშნავია ის ფაქტი რომ სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრია მისი სიდიდის, ტურისტების/პაციენტების ნაკადების, პროვაიდერების, მომსახურების მოცულობისა და ხარისხის შესახებ სტატისტიკური მონაცემების სიმწირით გამოირჩევა. მსოფლიო სამედიცინო სერვისების ინდუსტრიის ზრდის ასიმეტრიულმა ხასიათმა გამოიწვია მნიშვნელოვანი სხვაობა ფასების, ხარისხის და სერვისებზე წვდომას შორის სხვადასხვა ქვეყანასა და რეგიონში. მზარდი ეკონომიკის ქვეყნების მოქალაქეების შემოსავლების ზრდასთან ერთად გაჩნდა უფრო მეტი მოთხოვნა სამედიცინო მომსახურებებზე, რაც ადგილობრივად ან არ არის ხელმისაწვდომი ან მომსახურების ფასი გაცილებით აღემატება საზღვარგარეთ იგივე სერვისის ფასს. ამან შექმნა სამედიცინო მომსახურების მოხმარების ახალი საერთაშორისო ტენდენციები, რასაც ასევე ხელი შეუწყო საჰაერო მიმოსვლის გამარტივებამ დაბალ ბიუჯეტიანი ავიაკომპანიების ხარჯზე და სამედიცინო სერვისების შესახებ ინფორმაციის და პროვაიდერი კლინიკების მოძიების შესაძლებლობამ ინტერნეტის საშუალებით.

რა არის სამედიცინო ტურიზმი და ვინ არიან სამედიცინო ტურისტები?

მნიშვნელოვანია დავიწყოთ იმის განსაზღვრა, თუ რას ნიშნავს "სამედიცინო ტურიზმი" და ვინ უნდა ჩაითვალოს "სამედიცინო ტურისტად". მსოფლიო ტურიზმის ორგანიზაცია (UNWTO) განმარტავს, რომ ტურისტები არიან ადამიანები, რომლებიც "მოგზაურობენ და რჩებიან საზღვარგარეთ არა უმეტეს ერთი წლის განმავლობაში დასვენების, ბიზნესის და სხვა მიზნებისთვის" (UNWTO, 1995). ამ განსაზღვრების შესაბამისად, ეს ნაშრომი განიხილავს სამედიცინო ტურიზმს, როგორც მომხმარებელთა ქმედებებს, როდესაც ისინი ნებაყოფლობით მიემგზავრებიან საზღვარგარეთ, რაიმე სახის სამედიცინო მკურნალობის მიღების მიზნით (ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაცია, OECD 2010).

გარდა ამისა, სამედიცინო ტურიზმი არ მოიცავს პაციენტებს, რომლებიც საჭიროებენ გადაუდებელ სამედიცინო დახმარებას საზღვარგარეთ ყოფნის პერიოდში ჯანმრთელობის გაუარესების გამო. ასევე სამედიცინო ტურიზმი უნდა გაიმიჯნოს ევროკავშირის შეთანხმებისგან რაც გულისხმობს წევრ ქვეყნებს შორის მოქალაქეების თავისუფალ მიმოსვლას სამედიცინო სერვისების მისაღებად.

სამედიცინო ტურიზმის მასშტაბი

მიუხედავად იმისა რომ ბევრი ქვეყანა, სამედიცინო ტურიზმის განვითარებას უწყობს ხელს, ამ ინდუსტრიის ძირითადი მახასიათებლების შესახებ ძალიან ცოტა რამ არის ცნობილი. როგორც ზემოთ ავლინებთ, არ არსებობს სანდო სტატისტიკური მონაცემები რომლებიც აღწერენ სამედიცინო ტურისტების რაოდენობასა და დინების ტენდენციებს ქვეყნებსა და კონტინენტებს შორის. ციფრები, რომლებიც მოყვანილია თანამედროვე ლიტერატურაში ემყარება Deloitte-ს მიერ მოწოდებულ მონაცემებსა და პროგნოზებს, რომლებიც კონცენტრირებულია მხოლოდ აშშ-ს მოქალაქეებზე. ამ მონაცემებზე დაყრდნობით 2018 წელს დაახლოებით 750,000 სამედიცინო ტურისტი გაემგზავრა საზღვარგარეთ.

Deloitte-ის მონაცემების გამომრიცხავ ციფრებს აქვეყნებს კომპანია McKinsey & Company, რომელიც ვარაუდობს, რომ მიუხედავად იმისა, რომ ასეთი დიდი რაოდენობის პოტენციური არსებობს, სამედიცინო ტურისტების რაოდენობა ყოველწლიურად 60,000-დან 85,000-მდე მერყეობს.

ამავდროულად, ცნობილია, რომ ზანგოკის ბუმრუნგრადის საავადმყოფომ 2017 წელს 500 000-მდე უცხო ქვეყნის მოქალაქე პაციენტი მიიღო, ინდოეთში შიდა სამედიცინო ტურიზმის ყველაზე კონსერვატიული შეფასებებითაც კი მათი რიცხვი შეადგენს 200,000 ტურისტს წელიწადში, ხოლო სინგაპურის მონაცემებით აქ სამედიცინო ტურისტების რაოდენობა ყოველწლიურად 200,000-დან 350,000-მდე მერყეობს, კუბა კი ყოველწლიურად 200,000-მდე სამედიცინო ტურისტს იღებს.

ამ მონაცემებიდან ჩანს რომ როგორც Deloitte-ის ისე McKinsey & Company-ს მიერ მოწოდებული ციფრები არარეალისტურია. თავის მხრივ, იანგმენი თავის ნაშრომში "მკურნალობა საზღვარგარეთ" ყოველწლიურად დაახლოებით 5 მილიონ სამედიცინო ტურისტს ვარაუდობს, რაც ქვეყნების ოფიციალურ მონაცემებს ეფუძნება. თუმცა აქვე განმარტავს რომ ეს ციფრი არაზუსტია რადგან ყველა ქვეყანა, განსაკუთრებით კი ის ქვეყნები რომლებიც განსაკუთრებით პოპულარულია სამედიცინო ტურიზმისთვის (მაგ. როგორიცაა მექსიკა, ბრაზილია, ტაილანდი) მონაცემებს ამ მიმართულებით არ აქვეყნებს.

ხარისხი, რისკი და უსაფრთხოება

დღესდღეობით, სამედიცინო ტურიზმის ხარისხის განსაზღვრაც შეუძლებელია. ცოტა რამ არის ცნობილი ისეთ მნიშვნელოვან ხარისხობრივ მაჩვენებლებზე როგორიცაა მკურნალობის შემდგომი გართულებები, ინფექციები, რეჰოსპიტალიზაცია, გვერდითი მოვლენები, ავადობა და სიკვდილიანობა. არ არსებობს მონაცემები რომლებიც სამედიცინო ტურისტების მკურნალობის შედეგებს ან გართულებებით გამოწვეულ ხარჯებს ასახავენ. მაგალითად, დიდი ბრიტანეთის ეროვნული ჯანდაცვის სამსახური (National Health Service) ყოველწლიურად სამედიცინო ტურიზმის შედეგად გამოწვეული გართულებების სამკურნალოდ 5 მილიარდ ფუნტს ხარჯავს თუმცა სხვა ქვეყნებზე მსგავსი მონაცემები ვერ მოვიპოეთ.

ხარისხის უზრუნველყოფა სტანდარტებისა და აკრედიტაციის საშუალებით

ერთიანი სტანდარტის შემუშავებით მნიშვნელოვნად განვითარდა ისეთი სფეროები როგორიცაა სასტუმრო ბიზნესი - ვარსკვლავების სისტემის შემოღებით და საავიაციო ინდუსტრია - საერთაშორისო საჰაერო ტრანსპორტის ასოციაციის IATA-ს ოპერაციული უსაფრთხოების აუდიტის დანერგვით (IOSA). IOSA-ს დანერგვამდე, მსგავსი აუდიტი ხშირად არათანმიმდევრული და ცვალებადი იყო, საავიაციო ინდუსტრიის ხარჯები კი დიდი. ეს გამოწვეული იყო არა მხოლოდ ასეთი აუდიტის რაოდენობის, არამედ თვით სტანდარტებთან დაკავშირებული არაეფექტურობის და შეუსაბამობის გამო. IOSA სტანდარტებისა და აუდიტის დანერგვით ინდუსტრიის ხარჯები მნიშვნელოვნად შემცირდა და შედეგად მოხდა ხარისხის ერთიანი კოდების სისტემის დანერგვა, ახალი ბაზრების გახსნა რამაც თავის მხრივ გაჩნდა ახალი ბიზნეს შესაძლებლობები.

სასტუმრო ბიზნესში არსებობს შეფასების სხვადასხვა სისტემა. UNWTO-ს თანახმად, შეფასების ყველაზე პოპულარული სისტემაა ვარსკვლავების სისტემის გამოყენება, რომელიც 1958 წელს Forbes Travel Guide-მა დანერგა, სადაც ვარსკვლავების მეტი რაოდენობა მიანიშნებს უფრო მაღალ ხარისხზე. ინდუსტრიის ამგვარმა სტანდარტიზაციამ უზრუნველყო სასტუმრო ბიზნესის სეგმენტებად დაყოფა და მომხმარებელს გაუმარტივა არჩევანის გაკეთება ფასთან, სერვისთან და ხარისხთან მიმართებაში. ეს არის მკაფიო მაგალითი იმისა, თუ როგორ არის სტანდარტები და ბიზნესის განვითარება ერთმანეთთან მჭიდროდ დაკავშირებული.

ხარისხის მაქსიმიზაცია და რისკის მინიმუმამდე შემცირება მთავარია უკეთესი და უსაფრთხო ჯანდაცვის სერვისების შესაქმნელად, იქნება ეს ადგილობრივი მომხმარებლების თუ საერთაშორისო ტურისტების სამედიცინო მომსახურება. გამომდინარე იქიდან რომ სამედიცინო ტურისტი თავად ირჩევს მომსახურების პროვაიდერ დაწესებულებას და ხშირად ვერ განსაზღვრავს ხარისხობრივ მაჩვენებლებს რადგან ეს არჩევანი ეფუძნება ისეთ პარამეტრებს როგორიცაა ფასი, ახლობლების რჩევა (WOMs), ინტერნეტიტ ძიება, წარმომადგენლობითი სააგენტოები და სხვ. ხშირია შემთხვევები როდესაც ის დაბალი სტანდარტის მქონე დაწესებულებაში ხვდება.

იმის გამო, რომ სამედიცინო ტურიზმის სერვისები ძირითადად არარეგულირებადია მთავარი საკითხი, რომლის გადაჭრაც საჭიროა, არის ერთიანი სტანდარტის შემუშავება რომელიც განსაზღვრავს ხარისხის დონეს. ხარისხის კონცეფცია დიდი ხანია დაუკავშირდა ჯანდაცვის სამყაროს და რჩება ერთ-ერთ მთავარ სტრატეგიულ ელემენტად, რომელიც ახდენს თანამედროვე ჯანდაცვის სისტემების ტრანსფორმაციასა და გაუმჯობესებას. ბოლო ათწლეულებში ეტაპობრივად შემოღებულ იქნა ხარისხის მართვის ოფიციალური სისტემები, როგორიცაა ISO 9000 - ის სერტიფიკაცია და ჯანდაცვის ორგანიზაციების აკრედიტაციის ერთობლივი კომისიის (JCAHO) და ხარისხის ევროპული მოდელის (EFQM) მიერ შემუშავებული აკრედიტაციის სისტემები.

სტანდარტიზაციის როლი ინდუსტრიების ზრდასა და განვითარებაში

სამედიცინო ტურიზმი განვითარების ეტაპზეა და იმ გამოწვევების წინაშე დგას, რაც სხვა ინდუსტრიებმა გამოსცადეს. ერთიანმა სტანდარტებმა, საერთაშორისო აკრედიტაციასთან ერთად მნიშვნელოვანი წვლილი შეიტანა სასტუმრო და საავიაციო ბიზნესის განვითარებაში, ვთვლით რომ ეს მიდგომა ასეთივე დადებით როლს ითამაშებს სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიის გაზრდაში. ამჟამად, სამედიცინო მომსახურების ინდუსტრია რეგულირდება ქვეყნის შიდა სტანდარტით, რომელიც არ არის ერთიანი და ხშირად იწვევს ინფორმაციის ასიმეტრიულობას და მონაცემთა შეუსაბამობას, რაც საბოლოოდ შესაძლოა სამედიცინო ტურისტისთვის დაბალი ხარისხის მომსახურებით დასრულდეს.

სტანდარტიზაციას კი შეუძლია მინიმუმამდე დაიყვანოს შეუსაბამობა და შექმნას სამედიცინო მომსახურების მომწოდებლების ერთიანი ხარისხის მაჩვენებელი რომელიც ადვილად აღქმადი იქნება სამედიცინო ტურისტისათვის და რისკის გაწევის გარეშე დაეხმარება პროვაიდერის და მომსახურების შერჩევაში.

სხვა ინდუსტრიების სტანდარტიზაცია არის ნათელი მაგალითი იმისა თუ რა როლი შეუძლია ითამაშოს სტანდარტების ერთიანი სისტემის შემუშავებას უსაფრთხოების, ხარისხის გაუმჯობესების და ინდუსტრიის ზრდისთვის უფრო ხელსაყრელი პირობების შექმნაში. დიდი ალბათობით,

სტანდარტების გამოყენება და აკრედიტაცია არა მხოლოდ გააუმჯობესებს სამედიცინო ტურიზმის ხარისხს, უსაფრთხოებას და აამაღლებს სამედიცინო ტურისტის კმაყოფილების დონეს, არამედ დააჩქარებს ამ ინდუსტრიის ზრდასაც.

გამოყენებული ლიტერატურა

1. Balaban V & Marano C (2010), Medical tourism research: A systematic review. *International Journal of Infectious Diseases*, 14, e135-e135.
2. Carabello L (2008), A Medical Tourism Primer for U.S. Physicians. *Medical Practice Management*, 23, 291-294.
3. Cattaneo O (2009), "Trade in health services what's in it for developing countries?" Policy Research Working Paper 5115, The World Bank Poverty Reduction and Economic Management Network International Trade Department, November, Available at: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=41503809 [Accessed 20 August 2014].
4. Frenz M & Lambert R (2012), Innovation Dynamics and the Role of the Infrastructure. Report on a research and evidence analysis for the Innovation Infrastructure Project.
5. Frenz M & Lambert R (2013), The Economics of Accreditation. Evidence paper for the United Kingdom Accreditation Service. Available: <http://www.ukas.com/Library/Media-Centre/News/News-Archive/2013/Economics%20of%20Accreditation%20Final%20Report.pdf>
6. Hitchcock L (2003), Standards during times of change: Aerospace strategy for keeping standards and business linked," *ISO Bulletin*, April 2003, p14-19.
7. Hodgkinson D (2012), Standardization and business development: the global impact of the IOSA standards and the value of anticipation. Available at: http://hodgkinsongroup.com/documents/IEC_IOSA_IATA.pdf [Accessed 20 August 2014]
8. Horowitz M, Rosensweig J & Jones C (2007), "Medical tourism: globalization of the healthcare marketplace", *Medscape General Medicine*, Vol. 9 No. 4, p. 33.

Challenges and Opportunities of the Medical Tourism in the Context of Globalization

Marina Metreveli, Professor of Georgian Technical University

Maka Kuchava, PhD Candidate of Georgian Technical University

Summary

With the globalization, particularly in the post-pandemic period, the medical tourism industry is thought to flourish. This type of tourism is increasingly capturing the attention of individual healthcare consumers, service providers and countries seeking to develop new economic opportunities. It should be noted that the data on the size of the medical tourism industry, tourist / patient flows, providers, volume of services and its quality are scarce.

The aim of this paper is to define the role of standards and accreditation in order to accelerate the growth of the volume of the medical tourism industry and improve the quality.

The research objectives are:

Identify factors hindering the development of medical tourism during the pandemic.

Defining priorities of the medical tourism in the process of equalizing national tourism legislation with EU tourism legislation.

key words: Medical Tourism, Medical Tourists, Globalization, Standards and Accreditation.

თანამედროვე ტენდენციები და გამოწვევები სასტუმრო ინდუსტრიაში

ოსიტაშვილი ნინო

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის დოქტორანტი

ნადარეიშვილი ნანა

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ასოცირებული პროფესორი

აბსტრაქტი

XXI საუკუნე ხასიათდება ტექნოლოგიური ბუმიტ. თანამედროვე ინოვაციებმა გლობალური გარდატეხა მოახდინა ბიზნესში. სასტუმრო ინდუსტრია არ ჩამორჩა მიმდინარე პროცესებს. სასტუმრო მომსახურება უფრო გამჭვირვალე და სენსიტიური გახდა. ციფრულმა ტექნოლოგიებმა კი თავის მხრივ ხელი შეუწყო ცნობადობის ამაღლებას. სასტუმროებისთვის რეპუტაციის შენარჩუნება და გამყარება უფრო მყიფე გახდა. დღევანდელ დღეს ნებისმიერ ტურისტს თუ ბიზნეს მოგზაურს სახლიდან გაუსვლელად მსოფლიოს ნებისმიერ კუთხეში შეუძლია დაჯავშნოს სასტუმრო და წინასწარი განწყობაც შეიქმნას ამა თუ იმ განთავსების ობიექტზე. მომსახურების სფეროში ყველაზე მნიშვნელოვანი არის კონკურენტუნარიანობა. მის შენარჩუნებას და ბაზარზე ადგილის დამკვიდრებას რიგი ფაქტორების დაკმაყოფილება სჭირდება.

საკვანძო სიტყვები: სტუმარმასპინძლობა, კლასიფიკაცია, კონკურენცია, ბენჩმარკინგი, სტატისტიკა.

ძირითადი ტექსტი

თუ გადავხედავთ 2019 წლის ჩათვლით მსოფლიო სტატისტიკას სასტუმრო ინდუსტრიაში [1], დავინახავთ, რომ მსოფლიო ბაზარზე ახალი სასტუმროების რიცხვი 10% -დან 15 % -მდე იზრდებოდა ყოველიურად. ბოლო პერიოდში აზიური ბაზარი ძალიან მიმზიდველი გახდა ტურისტული ინდუსტრიისთვის და მსოფლიოს წამყვანმა ბრენდ-სასტუმროებმა ძირითადი ყურადღება ამ ბაზარზე გადაიტანეს და დაიწყეს ათვისება - მონოპოლიზაცია. ბაზარზე თავის მხრივ გამოჩნდა აზიური წარმოშობის ბრენდ სასტუმროებიც [2], რომლებმაც დიდი პოპულარობა მოიპოვეს და საკუთარი ქვეყნების საზღვრებსაც გასცდნენ. მაგ Minor hotels, Shangri-La Hotels and Resorts, OYO და სხვა.

ბრენდ სასტუმროების სიმრავლემ ხელი არ შეუშალა ადგილობრივ პატარა და საშუალო სასტუმროების გაჩენას. პირიქით, ბევრი ადგილობრივი ქსელიც კი შეიქმნა და თავისი ხელწერა აჩვენა მომხმარებელს. საქართველოში ამის ნათელი მაგალითია სასტუმროების ქსელი „რუმსი“.

სასტუმრო ბიზნესი ძალიან სპეციფიურია. მისი პროდუქტი სერვისია, რომლის ხარისხის შეფასება პროცესში ხდება. ამიტომ, მისი წინასწარი გაზომვა და შეფასება შეუძლებელია. თუმცა თანამედროვე ციფრულმა ტექნოლოგიებმა დიდი თავსატეხი გაუჩინა ჰოტელიერებს. ნებისმიერი სასტუმროს რეპუტაცია დამოკიდებული გახდა კლიენტთა კმაყოფილებაზე. ვირტუალურმა სამყარომ თავისი დიდი წვლილი შეიტანა სასტუმრო მომსახურების სპეციფიკაში. დღევანდელ დღეს ნებისმიერ კლიენტს შეუძლია შეაფასოს სასტუმრო თავისი განწყობის მიხედვით. არის შემთხვევები როდესაც განწყობას არაობიექტურობა სდევს და კლიენტი არასწორად აფასებს სასტუმროს. არ აქვს მნიშვნელობა ეს შეფასება დადებითია თუ უარყოფითი. მიუხედავად ამისა, ნებისმიერი მოგზაური სასტუმროს არჩევის დროს ხშირად კითხულობს შეფასებებს ამა თუ იმ სასტუმროზე და იქმნის წინასწარ განწყობას.

სასტუმროს სრულფასოვანი მუშაობისთვის პირველ რიგში სჭირდება, რომ იყოს კონკურენტუნარიანი. ბაზარზე სასტუმროს კონკურენტუნარიანობა ფასდება იმით, თუ რამდენად ორიგინალური და უფრო მიმზიდველი მახასიათებლებით შესთავაზებს სასტუმრო თავის პროდუქტს მომხმარებლებს ვიდრე კონკურენტები. სასტუმროს ეფექტიანობა ბაზარზე განისაზღვრება გაწეული ხარჯისა და ბაზარზე მიღებული რეზულტატის თანაფარდობით. საბაზრო შედეგი კი სასტუმროს აძლევს საშუალებას განვითარდეს გრძელვადიან პერსპექტივაში და დააკმაყოფილოს როგორც მფლობელის და მომუშავე პერსონალის მოთხოვნები, ასევე გაამართლოს კლიენტთა მოლოდინები.