



# **Aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen bei der Behandlung internationaler Patienten**

Jens Juszcak

Bad Godesberg, 15. März 2017



## **Inhalt**

- **Typologie und wirtschaftliche Bedeutung**
- **Entwicklung der Nachfrage**
- **Besonderheiten beim Umgang mit arabische Patienten**
- **Möglichkeiten der Qualitätssicherung**

## Typologie internationaler Patienten

- haben wenig Vertrauen in ihr eigenes Gesundheitssystem und ihre Ärzte
- sind oft verzweifelt, weil die Behandlungen im Heimatland zu keiner Heilung geführt haben
- haben zum Teil genaue Vorstellungen darüber, was wie gemacht werden soll
- überwiegende Mehrheit sind keine „reichen Privatpatienten“
- kommen fast immer mit Familienangehörigen/Begleitpersonen
- haben einen überdurchschnittlichen Informationsbedarf
- sprechen oft nur ihre eigene Sprache oder schlechtes Englisch
- Wissen über Deutschland und seine Gesellschaft fast überhaupt nichts, außer Klischees
- haben hohe (teilweise unrealistische) Erwartungen an Organisation, Ausstattung, Behandlung etc.

Seite 3

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Umsätze im Medizintourismus



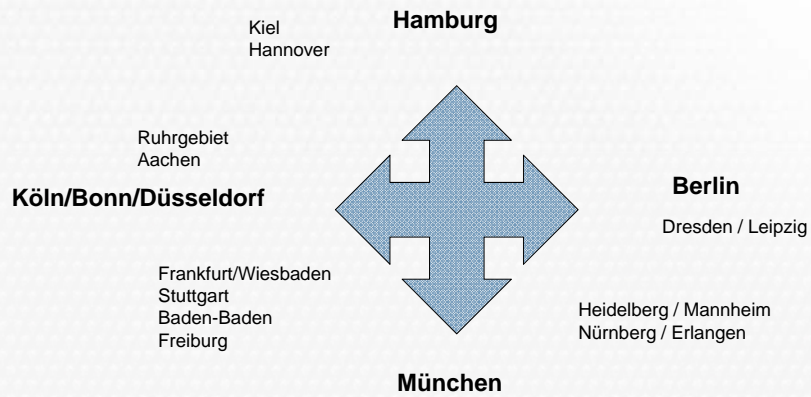
Medical Tourism Association: 2017 Monitoring Medical Tourism Trends

Thailand 4 Mrd. US-\$	Indien 3,9 Mrd. US-\$
Singapur 3,5 Mrd. US-\$	Südkorea 1,8 Mrd. US-\$
Jordanien 1,4 Mrd. US-\$	Deutschland 1,3 Mrd. US-\$
Iran 1,2 Mrd. US-\$	Spanien 600 Mio. US-\$
Costa Rica 338 Mio. US-\$	Malaysia 292 Mio. US-\$

Seite 4

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Nationale Medizintourismusdestinationen



Seite 5

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Jährliche wirtschaftliche Effekte durch Medizintouristen in der Region Bonn-Köln-Düsseldorf

Medizinische Einrichtungen	33 bis 42 Millionen EUR
Beherbergungsgewerbe*	2 bis 5 Millionen EUR
Einzelhandel	4 bis 6 Millionen EUR
Gesamteffekt	39 bis 53 Millionen EUR

\*anhand durchschnittlicher Übernachtungspreise auf Basis Hotel Price Index 2015

geschätzter Anteil Bonns ca. 32 Prozent

Seite 6

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

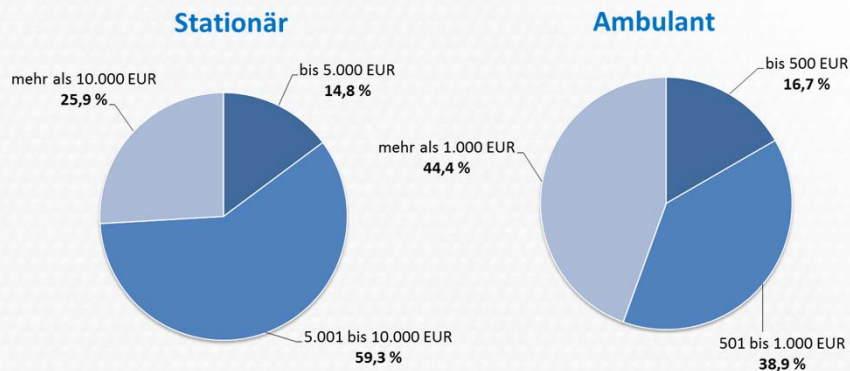
## Der Medizintourismusmarkt und seine Player



Seite 7

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

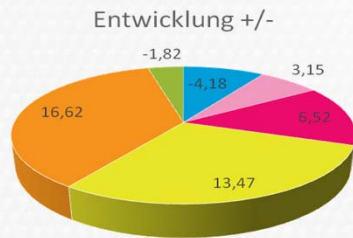
## Durchschnittserlöse durch ausländische Patienten



Seite 8

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## FreeTax Shopping in Bonn (2013) Entwicklung nach Branchen und Nationen



■ Bekleidung ■ Kaufhäuser ■ Parfum+Kosmetik ■ Uhren ■ Orthopädie+Medizin ■ Optiker

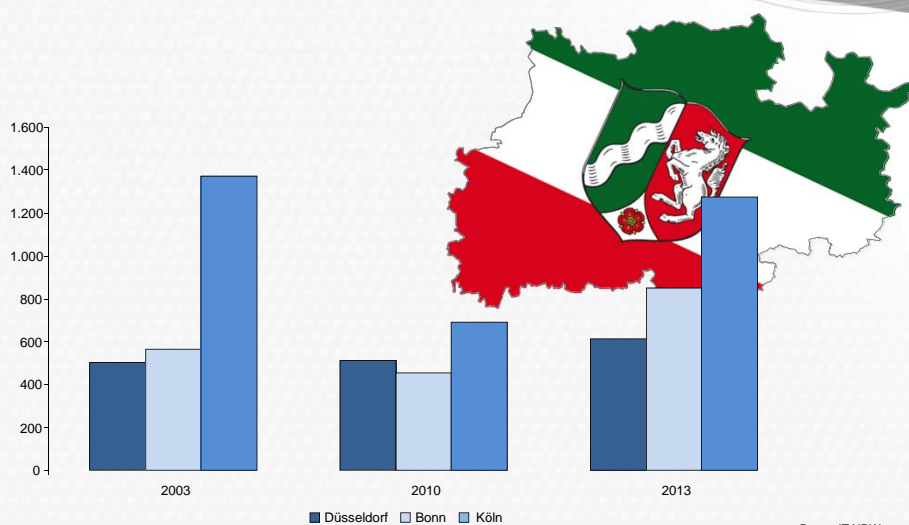
		Russland	VAE	Katar	Kuwait
Bonn	Durchschnittsbö	192 €	217 €	234 €	187 €
	Entwicklung	-11%	-20%	16%	213%
	Anteil am Gesamtumsatz	14%	23%	14%	2%

Quelle: Global Blue 2014

Seite 9

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Stationäre Auslandspatienten 2003 bis 2013



Daten: IT.NRW

Seite 10

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Aufenthaltsdauer ausländischer Gäste 2016

	Bonn	Köln	Düsseldorf	NRW
Arabische Golfstaaten	3,0 ↓	3,1 →	2,2 →	2,8 →
Russische Föderation	2,8 ↓	2,1 →	2,1 →	2,3 →

Durchschnittliche Aufenthaltsdauer  
Daten: Landesdatenbank NRW 2017

Durchschnittliche Aufenthaltsdauer von internationalen Patienten: 10 Tage

78% reisen in Begleitung

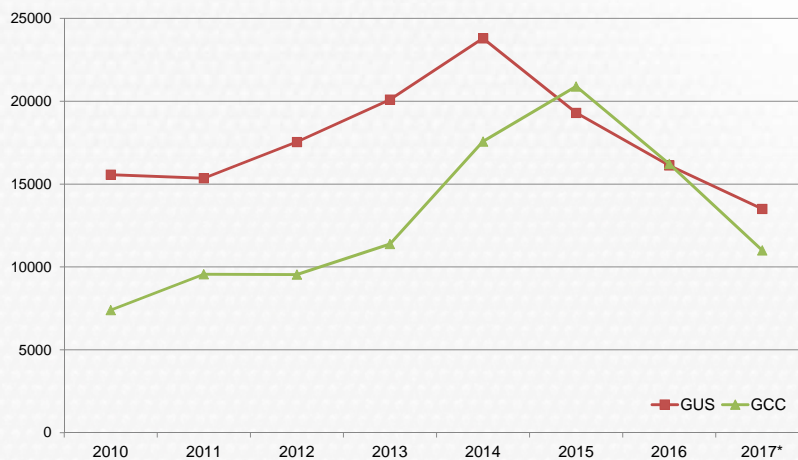
Seite 11

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Marktentwicklung GUS und Golfstaaten

### ■ Anzahl medizinischer Visa

\* Schätzung anhand aktueller Daten

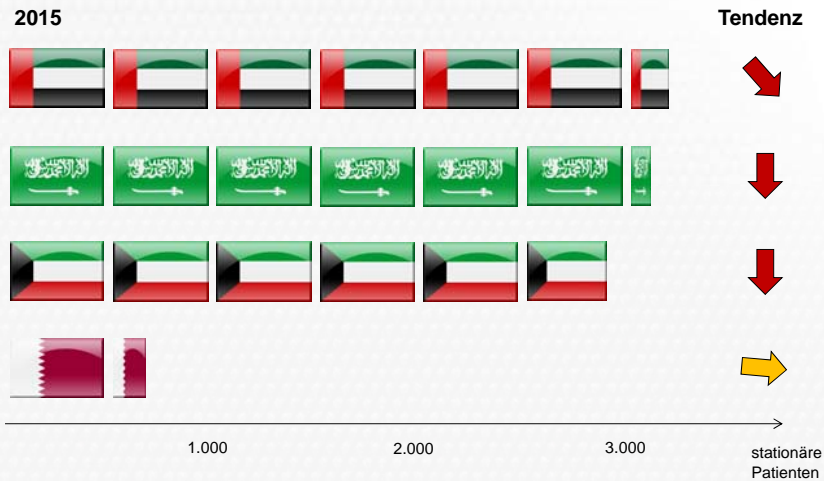


Seite 12

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

Daten: Auswärtiges Amt 2017

## Nachfrageentwicklung ausgewählter Golfstaaten



Seite 13

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

Daten: Statistisches Bundesamt 2017

## Wege arabischer Patienten nach Deutschland

Dargestellt am Beispiel der VAE

### Über die Botschaftsabteilungen

- Ministry of Health (MOH)
- Dubai Health Authority (DHA)
- Health Authority Abu Dhabi (HAAD)
- Military Attaché (GHQ)
- Dubai Police Force (DPF)
- Tadawi (TW)
- Government of Sharjah (GOS)
- Ministry of Foreign Affairs (FA)
- Ministry of Defense (MoD)
- Königshaus (VIP)

### Über andere Wege

- Vermittlungsagenturen
- Direktkontakt zu Kliniken
- Verwandte/Bekannte
- Hilfsorganisationen
- Versicherungen
- Unternehmen

Seite 14

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Besonderheiten bei Umgang mit arabischen Patienten



Seite 15

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Zahlungsmoral

Sehr geehrte Damen und Herren,

der saudische Health Attaché an der Botschaft des Königreichs Saudi Arabien dankt Ihnen sehr für die gute Zusammenarbeit und bittet um Verständnis dafür, dass wir in der letzten Zeit unseren Zahlungsverpflichtungen aus Liquiditätsschwierigkeiten nicht rechtzeitig nachkommen konnten.

Nach Anweisung von unserem Ministerium für Gesundheit in Riad sind wir dazu angehalten, sämtliche Forderungen aus dem Jahr 2015 bis Ende des 2. Quartals 2016 zu begleichen.

Im Anhang finden Sie eine Bestätigungsvorlage. Wir möchten Sie bitten, diese mit einem Firmenstempel versehen bis Ende Februar 2017 an die angegebene Adresse zu senden.

*Sie fragten nach Informationen im Zusammenhang  
elektiver kuwaitischer Patienten*

*Hierzu erklären wir wie folgt:*

*Wohlwissend um die Zahlungsrisiken, die mit der  
Behandlung von Patienten verbunden sind, die nicht  
durch das deutsche Krankenversicherungssystem gedeckt  
sind, hat sich das [REDACTED]*

*[REDACTED] Krankenhaus engagiert:*

*Leider müssen wir davon ausgehen, dass auf der Seite  
der Leistungsempfänger zu keinem Zeitpunkt die  
Bereitschaft bestand, die Leistungen vertragsgemäß zu  
vergüten. Wir haben deswegen unser Engagement in  
diesem Bereich beendet.*

Seite 16

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

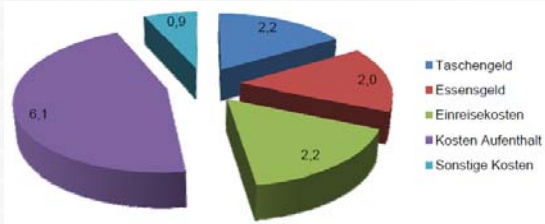


## Zahlungsmoral: Der Fall „Klinikum Stuttgart“

- Das „Libyen-Projekt“
- Vertrag zur Behandlung von 370 libyschen Patienten
- Vorausszahlungen 2013 für die die kontingentweise Behandlung libyscher Patienten: 19,0 Mio. EUR
- Gesamtaufwendungen bis 2015: 28,4 Mio EUR\*, davon
  - Behandlungskosten 15 Mio. EUR
  - Regiekosten 13,4 Mio. EUR

Sonstiges Kosten: z. B. Betreuungskosten durch verschiedene Dienstleister und Vermittlungsprovisionen

\*zusätzl. Wertberichtigung 2015: 0,5 Mio EUR



Quelle: Landesrechnungshof Stuttgart

Seite 17

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Zahlungsmoral

Nach Stichatacke in Botschaft

14.11.2012 14:00 Uhr

### Libysche Kriegsversehrte in Berlin fordern Unterstützung

Der Stichatacke in der libyschen Botschaft gingen offenbar Streitigkeiten über fehlende Zahlungen voraus: Seit Wochen fordern Bürgerkriegsverletzte aus Libyen hier finanzielle Unterstützung für Operationen ein. Doch auch Botschaftsmitarbeiter toben. VON TANJA BLUNTROCK UND MARC RÖHLIG



Am Dienstag kam es zu gewalttätigen Tumulten vor der libyschen Botschaft in Berlin. FOTO: THOMAS SCHROEDER

- Umzug der Gesundheitsabteilung nach Bonn

Seite 18

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.



Flüchtlinge

### **Schleuser-Tricks mit Medizin-Visa - Einladungen kamen von Hamburger Uniklinik**

Unter die vielen Medizin-Touristen mischen sich jetzt auch Flüchtlinge. Denn mit einem OP-Termin bekommen Sie auch ein Visum. Schleuser beschaffen ihnen die notwendigen Klinik-Papiere - etwa vom Hamburger UKE.



Seite 19

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

- **Einbeziehen von Vermittlern und Betreuern**
- für Kontakthanbahnung und Übernahme administrativer Leistungen
  - Transfers, Betreuung, Übersetzungstätigkeiten, Forderungsmanagement und Zahlungsabwicklung u.a.
- Kliniken zahlen immer noch Provision in Höhe von 10% bis 25%
- § 299a StGB, § 31 MBO-Ä, § 4 UWG
- Leistungen sind umsatzsteuerpflichtig
- Abrechnungsverstöße
- Datenschutz
- keine Zulassungsvorschriften

Seite 20

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Unbefugte Gebrauchsüberlassung von Wohnraum

- **Urteile wg. unberechtigte Gebrauchsüberlassung von Wohnraum an (Medizin)Touristen**
- AG München, Urteil v. 19.11.2015 - 432 C 8687/15
- VG München, Urteil v. 29.07.2015 - M 9 K 14.5596
- BGH, Urteil v. 08.01.2014 - VIII ZR 210/13
- LG Berlin, Beschluss v. 18.11.2014 - 67 S 316/14
- LG Berlin, Beschluss v. 03.11.2015 - 67 T 29/15

Seite 21

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Unbefugte Gebrauchsüberlassung von Wohnraum

- 2015: 237 illegal genutzte Wohneinheiten entdeckt und wieder in Wohnraum umgewandelt
- Bußgelder in Höhe von fast 130.000 Euro (2014: 97.400 Euro) wegen Zweckentfremdung verhängt
- fünf zusätzliche Mitarbeiter im Amt für Migration und Wohnen eingestellt
- Planung:
  - Aufstockung des Bußgeldes auf 500.000 €
  - Stadt soll künftig eine Wohnung, die eindeutig von Touristen zweckentfremdet wird, zwangsräumen können
  - wer künftig auf Portalen wie Airbnb, Wimdu oder 9flats eine Wohnung gewerblich vermietet, soll bereits für das Inserieren Bußgeld bezahlen müssen

Quelle: u.a. Gnaul, I.: Reiche Araber belegen Münchner Wohnungen, Augsburg Allgemeine v. 21.04.2016

Seite 22

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Mögliche Problembereiche mit arabischen Gästen

Sprachkenntnisse

Umgang mit Ressourcen

Müllentsorgung

Lärm

Handeln

Verhalten im Straßenverkehr

Akzeptanz von Regeln

Religion

Halal-Essen

Kinderbetreuung

Vollverschleierung

Rollenverteilung

Seite 23

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Arabischen Patienten besser verstehen

- Reinheitsregeln (rituelle Waschungen, Halal-Speisen etc.)
- Gebetsregeln
- Kulturstandards (Familie, Kollektivismus, Scham, Religion)
- Kommunikation
  - Nein/Kritik gilt als unhöflich
  - nonverbal/Gesten
  - schnelles Sprechtempo, unterbrechen zeigt Engagement
- Mentalität (formlos, etwas steif, Titel/Alter haben große Bedeutung)
- viele Tabubereiche
  - Politik/negative Aussagen zur Religion
  - Stellung der Frau/Verschleierung
  - Bilderverbot

Seite 24

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Negative Presse

Salafisten, Neonazis & Co  
So extrem ist Bonn  
18.06.2012



...  
Bonn gilt als Islamisten-Zentrum. Experten sehen zwei Gründe, die dafür sprechen. Von Bonn aus ist so gut wie jedes Ziel in Deutschland und Europa erreichbar. Kurioser zweiter Grund: Die medizinische Versorgung ist überdurchschnittlich gut. Viele arabische Patienten kommen zu langwierigen Behandlungen und bringen ihre Familien gleich mit.  
...“  
...



Foto: dpa

Seite 25

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Möglichkeiten der Qualitätssicherung



Seite 26

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.

## Kontakt



**Hochschule  
Bonn-Rhein-Sieg**

**Jens Juszcak**  
Dipl.-Kfm.

Fachbereich  
Wirtschaftswissenschaften  
Grantham-Allee 20  
53757 Sankt Augustin  
Tel. 02241/865-120  
Fax 02241/865-8120

[jens.juszcak@h-brs.de](mailto:jens.juszcak@h-brs.de)  
[www.auslandspatienten.de](http://www.auslandspatienten.de)

Seite 27

Nur zum internen Gebrauch. Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2017 J. Juszcak  
Das Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne mündliche Erläuterungen unvollständig.