

Doświadczenia z obsługi pacjentów/gości z krajów Zatoki Perskiej

Potencjał rynków państw Zatoki Perskiej w turystyce przyjazdowej do Polski

Czynniki stanowiące o wysokim potencjale państw
Zatoki Perskiej w zakresie turystyki medycznej:

- ▶ Gwałtowny wzrost populacji połączony ze starzeniem się społeczeństwa
- ▶ Brak wykwalifikowanego personelu medycznego

Potencjał rynków państw Zatoki Perskiej w turystyce przyjazdowej do Polski

- ▶ Wysoki wzrost zachorowań na choroby układu krążenia i cukrzycy vs niewystarczająca podaż usług medycznych na miejscu
- ▶ Potrzeba wysyłania pacjentów na leczenie rządowe za granicę (Bliski Wschód jest jednym z niewielu miejsc na świecie, gdzie rządy płacą za leczenie obywateli poza granicami kraju)

- ▶ Szacowany wzrost zapotrzebowania na leczenie za granicą w przeciągu najbliższych 20 lat – wzrost o 240%, wg McKinsey

Mocne strony Polski:

- ▶ Umiarkowany klimat
- ▶ Rozwinięta infrastruktura turystyczna oferuje duże możliwości osobom przyjeżdżającym razem z pacjentem, w tym dzieciom
- ▶ Standardy europejskie

- ▶ Konkurencyjna, wysoka jakość ośrodków medycznych
- ▶ Wykwalifikowana kadra medyczna
- ▶ Wysoka jakość kształcenia kadry medycznej, w tym cieszący się uznaniem na Bliskim Wschodzie system szkolnictwa wyższego

Różnice kulturowe i religijne w kontaktach biznesowych i obsłudze pacjentów

Poglądy i wartości

- ▶ Są życzliwi i gościnni:
Zawsze trzeba się dzielić
Ich gościnności nie wolno również odmawiać
- ▶ Szybko nawiązują przyjaźnie:
Nigdy nie można przyjacielowi odmówić
wprost, nie można też być pewnym spełnienia
swojej prośby

Religia:

Islam – religia monoteistyczna,
Mahomet największym prorokiem,
święta księga – Koran,

Islam reguluje większość sfer życia wyznawców

5 obowiązków muzułmanina:

- ▶ Wyznanie wiary (tzw. Szahada)
- ▶ Modlitwa (5 razy dziennie)
- ▶ Jałmużna
- ▶ Post (w miesiącu Ramadan od wschodu do zachodu słońca, powstrzymanie się od spożywania pokarmów, picia i palenia papierosów)
- ▶ Pielgrzymka

Powitania:

- ▶ Mężczyźni na stojąco, podając sobie rękę
- ▶ Nieakceptowane w przypadku kobiety muzułmanki (poczekać czy poda rękę)
- ▶ Witają się nawet kilka razy dziennie
- ▶ Przy okazji warto zapytać o zdrowie, a czasem o sprawy osobiste

Personalia:

- ▶ Ludzie zwracają się do siebie po imieniu poprzedzonym pan/pani,
- ▶ Nie używa się nazwisk

Rozmowa:

- ▶ Arabowie uwielbiają rozmawiać, każde spotkanie, w tym biznesowe, rozpoczyna się od *small-talku*
- ▶ Zadają pytania osobiste (o stan cywilny, pieniądze)
- ▶ Niepewne tematy: kobiety w rodzinie, czasem także polityka i religia
- ▶ Brak fizycznego dystansu
- ▶ Żywa gestykulacja

Przepisy pokarmowe:

- ▶ Przygotowanie jedzenia ma ogromne znaczenie (*halal* – dozwolone; *haram* – zabronione)
- ▶ Ubój zwierzęcia – ma istotne znaczenie, ponieważ z żywego (nie ogłuszonego) zwierzęcia musi upłynąć krew
- ▶ Jakikolwiek kontakt z krwią jest wielce niewskazany

Przepisy pokarmowe:

- ▶ Zabrania się spożywania:
 - jakichkolwiek środków odurzających (w tym alkoholu)
 - krwi
 - wieprzowiny

Różnice kulturowe i religijne w kontaktach biznesowych i obsłudze pacjentów

- ▶ Nie wolno odmawiać jedzenia kiedy ktoś częstuje
- ▶ Jeść i pić tylko prawą ręką
- ▶ Nie wolno oferować produktów zabronionych

Etykieta:

- ▶ Unikać pokazywania podeszw butów
- ▶ Nie pokazywać palcem
- ▶ Arabowie często chcą płacić rachunek w restauracji, konwencjonalnie należy zaproponować zapłatę, lecz później wypada się zgodzić i zrewanżować

Podejście do czasu:

- ▶ Czas jest luźniej traktowany, nie przestrzega się go tak restrykcyjnie
- ▶ Często się spóźniają lub nie dotrzymują terminów

Interesy:

- ▶ Trzeba wykazać zainteresowanie
- ▶ Kiedy się im narazi, to pewnie nie dojdzie do transakcji
- ▶ Otwarcie nie krytykują, sugerują zmiany
- ▶ Często zwlekają, źle się czują kiedy się na nich naciska
- ▶ Cierpliwość, potrzeba dużo cierpliwości

Kontakty damsko-męskie:

- ▶ Kobiety z Zachodu mogą liczyć na równe traktowanie
- ▶ Powinny się jednak zachowywać stosownie do okoliczności

Kontakty damsko-męskie:

Wg Islamu mężczyzna nie może dotknąć obcej kobiety (i wzajemnie).

Wolno im rozmawiać w celach zawodowych, nie prywatnych.

Nie powinni pozostawać w jednym pomieszczeniu bez prawnego opiekuna kobiety.

▶ Kontakty damsko-męskie:

Lekarz – pacjentka:

- ▶ Jeżeli istnieje możliwość, kobieta powinna udać się do lekarza-kobiety
- ▶ Nie powinni przebywać sam na sam (powinna być z nią inna kobieta np. pielęgniarka lub mąż)

▶ Kontakty damsko-męskie:

Lekarka – pacjent:

- ▶ Pacjent powinien być leczony przez lekarza, jednak kiedy zachodzi konieczność i nie ma lekarza-mężczyzny jest to dozwolone

► Kontakty damsko-męskie:

Masaż:

Dozwolone jest jedynie przeprowadzanie masażu osobom tej samej płci, poprzez osobę w tej kwestii zaufaną, w osobnym pomieszczeniu.

▶ Kontakty damsko-męskie:

Basen:

- ▶ Kobieta nie powinna przebywać w towarzystwie mężczyzn
- ▶ Kobieta powinna zakryć całe ciało odkrywając jedynie twarz i nadgarstki; inne kobiety powinny być również stosownie ubrane

Dziękuję za uwagę!

Sebastian Kuśmierek

Polish Health Centers

www.phc.org.pl

Tel. +48 22 6481624

Fax. +48 22 2050481

Kom. +48 667 022 335

