

ПРОГРАММА КУРСА «МЕНЕДЖЕР ПО МЕДИЦИНСКОМУ ТУРИЗМУ»

1 урок ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. МЕДИЦИНСКИЙ ТУРИЗМ

- что такое медицинский туризм
- почему выбирают лечение за рубежом
- какие виды медицинских услуг востребованы

2. МЕДИЦИНСКОЕ АГЕНТСТВО

- кто может выступать медицинским агентом
- виды медицинских агентств
- какие услуги предоставляет мед агентств
- на что следует обратить внимание в работе
- преимущества пользования услугами медицинского агентства
- кто оплачивает услуги мед агентства

3. СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

2 урок ВЫБОР СТРАНЫ И ВРАЧА ДЛЯ ЛЕЧЕНИЯ ЗА РУБЕЖОМ

4. ЧТО ВАЖНО ЗНАТЬ ПРИ ВЫБОРЕ ИНОСТРАННОЙ КЛИНИКИ

- приоритетные направления для стран Европы и Азии
- выбор страны, клиники, врача - на что обратить внимание
- какие бывают клиники
- как можно проверить клинику
- что означает сертификация иностранных больниц

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИНОСТРАННОЙ КЛИНИКОЙ

- заключение договора с зарубежной клиникой, зарубежным мед.агентством (важность прямых договоров и личной вовлеченности в рабочий процесс)
- как образуется цена на лечение для российского пациента
- как образуется цена на лечение для российского пациента
- взаимодействие с клиникой на время лечения за рубежом вашего пациента
- выплата комиссионного вознаграждения мед агенту

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАЦИЕНТОМ

- с чего начинается консультация
- услуга второго медицинского мнения
- онлайн медицинская консультация зарубежных специалистов
 - законодательная база в РФ
 - на что обращать внимание – сертификация
 - конфиденциальность
 - особенности – невозможность первичного диагноза
 - ответственность МА за последующее оформление заключений и переводов
- как выглядит предоставление услуги агентством медтуризма (пример письма)
- стоимость медицинских услуг в разных странах:
 - ориентировочная стоимость
 - воронки продаж
 - классификация клиента на этапе обращения
 - гибкое ценообразование
 - возможность «сконструировать» ценовой пакет для клиента
- памятка для выезжающего на лечение за рубеж



3 урок **ОСОБЕННОСТИ МЕДИЦИНЫ РАЗНЫХ СТРАН**

7. ОСОБЕННОСТИ МЕДИЦИНЫ РАЗНЫХ СТРАН

медицина Австрии
медицина Англии
медицина Германии
медицина Грузии
медицина Израиля
медицина Испании
медицина Италии
медицина Польши
медицина США
медицина Турции
медицина Финляндии
медицина Франции
медицина Чехии
медицина Швейцарии
медицина Южной Кореи

8. СТОИМОСТЬ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В РАЗНЫХ СТРАНАХ

- в каком единственном случае можно называть ориентировочные цены (когда клиент мутный)
- как реагировать на запрос цены

4 урок **РЕШЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ В РАБОТЕ С ПАЦИЕНТОМ**

9. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ ПО ЛЕЧЕНИЮ ЗА РУБЕЖОМ

- прием запроса на лечение; важность классификации клиента на этапе запроса
- предварительная подготовка – оцифровка типа клиента
- подписание договора с пациентом на предоставление информационных услуг
- работа с медицинской документацией
- решение клиента и выполнение организационных услуг
- предоставление информации пациенту
- организация поездки

10. ТРАНСПОРТИРОВКА ПАЦИЕНТОВ

- авиаперелет:

- организация медицинской перевозки регулярным рейсом
- организация частного медицинского борта

- расположение в салоне медицинского пациента с бригадой врачей
- перевозка лежачего больного поездом
- перевозка пациента реанимобилем

11. МЕДИЦИНСКАЯ ВИЗА

- медицинская виза для пациента
- медицинская виза для сопровождающего лица
- специфика оформления медицинских виз в некоторых странах

12. СТРАХОВОЙ ПОЛИС

- медицинский полис при поездке за рубеж с целью лечения
- организация лечения по страховому случаю
- какие действия, если за рубежом произошел страховой случай
- особенности использования дорогих страховок, позволяющих лечиться в зарубежных клиниках



13. ТРАНСФЕР

- организация транспорта – аэропорт – клиника
- дополнительные услуги за рубежом

14. МЕДИЦИНСКИЙ ПЕРЕВОДЧИК

- важность квалификации
- необходимость отбирать лично
- особенности (запрет на побочные бизнесы)
- демпинг на рынке – как бороться.

5 урок

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

15. КАК СПРАВЛЯТЬСЯ СО ВСЕМИ СЛОЖНЫМИ СИТУАЦИЯМИ

- отсутствие оплаты за Вашу услуг по информированию пациента
- проблема с переводчиком – попытка «переманить» Вашего клиента
- достаточно сложный кейс – что предложить пациенту
- это запросы от других агентств и коллег на рынке медицинских услуг

16. ЧТО ДЕЛАТЬ С НЕДОВОЛЬНЫМИ КЛИЕНТАМИ – ПРЕТЕНЗИИ, ЗАМЕЧАНИЯ

- что Вам никогда не расскажут о работе медицинского агента (работа с возражениями)

