**Прием ведет врач-педиатр Ликунов. Медицинская сервисная служба Савитар груп.**

**0:13**

**Евгений Ликунов: Добрый день. В эфире «медиадоктор» - еженедельная передача «Прием ведет врач педиатр Ликунов». Сегодня у нас в гостях: Мария Беркова – генеральный директор «Савитар груп» и доктор Рогов – медицинский директор, практикующий врач Игорь Рогов. Сегодня мы пообщаемся о медицинской ассистанс службе. В чем отличие между ассистанс службой и страховой компанией, медицинским лечебным учреждением. Я думаю, что начнет Мария и расскажет все-таки, что за компания «Савитар груп», ее отличие от других медицинских учреждений. Расскажите пожалуйста, Мария, поподробнее.**

Мария Беркова: Добрый день, Евгений. Добрый день, уважаемые слушатели. Давайте для начала определим само понятие медицинской сервисной службы или компании-ассистанс. Это, в первую очередь, не страховая компания и это не лечебной учреждение. Такие компании организовывают медицинскую услугу владельцу полиса в рамках его страхового покрытия. Наша компания представляет собой специализированный медицинский сервис, имеющий возможность организации по всему миру различных видов медпомощи, таких как, например: вызов врача на дом, в отель или в апартаменты, где находится застрахованный; вызов машины скорой помощи; визит в поликлинику; госпитализация, а также такой сложной уже специализированной услуги, как медицинское сопровождение во время авиаперелета и, например, декомпрессионной медицинской услуги в местах активного дайвинга. Все эти услуги естественно можно делать и на территории России. Просто сейчас мы фиксируемся немножко больше в нашей теме - в оказании услуг за рубежом. Для того, чтобы застрахованные могли получить консультацию и помощь круглосуточно, позвонив из любой точки мира, наша компания специально содержит подготовленный колл-центр с современным оборудованием, записью телефонных разговоров сотрудниками, владеющими не только родным языком и английским-разговорным, но также всеми основными европейскими языками: итальянским, французским, немецким и даже арабским. База данных такого колл-центра, для того чтобы можно было оказывать по всему миру услуги более или менее успешно, содержит более 15 тысяч медицинских контрагентов, и она постоянно обновляется и пополняется новыми договорами. В заключение вступления могу добавить, что сервисные компании такого типа, как наша, не только организуют такую услугу, но и оплачивают ее лечебному учреждению, позволяя, таким образом, застрахованному лицу получить медицинскую услугу бесплатно. При этом, конечно, сервисные компании учитывают правомерность обращения застрахованного и согласовывают все аспекты (финансовые) со страховой компанией. Вот, пожалуй, и все для вступления.

**3:31**

**Евгений Ликунов: Понятно, то есть получается, что сервисная служба - это не больница, это не стационар, это такой медицинский ассистанс, медицинская помощь, которая, держит связь между пациентом и лечебным учреждением.**

Мария Беркова: С одной стороны, а с другой стороны со страховой компанией, потому что именно страховая компания и есть механизм выплаты материального ущерба застрахованному.

**4:01**

**Евгений Ликунов: Понятно, а в Вашей ситуации получается, что при возникновении страхового случая оплату проводит Ваша компания.**

Мария Беркова: Наша компания, да.

**4:09**

**Евгений Ликунов: А затем Вы выставляете счет страховой компании.**

Мария Беркова: Совершенно верно.

**4:12**

**Евгений Ликунов: То есть здесь уходят такие какие-то бюрократические правомочки, при которых пациент абсолютно уверен, что он получит медицинскую помощь, да и не будет у него никаких проблем в выбивании финансовых средств. То есть, он как бы чувствует себя защищенным финансово.**

Мария Беркова: Абсолютно точно. В том случае, если его обращение правомерно, конечно же.

**4:31**

**Евгений Ликунов: Естественно, если есть медицинские показания, если это действительно страховой случай. Только естественно…**

Мария Беркова: Он освобождается и от согласования, и от оплаты, и все это происходит немедленно, непосредственно в момент оказания услуг.

**4:44**

**Евгений Ликунов: То есть получается так, что в любой момент, пациент может позвонить в Ваш колл-центр, объяснить ситуацию и Вы организуете ему медицинскую помощь в зависимости от медицинских показателей.**

Мария Беркова: Да, или просто консультируем.

**4:59**

**Евгений Ликунов: Или просто консультируете, куда обратиться пациенту в той или иной ситуации.**

Мария Беркова: Да, если вдруг случай окажется не страховым, то есть по полису ему не положено покрытие, мы в любом случае проконсультируем и порекомендуем адекватное медицинское учреждение по приемлемым ценам.

**5:16**

**Евгений Ликунов: Ага. А вопрос Игорю. Скажите пожалуйста, Игорь, а вот вообще есть необходимость в получении медицинского полиса, когда люди уезжают заграницу на отдых, например, или там заниматься сельским туризмом или еще чем-то. Нужен ли этот полис?**

Игорь Рогов: Очень интересный вопрос. Ну, во-первых, здравствуйте Евгений. Я хочу еще поприветствовать наших уважаемых слушателей. Безусловно, наличие и приобретение страхового полиса для поездки за рубеж, это даже не обсуждается его необходимость. Раньше, насколько я знаю ситуацию, которая была раньше, раньше люди не могли даже получить визу, не имея страхового полиса. То есть, необходимость и гарантия оплаты медицинских расходов, она должна быть у человека. Поэтому, все мы знаем, что такое путешествие и поскольку Ваша передача она все-таки связана с педиатрией, как я понимаю, то все родители знают, что такое путешествие с ребенком. И если еще ребенок не один, а такое часто бывает, то, как правило, такие путешествия несут в себе массу незапланированных расходов и в случае возникновения еще каких-то непредвиденных проблем со здоровьем, несчастного случая, издержки на оплату медицинских расходов могут значительно повредить семейному бюджету и, чтобы избежать подобной ситуации, необходимо приобретать страховой полис до поездки. Сейчас в нашей стране, ну и вообще по всему миру, это можно сделать даже не одним способом. Необязательно приобретать полис непосредственно перед выездом или вместе с покупкой тура, можно это сделать в онлайн-режиме. То есть, способов приобретения полиса тоже очень много, но он, повторюсь, необходим для поездки, для путешествия за рубежом и аналогичный полис можно приобрести, и я рекомендую приобретение такого полиса, и при путешествии по России. Такие полисы тоже есть.  
**7:15**

**Евгений Ликунов: Да, то есть и по России такой полис тоже есть.**

Игорь Рогов: Есть.

**7:19**

**Евгений Ликунов: И зона покрытия - вся страна.**

Игорь Рогов: Да, можно приобрести такой полис. Человек выбирает сам зону покрытия. И хочу обратить внимание родителей на то, что вероятность того, что страховой случай все-таки наступит, особенно если ребенок маленький, когда родители путешествуют с маленькими детьми или с повзрослевшими детьми, вероятность наступления страхового случая очень велика. Поскольку малыш меняет и часовой пояс, и климатический пояс, и характер питания, соответственно вероятность очень, очень большая. Плюс ко всему этому еще прибавьте вероятность травм, вероятность повышенного травматизма. Когда ребенок приезжает в какую-то новую страну, ему все интересно, он становится гиперактивным, он пытается исследовать все места какие только возможны и конечно же вероятность того, что ребенок получит травму или возможно там столкнется с каким-то банальным укусом насекомого, укусом животного – она велика. Отдельно хочу еще обратить внимание тоже родителей на то, что когда дети становятся постарше, путешествуют с родителями или путешествуют отдельно и могут, к примеру, заниматься каким-либо спортом в любительском или профессиональном формате, планирует проведение какого-либо активного отдыха, под активным отдыхом можно подразумевать - сплавление по рекам, катание на каких-то животных, какие-то еще спортивные мероприятия, обязательно это тоже нужно учитывать при приобретении полиса, при его покупке.

**8:47**

**Евгений Ликунов: То есть, еже можно запланировать возможные расходы в случае возникновения каких-то ситуаций.**

Игорь Рогов: Расходы, наверное, вряд ли можно запланировать. Можно предположить тип отдыха. Да, но все-таки родители знают, чем они будут заниматься или какой тип отдыха, да, вполне возможно. Сейчас очень много людей, которые путешествуют самостоятельно или группами, или вот, как я уже сказал, дети могут быть уже постарше действительно занимаются каким-то спортом. То есть, хотя бы тип отдыха. Исходя из этого страховой полис, его покрытие, его размер, он подгоняется, скажем так, вот под эти условия. Это тоже можно сделать.

**9:25**

**Евгений Ликунов: Понятно. Скажите пожалуйста, Игорь, вот Вы практикующий врач и Вы медицинский директор, с какими вот страховыми случаями самыми распространенными в педиатрии вы сталкиваетесь за рубежом и в России, вот поподробнее.**

Игорь Рогов: В принципе статистика она практически одинаковая и, странно, с массовым туризмом за рубежом и скажем так наиболее популярные туристические маршруты и туристические места нашей страны они дают одну и ту же статистику, то есть у детей конечно же на первое место встают инфекционные заболевания. В первую очередь, это кишечные инфекции, простудные заболевания и, соответственно, на втором месте, уже идет какой-то детский травматизм, травматизм различного вида. То есть, если взрослые все-таки люди чаще могут сталкиваться с дорожным травматизмом, то дети - конечно здесь травмы могут быть самые любые, это: и нападения животных, и просто какие-то падения, игры опять же спортивные-неспортивные. Хочу порекомендовать родителям исходя из того, что я сейчас сказал, перед поездкой все-таки ознакомиться с эпидемиологической обстановкой в той стране куда они планируют поехать. В первую очередь, по детским инфекциям, то есть это было бы тоже очень неплохо для родителей перед тем, как они купили полис или запланировали поездку.

**10:53**

**Евгений Ликунов: Понятно. То есть, возможно заложить особенности страны и страхового полиса, и страхового покрытия в зависимости от того что там может случиться.**

Игорь Рогов: Да, то есть сейчас страховой полис, он не является, чем-то вот, знаете, таким монолитным, его можно расширить и собирать по тем опциям, которые необходимы именно родителям, именно ребенку по конкретным случаям.

**11:16**

**Евгений Ликунов: Чтоб головную боль свою убрать, чтобы переложить эту боль на медицинское учреждение и страховые компании. Спасибо, понятно. Мария, к Вам вопрос: скажите пожалуйста, а вот Вы много лет уже работаете и вот какие трудности у Вас были при заключении договоров с подрядчиком, какие основные требования вообще к медицинским подрядчикам, по-вашему мнению?**

Мария Беркова: Мы подбираем медицинских подрядчиков, то есть кто это может быть? Это могут быть врачи общей практики, это медицинские учреждения, амбулаторные и стационары, и также машины скорой помощи. По основному принципу - это критерии сочетания цены и качества всему миру, то есть качество конечно стоит во главе угла, никому не нужна какая-то структура, которая посылает врачей в грязных халатах или вообще без медоборудования. Такое бывало в странах массового туризма, это конечно исключается полностью, то есть качество в первую очередь, а дальше смотрим в этом регионе оптимальную цену. Вот это вот основной принцип.

**12:27**

**Евгений Ликунов: А вот знания английского языка? Это приветствуется? Вот, например, обслуживание иностранных граждан в Москве. Должен ли врач или учреждение знать английский язык чтобы было удобно общаться?**

Мария Беркова: Конечно, конечно. Бесспорно, в нашем колл-центре, как я уже упоминала, все говорят по-английски и мы подбираем врачей общей практики, а также такие медицинские учреждения, которые могут не просто содержать в своем штате врачей, говорящих на английском языке, но у которых навигация, например, внутренняя в центре есть на английском, ресепшен, медсестры, практически весь персонал владеет языком для того, чтобы больному, попавшему в их лечебное учреждение, было комфортно. Чтобы он мог не только раз день посоветоваться с врачом по своей основной проблеме, но также понял куда ему, если он госпитализирован, куда ему вообще за водой сходить, куда сходить в туалет извините и так далее.

**13:27**

**Евгений Ликунов: То есть, делается сервис максимальным.**

Мария Беркова: Да, да, да.

**13:29**

**Евгений Ликунов: Очень хорошо, Вам вопрос Игорь. Смотрите, а вот такой вопрос, дети болеют. Они болеют сами по себе и болеют на отдыхе. Что нужно делать родителям в случае возникновения страхового события? Куда звонить? Кому звонить?**

Игорь Рогов: Ну, в первую очередь, конечно же необходимо связаться с такой компанией, как наша. То есть, с нашей компанией или с аналогичной компанией. Как правило, все координаты таких компаний указаны в страховом полисе в бумажном варианте. Когда человек приобретает, то есть на бумажном носителе. Более того именно специально для клиентов, вот в нашей компании такая практика принята, у нас есть несколько, наверное не несколько, а достаточное количество номеров по наиболее популярным туристическим направлениям, где человек, чтобы не тратить деньги и за роуминг, и за звонок в Москву, он набирает местный номер, который коммутируется именно на наш колл-центр. То есть, он попадает в Москву. Но вот звонок для него ничего не стоит и в случае наступления страхового случая, в случае наступления заболевания, какой-то экстренной проблемы со здоровьем, человек звонит, он может это даже сделать из отеля с телефона отеля. Ну конечно, чаще всего, сейчас у нас все ездят и все пользуются своими мобильными телефонами. Ну а набирают местный номер или номер, который указан на его полисе, и он связывается с колл-центром ассистанс-компании, где он объясняет, что произошло. Дальше уже оператор собирает первичную информацию, ну и решается вопрос о том, какая помощь все-таки необходима. То есть, экстренная, немедленная или же все-таки, как чаще всего бывает, родители с ребенком могут дождаться прихода врача-педиатра к ним, по месту их нахождения.

**15:20**

**Евгений Ликунов: Понятно, а в случае если нужна госпитализация?**

Игорь Рогов: Значит, ну давайте все-таки немножко поделим все страховые случаи, все проблемы со здоровьем. Если все-таки оператор понимает, что ситуация экстренная, конечно же пациенту, застрахованному, родителям, рекомендуется вызвать скорую помощь по телефонам, которые используются в данной стране. Телефоны экстренных служб, они как правило есть на всех ресепшенах отелей, их пишут и в отеле, и в апартаментах обычно. То есть, если мы понимаем, что ситуация действительно какая-то очень экстренная, уже потом мы будем собирать всю информацию, узнавать. Если же все-таки ситуация не носит прям угрожающего жизни состояния, тогда оператор колл-центра собирает информацию, необходимую для заведения досье и уже, исходя из конкретного случая, вызывается доктор или же пациент направляется в стационар. То есть, такое может быть, такое принято в очень многих странах, в европейских странах, когда все-таки не доктор приходит к пациенту, а пациент едет в приемное отделение стационара, в emergency, то есть в экстренное, в отделение экстренной помощи, ну или как приемное отделение, и там уже решается, там проводится минимальное обследование, минимальное количество анализов и решается вопрос: нужно ли госпитализировать, не нужно ли. Вот с тем, чтобы получить максимальный объем обследования за небольшой промежуток времени.

**16:52**

**Евгений Ликунов: И вот важный вопрос. Очень часто меня спрашивают родители, а оплату кто будет проводить?**

Игорь Рогов: Значит смотрите, как правильно сказала Мария, все-таки мы уже даже на первичном этапе можем отдифференцировать страховой случай или не страховой. Состояния, которые наступили экстренно, они имеют признаки страхового события, то есть это именно то, что страхуется полисом выезжающих за рубеж. Соответственно, расходы оплачивает страховая компания. Это: внезапные заболевания, острые заболевания, все острые практически заболевания, травмы разумеется, ну мы говорим сейчас о детях. Более того, даже если есть хроническое заболевание, но оно может нанести какой-то значительный вред здоровью ребенка или там даже жизни, это тоже оплачивает страховая компания.

Мария Беркова: Это у детей очень редко бывает.

Игорь Рогов: Это у детей да, дети, в основном, болеют острыми заболеваниями, более того, я наверно не обманусь и не обману наших слушателей, все-таки все и наши страховые компании, и, безусловно, зарубежные, с огромной лояльностью относятся к детям, и все, что связано с детскими заболеваниями - идут навстречу максимально. Поэтому, как правило, уже на первичном этапе, на этапе первичного звонка, можно отдифференцировать, то есть, как Вы задали вопрос - кто будет платить? Это оплачивает страховая компания, госпитализацию в том числе, оперативные вмешательства в том числе, транспортировку в случае необходимости до госпиталя - тоже оплачивает страховая компания.

**18:20**

**Евгений Ликунов: То есть родителям в кубышке не нужно откладывать эту сумму?**

Игорь Рогов: Бывает знаете, бывает такая практика, это в Таиланде особенно, там могут попросить у родителей оставить в залог какую-то сумму денег. Она не очень большая, но это вот ну как и в отелях просят иногда оставить депозит либо же там какой-то документ. Ну как только приходит гарантия оплаты из ассистанс-компании, разумеется родителям эта сумма вся возвращается, но это чисто условия одной страны. Так, нет конечно же, если родители приобрели до поездки страховой полис, если они говорили все-таки все условия, там активный отдых, да, безусловно, конечно это оплачивает страховая компания.

**18:58**

**Евгений Ликунов: Скажите пожалуйста, а где тяжелее организовывать медицинскую помощь в России? Вот есть такие места, где практически невозможно или очень трудно оказать эту помощь?**

Игорь Рогов: С Россией конечно, с одной стороны и немножко сложнее. Все-таки мы понимаем, что даже у нас очень большая страна, уровень здравоохранения - он различный, но в России, с другой стороны, это будет проще. Потому что большинство наших сограждан имеют полисы обязательного медицинского страховании, то есть, как-то все равно первичную помощь оказать можно. А за рубежом, поскольку люди выезжают за рубеж, здесь уже сложнее, у них будет только полис выезжающего за рубеж. И я не ошибусь конечно если скажу, что сложнее всего все-таки за границей эту организовать помощь - в странах третьего мира, где вообще очень низко развит, ну вообще скажем так низкий уровень здравоохранения вообще по всей стране. Не только там частный или государственный, а вообще. И очень плохие требования или очень скажем так не строгие требования к санитарно-эпидемиологической обстановке, какие-то санитарные требования, например, к воде, к ее очистке, к продуктам питания. По России все-таки, здесь таких регионов, где очень тяжело или невозможно было бы оказать помощь, их нет.

Мария Беркова: Просто зависит от инфраструктуры.

**20:16**

**Евгений Ликунов: Зависит да, от развитости инфраструктуры. То есть в каком месте находился пациент.**

Игорь Рогов: Да

**20:22**

**Евгений Ликунов: То есть если он находился близко к крупному городу, то у него все в порядке, а если он находился где-нибудь в горах Алтая, то…**

Игорь Рогов: Вы знаете, мы сталкивались с потрясающими случаями, когда и в горах Алтая, например, недалеко от Иркутска, в различных таких популярных, ну скажем так, популярных районов, но с неразвитой инфраструктурой, например, вот на Байкале. Там доктора на месте оказывали помощь ничуть не хуже, чем в каких-то крупных центрах и опыт этих докторов, которые сталкиваются со всем практически, со всеми случаями, его трудно переоценить. Поэтому здесь… Тут… Конечно все-таки надо учитывать, если Вы едете с маленьким ребенком куда-то вот уж совсем далеко, в какие-то сложные такие места забираться не стоит, если ребенок совсем маленький.

**21:12**

**Евгений Ликунов: Спасибо, мы прервемся на рекламу, а потом продолжим.**

Реклама.

**22:04**

**Евгений Ликунов: И мы снова в эфире и продолжаем разговор о медицинском туризме, будем так считать, и оказании медицинской помощи заграницей, и в России с помощью медицинского ассистанса, конкретно компании «Савитар груп». Вопрос Игорю. Игорь, скажите пожалуйста, а вообще нужно ли отдыхать с детьми грудными за границей и в России или лучше пусть они дома сидят с бабушками?**

Игорь Рогов: Вы знаете, вот вопрос конечно же очень «дискутабельный». Вот прямо сказать, что лучше с бабушками или лучше ездить? По такому мировому опыту конечно мы все видим, что родителей, путешествующих с грудными детьми, становится намного больше, это есть, это общемировая практика. Единственное, что все-таки, если родители решили ехать на отдых или лететь на отдых с совсем маленьким ребенком, конечно я бы рекомендовал им подойти очень ответственно к этому моменту, потому что, то, что кажется хорошо родителям, оно может все-таки негативно сказаться на соматическом или психологическом здоровье ребенка. Перелет - это стресс вообще для любого организма: для взрослого, для ребенка. Для ребенка также будет в любом случае все равно являться резкая смена климата, часового пояса, характера питания, как я уже об этом говорил. Дети это переносят тяжело и они не сразу могут объяснить что с ними происходит. К тому же все-таки не забывайте, что если взрослый понимает куда он летит, зачем он летит, то для ребенка вот этот перелет это все-таки и изменение, скажем так, в атмосферном давлении, в вибрации, шум - это очень большой стресс. Для ребенка это будет большое потрясение.

Если же родители все-таки принимают решение лететь с маленьким ребенком они все-таки должны быть уверены в нескольких аспектах, они должны быть в первую очередь уверены, что ребенок абсолютно здоров до момента поездки, это необходимо. Провести консультацию желательно с личным педиатром и оповестить этого педиатра своего личного еще о том, куда они планируют поехать, ну это, как раз, касается вопросов возможно и консультации по эпидемиологической обстановке в стране. Возможно педиатры порекомендуют сделать какие-то прививки ребенку, это тоже не стоит игнорировать. И единственное, что я хочу коснуться вопроса именно медицинского туризма, здесь уже немножко другое. Это исключение, если мы будем, останется время и мы сможем поговорить о медицинском туризме непосредственно, когда ребенок летит на лечение.

Мария Беркова: На плановое лечение.

Игорь Рогов: На плановое, плановое. Да, Мария. Конечно же на плановое лечение. То мы сейчас касаемся только вот такой поездки в плане отдыха, в плане развлечения, туристической, в плане отпуска.

**24:51**

**Евгений Ликунов: А скажите пожалуйста поподробнее, то есть получается, что прежде чем с грудником лететь на отдых, нужно взять с собой чемодан лекарств?**

Игорь Рогов: Нет, ну чемодан я думаю не стоит брать, ну подойди к педиатру и сказать, что мы решили поехать отдохнуть, чтобы Вы порекомендовали? Какой-то минимальный набор ну надо брать всегда не только с грудничком, а просто даже для себя, когда Вы летите, какой-то небольшой список препаратов, который поможет до прихода врача, до первичного осмотра как-то купировать или ослабить симптомы, его иметь надо.

Я не буду сейчас перечислять этот список, он достаточно индивидуальный, и эти списки

можно найти на очень многих сайтах. То есть мы не будем заниматься рекомендацией каких-то препаратов, но каждый человек, он о себе знает больше, чем даже его лечащий доктор и он догадывается, что ему нужно взять с собой. Для грудничка, для очень маленького ребенка, такую помощь родителям конечно будет оказывает лечащий педиатр, то есть все-таки он что-то порекомендует взять с собой или же по каким-то соображениям все-таки педиатр не порекомендует такую поездку. То есть, мнение педиатра лечащего надо конечно же учитывать. В большинстве случаев педиатры идут навстречу, они просто дают достаточно развернутые рекомендации. Это и по препаратам, это и по режиму, в котором будет ребенок находиться на отдыхе, ну допустим, самый простой – это избыточная инсоляция, то есть ребенок маленький - он не должен находиться на открытом солнце больше какого-то времени. Это педиатр все расскажет. То есть такая консультация конечно же необходима.

Целый чемодан лекарств брать не стоит. Необходимо взять самое, самое необходимое и на первое время. Все остальное, если при наступлении страхового случая, здесь уже будет предоставляться именно на месте пребывания, поскольку в рамках действия страхового полиса подразумевается и оплата медикаментов.

**26:47**

**Евгений Ликунов: Это очень важный момент, потому что некоторые пациенты не понимают совершенно в номенклатуре медицинских препаратов и будет консультант, будет помощник, который сможет приобрести именно те лекарства международные, которые эффективны и они будут не иметь побочных эффектов, и будут в данной ситуации лечить пациента. Ну я имею в виду, что тут скажем в Англии или в США, или в Бангкоке, что не каждый человек понимает эти коммерческие названия.**

Мария Беркова: Коммерческие названия всюду разные.

Игорь Рогов: Я вот дополню, что как раз именно в рамках действия полиса, выезжающего за рубеж, подразумевается оплата медикаментов на весь курс лечения острого состояния, то есть острого периода заболевания, ну не будем брать травмы какие-то.

Мария Беркова: Там еще я хотела бы добавить, все зависит конечно же от правил полиса страховой компании. То есть, мы работаем с разными страховыми компаниями, не только российскими, но и украинскими, казахстанскими, белорусскими, и конечно в правилах прописано разное, в том числе какие-то ограничения накладываются на оплату медикаментов, просто это надо учитывать при покупке полиса и внимательно читать. Но, как правило, да конечно страховая компания идет навстречу если это связано с ребенком.

**28:02**

**Евгений Ликунов: Тогда другой вопрос. Что касается экстренной вакцинопрофилактики, например, травма, ДТП, нужно сделать прививку от столбняка.**

Игорь Рогов: Как правило, прививка от столбняка, она покрывается, но прививки, плановые прививки, в стандартном полисе они исключены. Единственное, если мы вернемся к началу нашего разговора, все-таки, когда человек приобретает полис, особенно с ребенком, к чему я хотел все-таки коснуться вопроса еще покупки полиса и очень ответственному отношению к этому, особенно полиса для ребенка, его можно дополнить каким-то расширением в плане именно вакцинации. Чаще всего, чаще всего, но это не является общепринятым правилом, экстренную вакцинопрофилактику покрывают, но профилактическую вакцинацию против каких-то заболеваний, тем более именно уже на месте пребывания, страховая компания может не покрыть. Поэтому лучше говорить, что может быть при укусе животного, будет ли покрываться? То есть, полис, выезжающих за рубеж, особенно полис, который приобретается для ребенка - это очень ответственно. У нас большинство людей уже прекрасно осведомлены о том, что такое допустим полис на автомобиль, что такое автокаско. К покупке полиса, выезжающих за рубеж, нужно относиться точно с такой же ответственностью, особенно, если Вы летите с маленьким ребенком. Можно связаться с кроме ассистанс-компанией непосредственно со страховой компанией, чей страховой полис Вы планируете приобрести. Задать им вопросы, специалисты могут именно под Вас подкорректировать все опции и все расширения для конкретного случая. В целом, я говорю в целом, по общепринятым правилам профилактическая вакцинация не покрывается. Столбняк обычно страховые компании покрывают.

**29:54**

**Евгений Ликунов: А вот если укус клеща?**

Игорь Рогов: Вот это нужно уже оговаривать. То есть извлечение самого клеща могут покрыть, если человек едет в идентичный район, о чем мы с Вами говорили ранее. Еще и в сезон, когда клещи. Это нужно немножко обговаривать отдельно. Это все можно дополнять. То есть полисы они формируются по желанию заказчика это будет влиять, конечно на стоимость, но незначительно.

**30:16**

**Евгений Ликунов: А вот такой практический вопрос к Вам. Возникла острая ситуация у ребенка. Есть показания к назначению антибиотиков. Как врачи, вот у нас в России решают этот вопрос, как за границей? Есть ли отличия?**

Игорь Рогов: Безусловно есть и очень большие. Ну в нашей стране все-таки к антибиотикам, по моему опыту, я бы сказал, что относятся достаточно так, легкомысленно. У нас можно антибиотики купить самостоятельно, а в большинстве стран антибиотиков в свободной продаже нет и подход к их назначению он абсолютно различный. Ну возьмем два наиболее популярных направления: европейские страны и для нас популярное, вот допустим – Таиланд. Две принципиально разные страны. Но ни там, ни там нельзя купить антибиотик в свободной продаже. То есть, даже если доктор его назначил, там страховая компания покрыла - не покрыла, но человек идет с рецептом, он не может прийти и просто купить в аптеке то, что ему так захотелось или то, что ему назначили. К практике назначения антибиотиков в европейских странах подходят очень осознанно и очень осмысленно, там стараются без необходимости их не назначать. Как правило, уровень здравоохранения там достаточно высокий. То есть, делаются и посевы биологических сред организма, то есть выбирается перед назначением антибиотиков, выбирается та группа, которая действительно необходима и назначается один, ну максимум два антибиотика после проведения обследований. Более того и сроки назначения антибиотиков различны. По европейским стандартам и насколько мы сталкивались, не осложненную острую респираторную вирусную инфекцию, как правило, до 6 дней, без наличия конечно еще каких-то хронических очагов инфекций, в европейских странах лечат без применения антибиотиков. Могут назначать противовирусные препараты, общеукрепляющие. В Таиланде другая ситуация. Честно Вам скажу, там, учитывая климат этой страны, учитывая все-таки влажный такой климат, который способствует развитию вторичных осложнений, какого-то вторичного инфицирования, назначают сразу несколько антибиотиков. Вообще очень неплохо, если родители перед отъездом договорятся с педиатром, с личным педиатром, чтобы иметь с ним какой-то личный контакт по телефону, это просто такая рекомендация.

**32:43**

**Евгений Ликунов: И положить антибиотик в чемоданы.**

Игорь Рогов: Вы знаете, все равно хотя бы с педиатром оговорить количество этих антиюиотиков. что то может быть действительно не стоит но в разных странах все таки подытоживая ответ на Ваш вопрос в разных странах подход к назначению количества антибиотиков различный

**33:02**

**Евгений Ликунов: Да, ну в России различный в зависимости от уровня квалификации врача.**

Игорь Рогов: Безусловно.

**33:07**

**Евгений Ликунов: Дело в том, что просто родители, они не всегда готовы ждать 6 дней высокую температуру своего грудничка, поэтому они кладут в чемодан антибиотик широкоспекторный и дают своему ребенку этот антибиотик на третий день температуры. То есть, здесь не всегда можно зависимость отследить.**

Игорь Рогов: Хорошо, но здесь тоже нет большой трагедии. Я бы просто попросил этих родителей, если такая практика у них допустим в семье принята, хотя бы оповещать врача о том, что они уже начали прием антибиотика и какого именно, и сколько, и с какого дня.

То есть, это поможет избежать, но не то что ошибки, но избыточного назначения антибиотиков. Просто никаких проблем нет, понятно, что мама очень волнуется, мама переживает за ребенка, мама тоже возможно очень ответственно относится к состоянию ребенка и в этом нет трагедии. Это все объяснимо, но хотя бы чтобы родители не забывали и не боялись всю эту информацию доносить до того врача, который к ним пришел, который оказывает им помощь. Это поможет врачу.

**34:07**

**Евгений Ликунов: Да, чтобы доверие было не только к своему личному педиатру в Москве или в другом крупном городе, но и к врачу, который приходит через страховую компанию.**

Игорь Рогов: Безусловно, эти врачи все сертифицированные и, безусловно, как правило, это врачи, которые имеют очень большой опыт работы с детьми, именно опыт работы в сфере такой вот экстренной медицины, экстренной помощи. Большинство этих врачей мы знаем лично, ну с кем мы работаем. И все-таки надо не то чтобы не доверять, а просто понимать, что он действует по правилам и по стандартам оказания медицинской помощи, принятыми в этой стране, они же тоже отличаются. Как наши стандарты отличаются от стандартов каких-то других стран, так и в этих странах есть немножко другой подход.

Вот, но его можно корректировать, его можно с доктором обсуждать, более того наши операторы всегда предупреждают родителей, что есть ли какая-то ситуация, возможно ну что-то не так поняли, пожалуйста, пока не ушел доктор - свяжитесь с нами, мы сможем перевести более качественно, именно перевод медицинской информации пока не ушел доктор, узнать точно его рекомендации или какие-то нюансы, или какое-то недопонимание… Если вдруг доктор не говорит по-русски, но большинство врачей, которые у нас с нами работают они еще и русскоговорящие, даже в других странах.

**35:27**

**Евгений Ликунов: Да, это очень хорошо. Это очень комфортно и удобно для тревожных родителей. А скажите такой вопрос: компания давно существует, а есть ли такая опция в Вашей компании - лечение за границей? Непосредственно плановая госпитализация, плановая диспансеризация, сейчас модное слово «чек-ап». Есть такая возможность через вашу компанию организовать такую помощь или, например, второе мнение получить по сложному диагнозу? Расскажите пожалуйста.**

Мария Беркова: Да, такая практика есть. Я не могу сказать, что у нас большой поток через нас проходит, но разовые случаи. Обращений довольно много, но люди сейчас все владеют интернетом и очень многие сами находят клиники, которые нужно. И собственно проводит оплату, это тоже можно делать индивидуально, но через нас также преимущества прохождения, через такую компанию как нашу сервисную медицинскую международную в том, что у нас широкий спектр выбора. То есть, у нас, например, база данных сегодня содержат сравнительные данные по лечению разных патологий и критических заболеваний, а также по «чек-апам», по обследованиям, по 10-15 странам.

Ну вот, естественно, начиная с Германии, Франции, есть и Таиланд, есть и Турция, есть Израиль, есть даже Соединенные Штаты Америки для любителей. Вот, но качество, высокий уровень медицины понятно дорогой тоже, но кто может себе позволить почему бы нет. В-общем, сделали такие сравнительные таблицы, базы данных, которые по запросу клиента мы предоставляем, пожалуйста, они могут бесплатно этим воспользоваться в виде такого первичного запроса, а дальше, конечно если запрос более глубокий с анализом эпикриза, с анализом конкретных симптомов, с отправкой данного заказа в уже конкретное медучреждение, мы берем определенную авансовую сумму, которая естественно оправдывает наши затраты.

В отношении «чек-апов» интересная ситуация. Делается довольно быстро за 1-2 дня в зависимости от набора услуг. Какие-то простые для молодых людей до 35 лет в 1 день укладывается, для людей постарше - от 45 и больше - включается эндоскопические процедуры, но они требуют подготовки, соответственно, это занимает 2 дня. Тоже и разброс есть по ценам, и разброс по географии, включая Таиланд.

В Таиланде еще интересно, что у нас появились сейчас медицинские подрядчики, которые в рамках своего медучреждения содержат как традиционную «аллопатию» медицину, традиционную, которая принята сейчас во всем мире и также холистический подход нетрадиционной медицины. Пожалуйста, Вы получили исследования после «чек-апа», Вы идете хотите в одно отделение, хотите в другое, хотите в оба последовательно и проводите комплексное лечение. И еще хочется подчеркнуть, что в последнее время в Москве и в Санкт-Петербурге появились лечебные учреждения, которые тоже справляются с этой задачей вполне неплохо, я говорю сейчас о «чек-апах». То есть вполне можно обратиться к нам и получить консультацию в каких клиниках в Москве можно получить такую услугу за 1-2 дня и по цене вполне приемлемой.

**39:02**

**Евгений Ликунов: То есть, сейчас уже нет смысла лететь в Германию в известную какую-нибудь клинику, оставлять там безумные, безумные деньги, можно за адекватные деньги в Москве в хороших учреждениях пройти грамотную диспансеризацию, грамотный «чек-ап» и выявить диагноз?**

Мария Беркова: Практически не отвлекаясь от своей нормальной жизни.

Игорь Рогов: И, как правило, все эти клиники, все медицинские центры они также имеют англоговорящий персонал.

Мария Беркова: Ну это если да, для клиента необходимо.

**39:31**

**Евгений Ликунов: Встречный вопрос. А к нам в Россию иностранцы приезжают на медицинский туризм? Или там у них все хорошо, поэтому…**

Игорь Рогов: Вы знаете, приезжают на самом деле. Но приезжают кто? Это, как правило, либо смешанные семьи, которые четко знают, куда они хотят приехать. То есть, допустим к конкретному доктору. Либо, как правило, если семья смешанная, они знают плюсы нашей медицины, они понимают, что это будет дешевле. Такие есть, но это единичные случаи. Но такие случаи есть, люди знают об этом и прилетают, обследуются, экономят деньги.

**40:07**

**Евгений Ликунов: То есть разброс цен все-таки очень большой по сравнению с Российской платной медициной и медициной, скажем Германии?**

Игорь Рогов: В России очень много сегментов платной медицины, то есть мы можем по соотношению опять же цены и качества, есть конечно и очень дорогие клиники, и очень дорогие медицинские центры, действительно, которые по ценовой политике находятся на уровне западных швейцарских, американских. Есть и вполне по приемлемым ценам приличные медицинские центры, стационары, как правило, ведомственные, которые тоже имеют свои коммерческие отделы по добровольному медицинскому страхованию или платные отделы, которые имеют прекрасную лечебно-диагностическую базу. Ну, возможно, там не настолько там шикарные палаты. Но в плане именно лечения, диагностики, они очень сильны и вполне конкурентоспособны.

Мария Беркова: А потом лабораторная база в Москве доступна. Пожалуйста, можно

на второе мнение отправлять свои результаты и в другие лаборатории, и получать скорректированное или такое же подтверждение диагноза.

**41:16**

**Евгений Ликунов: То есть делать МРТ или ПЭТ в каких-то других учреждениях города Москвы…**

Игорь Рогов: Ну у нас принимаются, у нас более того, именно как раз Вы сами понимаете, что МРТ диагностика, позиционно-эмиссионная томография, это как правило, те исследования, которые эту информацию, она нанесена на диске, ее сложно как-то изменить или интерпретировать по-другому. Да, поэтому, как правило, вот именно эти исследования принимают все стационары. Более того иногда человека и направляют даже куда-то, если ну так уж будем говорить стационар небольшой или лечебный центр небольшой либо томографа нет, либо они понимают что качество может быть не очень хорошее, они даже рекомендуют съездить куда-то в другое место.

**42:00**

**Евгений Ликунов: Да и последний вопрос. Будущее вот за такими медицинскими ассистансами международными есть в России или вот достаточно тех компаний, которые вот в России на рынке?**

Мария Беркова: Я считаю, что есть.

**42:17**

**Евгений Ликунов: А это с чем связано? С повышением уровня жизни людей?**

Мария Беркова: Да, с общей информированностью, с общим ростом такой эрудиции в области страхования, в области медицины. Да, есть. Это не в наших интересах я сейчас говорю, да, ну а абсолютно объективно – есть.

Игорь Рогов: Люди стремятся к лучшему сервису тоже.

**42:40**

**Евгений Ликунов: То есть люди начали разбираться в медицине, они побывали за границей, увидели там уровень медицинской помощи…**

Игорь Рогов: Нет, не только в медицине, в страховом бизнесе еще начинают развиваться.

**42:47**

**Евгений Ликунов: И в страховом бизнесе тоже.**

Игорь Рогов: Мы же напрямую с ним связаны.

**42:50**

**Евгений Ликунов: А вот количество страховых компаний в России, как Вы думаете, их будет больше или меньше?**

Мария Беркова: Нет, сейчас тенденция к укрупнению.

**42:57**

**Евгений Ликунов: К укрупнению, к объединению, к поглощению…**

Мария Беркова: Да, да, появляется все больше и больше крупных компаний

и маленькие компании не выживают и поглощаются более крупными.

**43:06**

**Евгений Ликунов:** Спасибо большое, коллеги! Надеюсь мы еще с Вами встретимся и обсудим следующие передачи с Вами. Я думаю, что где-то через 1-2 месяца, клинические страховые случаи, связанные с медицинским туризмом и поездками за границу.

Мария Беркова: Спасибо.

Игорь Рогов: Спасибо.