

نصیب و قسمت ما از توریست سلامت

شروع از راهاندازی رستوران‌های سلامت تا لجن درمانی

بودن تعرفه خدمات بهداشتی و درمانی، ارزان بودن قیمت دارو، وجود پزشکان متخصص و متبحر و مراکز فوق تخصصی در برخی رشته‌های پزشکی، از جمله مزایای نسبی برای توسعه گردشگری سلامت در کشور است.

تاکنون آمار دقیقی در خصوص میزان درآمد حاصل از توریست سلامت منتشر نشده است، اما همین بازار نوپدید باعث شده، بسیاری از فعالان بخش خصوصی نگاه حرفه‌ای خود را به سوی این بازار معطوف کنند و مسئولان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به تدوین مقررات و آیین‌نامه‌های ویژه برای ضابطه‌مند شدن فعالیت و توسعه این رشته صنعتی فکر کنند.

همچنین سازمان ایرانگردی و جهانگردی نیز، به دنبال ایجاد زیرساخت‌های جدید برای این رشته گردشگری است. با این حال، برخی پیش‌بینی‌ها حکایت از آن دارد که تا سال آینده میلادی، کشورهایی که پیش از ایران فعالیت خود را در این حوزه آغاز کرده‌اند، حدود ۲۰۰ میلیارد دلار از این ناحیه درآمد کسب کنند.

کشور خود را به مقصد ایران به منظور انجام امور درمانی ترک کند، سه برابر پیش از یک توریست عادی، درآمد نصیب کشور می‌شود. اما سهم ما از این فرصت چیست؟

توریسم سلامت یک صنعت میان حوزه‌ای است که در سال‌های اخیر، رشد رو به تزایدی در میان کشورهای در حال توسعه با قابلیت‌های توریست سلامت، داشته است. در این حوزه گردشگری، استفاده از فرصت‌ها، مزیت‌ها و توانمندی‌های نظام سلامت یک کشور، مد نظر قرار می‌گیرد و جهانگردانی که کشور هدف را بازار مناسبی برای دریافت خدمات درمانی می‌دانند، درآمدهای ارزی را برای کشورهای دارای جاذبه‌های گردشگری، به ارمغان می‌آورند.

کشور ما با وجود هزار جاذبه گردشگری، به تازگی گام‌های جدی در این حوزه برداشته و تلاش می‌کند با ایجاد زیرساخت‌های بکر برای جذب گردشگران سلامت، سهم خود را از این بازار افزایش دهد. به گفته برخی تحلیل‌گران، تثبیت نرخ ارز، پایین



■ احسان سلطانی‌مقدم

از میان انواع جاذبه‌های توریستی کشور، «گردشگری سلامت» یکی از حوزه‌هایی است که سهم بسزایی در افزایش درآمدهای توریستی، داشته است. گفته می‌شود که به ازای هر جهانگردی که

می‌شود تا سال ۲۰۱۰، کشورهای دنیا از محل جذب گردشگران سلامت، ۲۰۰ میلیارد دلار درآمد داشته باشند.

اشاره‌ای به کشورهای همسایه داشتید که به جذب گردشگران سلامت روی آورده‌اند. آیا زنگ رقابت شدید برای «گردشگری سلامت» در ایران، به صدا درآمده است؟

نشانه‌هایی که از سوی کشورهای همسایه برای جذب گردشگران سلامت مشاهده می‌شود، چندان خوشایند نیست. هر سال، جمعیت چند هزار نفری به قصد درمان، به کشورهای همسایه از جمله حوزه خلیج فارس به ویژه عمان، وارد می‌شوند. البته قسمت قابل توجهی از این افراد، ایرانیان مقیم کشورهای اروپایی هستند که به دلیل نبود امکانات لازم و کافی در بیمارستان‌های ایران، امور درمانی خود را در این کشورها انجام می‌دهند. متأسفانه باید گفت بخش اعظم پزشکان فعال در بیمارستان‌های این کشورها، ایرانی هستند. البته موضوع دیگری که می‌توان در این میان مطرح کرد، مباحث مرتبط با تعریف گردشگران سلامت در ایران است. وزارت بهداشت معتقد است که تنها گردشگرانی که از کشورهای دیگر وارد ایران می‌شوند، در زمره «گردشگران سلامت» قرار می‌گیرند، در صورتی که در تعاریف کارشناسان، هر گردشگری که از یک شهرستان به شهرستان دیگر به قصد درمان سفر می‌کند، به نوعی یک گردشگر سلامت به شمار می‌رود.

فارغ از تعریف گردشگری سلامت، آیا ما از توسعه توریست سلامت غفلت کرده‌ایم؟

به نظر من مشکل اصلی در زمینه جذب گردشگران خارجی، نبود تبلیغات به اندازه کافی در این زمینه است. در کنار این امر، به نظر می‌رسد دستگاه‌های اجرایی، هماهنگی‌های لازم را برای صدور روادید با هم ندارند. در این زمینه ضرورت استانداردسازی صدور روادید برای گردشگران سلامت و ایجاد یک سیستم علمی و دقیق برای این امر، موضوعی حائز اهمیت است. به نظر می‌رسد سیستم گردشگری سلامت در ایران اسیر دلال بازی است.

یکی از موارد اصلی در جذب گردشگران سلامت، موضوع بیمه‌های درمانی است. به نظر می‌رسد ارتباط موثری باید بین شرکت‌های بیمه در ایران با شرکت‌های بیمه بین‌المللی وجود داشته باشد. وضعیت هم‌اکنون به چه صورت است؟

متأسفانه عدم ارتباط شرکت‌های بیمه‌ای ایران با بیمه‌های خارجی، مشکلات بسیاری را بوجود آورده است. بیمه‌های مادر بین‌المللی، پوشش بیمه‌ای خاصی را برای بیمارانی که به قصد مداوا به ایران سفر می‌کنند، انجام نمی‌دهند و هم‌اکنون این عامل، سد راهی بر سر راه ورود گردشگران سلامت به ایران به شمار می‌رود. اغلب شرکت‌های بیمه، زیر بار پرداخت بیمه بیمار در تمام طول مدت درمان نمی‌روند و به صورت عمومی، تنها بخش اصلی درمان را تقبل می‌کنند و مراقبت‌های پس از درمان را که گاهی به چند سال زمان نیاز دارد، بیمه نمی‌کنند. از سوی دیگر، امکان مراقبت‌های پس از درمان در آن کشور وجود ندارد و بیمار پس از انجام مرحله اصلی درمان، مجبور به بازگشت به وطن خویش است. یکی دیگر از موانع توسعه این بخش، قوانین ضعیف موجود در حوزه جراثیم پزشکی است. اما نکته حائز اهمیت در این زمینه، این است که ایران به منظور باقی ماندن در فهرست کشورهای تراز اول در حوزه توریسم سلامت، ضروری است تا فناوری‌های مورد استفاده در حوزه سلامت، مطابق با فناوری‌های

اکثر شرکت‌های بیمه، زیر بار پرداخت بیمه بیمار در تمام طول مدت درمان نمی‌روند و به صورت عمومی تنها بخش اصلی درمان را تقبل می‌کنند. بنابراین، مراقبت‌های پس از درمان را که گاهی به چند سال زمان نیاز دارد، بیمه نمی‌کنند

روز دنیا بوده و صنعت درمانی کشور، همواره دارای بالاترین استانداردهای کیفی باشد. به عبارت دیگر، هرگونه سکتی در این رقابت سخت، به معنای خروج از نقشه توریسم سلامت جهانی است.

برنامه‌های بازاریابی برای جذب توریست سلامت نیز، یکی از مسائل چالش‌برانگیز در این حوزه است. البته هم‌اکنون، کار در مناطق آزاد کشور راحت‌تر است و سدهای کمتری در این زمینه وجود دارد.

برای تشریح ابعاد اجرایی پروژه گردشگری سلامت، «بازار بین‌الملل» با دکتر وحید قاسمی، کارشناس ارشد گردشگری سلامت که اتفاقاً مدیر پروژه ساخت بیمارستان بین‌المللی چابهار نیز هست، گفت‌وگویی انجام داده که از نظر می‌گذرد:

مفهوم توریست سلامت واژه‌ای جدید برای ایرانیان است. حتی برخی به درستی، معنای این واژه را نمی‌دانند. شاید بهتر باشد مصاحبه را با این پرسش آغاز کنیم که این واژه در دنیای امروز، چگونه تفسیر می‌شود؟

یکی از موارد مطرح‌شده در تقسیم‌بندی انگیزه‌های گردشگری، سفر به قصد درمان است. در این فرآیند به دلیل این‌که بیمار، مبالغ پائینی را نسبت به هزینه‌های درمانی و دریافت خدمات در کشور خود می‌پردازد، تصمیم به انجام سفر به منظور درمان در کشوری دیگر می‌گیرد. از آنجا که ایران در جذب گردشگران قابلیت بالقوه‌ای دارد، در صورت فراهم‌سازی زیرساخت‌ها، به طور قطع می‌تواند موفق عمل کند. در این میان، بیمارستان‌های مجهز در کنار پزشکان حاذق از جمله مباحث قوام دهنده جذب گردشگرانی است که برای انجام امور درمانی، به ایران سفر می‌کنند. در سال‌های اخیر، بسیاری از کشورها در همسایگی ایران، به گسترش «گردشگری سلامت» علاقمند شده‌اند. بر همین اساس، پیش‌بینی



در زمینه تعرفه‌های پزشکی وضعیت به چه صورتی است؟ آیا تفاوتی میان تعرفه‌های درمانی بین بیماران داخلی و خارجی وجود دارد؟

هم اکنون چنین سیستمی برای تفکیک تعرفه‌های درمانی برای بیماران داخلی و خارجی وجود ندارد. اما به نظر می‌رسد این امر ضروری باشد. البته هم اکنون سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، در حال نظام‌بخشی این موضوع است. هم اکنون بیمارستان‌هایی که کار پذیرش بیماران خارجی را انجام می‌دهند، برای این امر برنامه‌ریزی نکرده و سیستم تفکیکی در اختیار ندارند. البته به طور قطعی، اگر قرار به دریافت تعرفه‌های بالاتر از بیماران خارجی باشد، استانداردهای بیمارستانی برای پذیرش بیماران خارجی نیز

نظام گردشگری سلامت در ایران اسیر دلال‌بازی است.

در این زمینه، ضرورت استانداردهای صدور روادید برای گردشگران سلامت و ایجاد یک سیستم علمی و دقیق برای این امر موضوعی حائز اهمیت است

باید قدری متفاوت باشد. البته در این رابطه، دلالتان حضور دارند و ممکن است از یک بیمار خارجی، چندین برابر یک بیمار ایرانی، هزینه دریافت کنند. به این معنا که برخی افراد دلال با برگزاری تورهای درمانی و ورود خارجی‌ها برای درمان به ایران، اقدام به دریافت هزینه‌های کلانی از آن‌ها می‌کنند و در نهایت، سود کلانی به جیب می‌زنند. البته قواعدی هم برای پیگیری این افراد، وجود ندارد. حتی در مواردی، ممکن است عملیات درمانی، منجر به فوت بیمار شود، در این صورت سازوکارهایی برای مواجهه با چنین حوادثی، تعریف نشده است. بنابراین، گردشگری سلامت در ایران، سوار بر موج سلاقی انفرادی است. در کنار مبحث جذب گردشگران سلامت، موضوع راه‌اندازی شهرک‌های سلامت نیز مطرح شده است. شیوه کار این شهرک‌ها چگونه تعریف شده است؟

در واقع شهرک‌های سلامت، مکان‌هایی درمانی-اقامت-رفاهی هستند که خدماتی به مردم ارائه می‌دهند که به بهبود یا افزایش سلامت آن‌ها با استفاده از امکانات طبیعی و با اطلاعات پزشکی، کمک می‌کنند. در این میان، مزایایی را نیز می‌توان برای شهرهای سلامت معرفی کرد. شهرهای سلامت تنها مختص بیماران نیست، بلکه برای ارائه خدمات به افراد سالم نیز برنامه‌ریزی کرده‌اند. به این صورت که این مجتمع‌های رفاهی بر پایه سلامتی بنا شده‌اند و ارزش‌های سلامتی را به مردم معرفی می‌کنند. به طور کلی، وقتی یک گردشگر وارد «شهر سلامت» می‌شود، در وهله اول قصد دارد از امکانات تفریحی و اقامتی استفاده کند، ولی به بدو ورود باید خود را به لحاظ مباحث سلامتی، ارزیابی کند. یک فرد با ورود به دهکده‌های سلامت، ابتدا آزمایشاتی را از خود به عمل می‌آورد و بسیاری از بیماری‌های خود را شناسایی می‌کند. البته این بیماری‌ها لزوماً بیماری‌های سختی نیستند. به هر حال، تمامی امکاناتی که در این شهرک‌ها وجود دارد بر مبنای سلامت بنا نهاده شده و حتی اصول تغذیه‌ای نیز در رستوران‌های این شهرک‌ها وجود دارد. در واقع فردی که در این شهرک‌ها تحت درمان قرار می‌گیرد، می‌تواند خانواده را در کنار خود داشته باشد و خانواده شخص بیمار نیز، روندی خسته‌کننده را در مراکز درمان سپری نمی‌کنند و فرد بیمار نیز با روحیه بیشتری به مراحل درمان، ادامه می‌دهد.

هم اکنون روند حضور سرمایه‌گذاران بخش خصوصی در ساخت این شهرک‌ها به چه صورت است؟

در حال حاضر، تب و تاب خوبی میان سرمایه‌گذاران بخش خصوصی برای ساخت این شهرک‌ها به چشم می‌خورد. متقاضیان بسیاری نیز اقدام کرده‌اند، اما دولت نیز پا به پای بخش خصوصی وارد ساخت این شهرک‌ها شده که قاعدتاً نمی‌تواند نظیر بخش خصوصی عمل کند. البته یکی از برنامه‌های دولت این است که زیرساخت‌های این شهرک‌ها را فراهم آورد و در مراحل بعدی، کار را به دست بخش خصوصی بسپارد. البته هزینه‌هایی که از سوی بخش خصوصی برای ساخت این شهرک‌ها عنوان می‌شود، به طور عمومی باصرفه‌تر است. حمایت‌های دولت از ساخت این شهرک‌ها به چه صورت است؟

در واقع، دولت حمایت خاصی از سرمایه‌گذاران بخش

خصوصی تا به این مرحله، به عمل نیاورده است. به بحث گردشگری سلامت برگردیم. رقابتی ایران در این زمینه کدام کشورها هستند؟

هم اکنون کشورهای سنگاپور و هند رقابتی جدی ایران برای بحث گردشگری سلامت به شمار می‌روند. به عنوان مثال، کشور هند برای این‌که نمود پایداری از بیمارستان‌های آماده جذب گردشگران به دنیا ارائه دهد، بیمارستان‌ها و مراکز درمانی خود را شبکه کرده و کار را به سمتی پیش برده که این مراکز، با شکل خاص و تراز و هدف یکسان، اقدام به جذب گردشگران سلامت کنند. کشورهای عربی و به صورت جدی عمان، بحرین و دبی کار در این زمینه را آغاز کرده‌اند. به نظر می‌رسد اگر ایران دیر بجنبند، بازار را از دست خواهد داد.

البته گفته می‌شود که اغلب پزشکان شاغل در بیمارستان‌های این کشورها، ایرانی هستند؟

کاملاً درست است. شواهد نشان می‌دهد که پزشکان ایرانی به دلیل نبود امکانات و سازوکارهای لازم در کشور، در بیمارستان‌های منطقه مشغول به کار شده‌اند. در صورتی که ایران، از آب و هوای خوب و شرایط اقلیمی خاصی برای مداوای برخی بیماری‌ها برخوردار است. وجود چشمه‌های آب معدنی، مراکز لجن درمانی و بسیاری پتانسیل‌های دیگر می‌تواند ایران را در این زمینه، شاخص کند. البته در کنار این امر، بیمارستان‌های ایران و مراکز درمانی طبیعی نیز باید خدمات را با قیمت‌های رقابتی، عرضه کنند.

اقدامات تبلیغاتی برای معرفی جاذبه‌های پزشکی ایران را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

هم اکنون چیزی تحت عنوان تبلیغات خدمات پزشکی در ایران وجود ندارد. در واقع این تبلیغات، ممنوع است. درحالی‌که در خارج از کشور، حتی شبکه‌های ماهواره‌ای برای این بحث وجود دارد. البته سازمان ایرانگردی و جهانگردی در حال فراهم‌سازی مقدمات کار برای انجام تبلیغات در شبکه‌های خارجی است. به هر حال باید به موضوع گردشگری سلامت، به چشم یک تخصص و ایده‌ای نو نگاه کرد و از تجربیات سایر کشورها نیز بهره گرفت. البته شیوه ارائه خدمات خود می‌تواند بهترین تبلیغات باشد، چراکه بهترین نوع تبلیغات در این عرصه، تبلیغات مستقیم و از طریق افرادی است که تجربه استفاده از این خدمات در ایران را داشته‌اند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
راهنمای جامع علوم انسانی

