

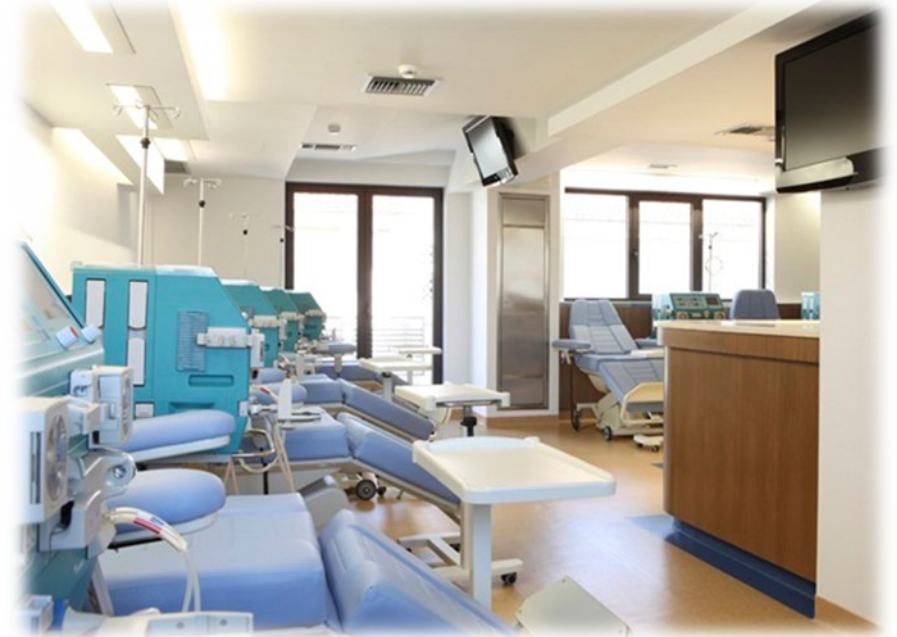


ISO 22525:2020 – Tourism and related services — Medical tourism — Service requirements

Γιώργος Ιωάννου, Εθνικός Αντιπρόσωπος CYS, ISO/TC 228/WG 2: Health
Tourism Services

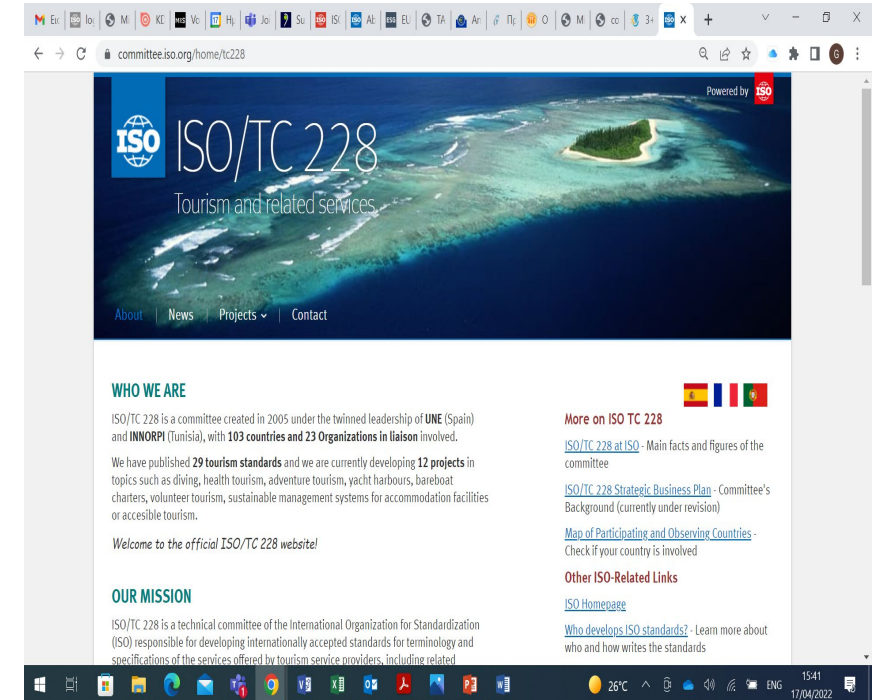
Περιεχόμενα

- Εισαγωγή για την τυποποιητική εργασία – Επιτροπή και Ομάδα Εργασίας
- Το πρότυπο ISO 22525:2020 – Γενικά
- Οι απαιτήσεις – συνοπτική παρουσίαση για απαιτήσεις που αφορούν τους facilitators
- Οφέλη από την εφαρμογή
- Οι ευρύτερες επιπτώσεις στον Τουρισμό Υγείας



Εισαγωγή για την τυποποιητική εργασία – Επιτροπή και Ομάδα Εργασίας – ISO/ TC228 – WG2

- Ο Τουρισμός είναι ένας από τους σημαντικούς κλάδους της παγκόσμιας οικονομίας και για αυτό τον λόγο ο ISO δημιούργησε εδώ και χρόνια την Τεχνική Επιτροπή 228 (TC228 – Tourism and Related Services).
- Συμμετέχω ως εθνικός αντιπρόσωπος σε δύο ομάδες εργασίας:
 - την Ομάδα Εργασίας 2 - WG 2 – Health Tourism Services η οποία έχει ετοιμάσει το πρότυπο ISO 22525:2020 - Tourism and related services — Medical tourism — Service requirements, και
 - στην Ομάδα Εργασίας 13 - WG 13 – Sustainable tourism η οποία τώρα ασχολείται με την ετοιμασία ενός σημαντικού προτύπου για τον αειφόρο τουρισμό - ISO/FDIS 23405 - Tourism and related services — Sustainable tourism — Principles, vocabulary and model



Εισαγωγή για την τυποποιητική εργασία – Επιτροπή και Ομάδα Εργασίας – ISO/ TC228 – WG2

- Η εμπλοκή μου στην επιτροπή έγινε αφού είχα προταθεί από το Συμβούλιο Προώθησης Ιατρικού Τουρισμού – Μέλος του ΚΕΒΕ (Cyprus Health Services Promotion Board)
- Ως μέλος του Συμβουλίου είχα αναλάβει τον συντονισμό ειδικής υποεπιτροπής για την ετοιμασία της Στρατηγικής Ιατρικού Τουρισμού της Κύπρου η οποία είχε ολοκληρωθεί και παρουσιαστεί.
- Η συμμετοχή του CYS, στην επιτροπή ήταν αρκετά παραγωγική παρόλο που η συμμετοχή ήταν διαδικτυακή.
- Μέσα από τη διαδικασία διαβούλευσης της τυποποιητικής διεργασίας γίνεται πάντα προσπάθεια να αξιολογηθεί η επίπτωση των εισηγήσεων προδιαγραφών στην Κυπριακή πραγματικότητα.
- Παράλληλα έγινε συνεισφορά σε συγκεκριμένες θεματικές ενότητες όπου υπήρχε εξειδικευμένη γνώση/ εξειδίκευση, π.χ. θέματα Facilitators Competence, θέματα ασφάλειας και υγείας.



Διαμορφώνοντας τη Στρατηγική του Ιατρικού Τουρισμού της Κύπρου



Επιτροπή Στρατηγικής Φορέα Προώθησης Υπηρεσιών Υγείας

Στρατηγική Ιατρικού Τουρισμού
Φορέας Προώθησης Ιατρικού Τουρισμού

31 Οκτωβρίου 2016
Σελίδα 1

Το πρότυπο ISO 22525:2020 – Γενικά

- Στην αλυσίδα παροχής υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού εμπλέκεται ένας μεγάλος αριθμός ενδιαφερομένων μερών όπως οι διοργανωτές, οι παροχές ιατρικής φροντίδας/ κλινικές, οι επαγγελματίες, χώροι διανομής και άλλοι όπως ασφαλιστικές εταιρείες και προξενικές αρχές.
- Υπάρχει ουσιαστική ανάγκη για τον συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων αυτών έτσι ώστε οι ανάγκες και προσδοκίες του ιατρικού τουρίστα να ικανοποιηθούν.
- Το πρότυπο ISO 22525:2020 - Tourism and related services — Medical tourism — Service requirements, είναι ένα έγγραφο το οποίο προδιαγράφει σε διεθνές επίπεδο, τις μίνιμουμ απαιτήσεις ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού λαμβάνοντας υπόψη τα διάφορα εμπλεκόμενα μέρη με απώτερο στόχο την ικανοποίηση των προσδοκιών των ιατρικών τουριστών.
- Η πιστοποίηση των εμπλεκόμενων στην αλυσίδα παροχής ιατρικού τουρισμού με το συγκεκριμένο πρότυπο δίνει ακριβώς την 'έξωθεν καλή μαρτυρία' ότι οι πελάτες τους δηλαδή οι ιατρικοί τουρίστες θα πάρουν τις υπηρεσίες για τις οποίες οι πάροχοι της υπηρεσίας έχουν δεσμευτεί.



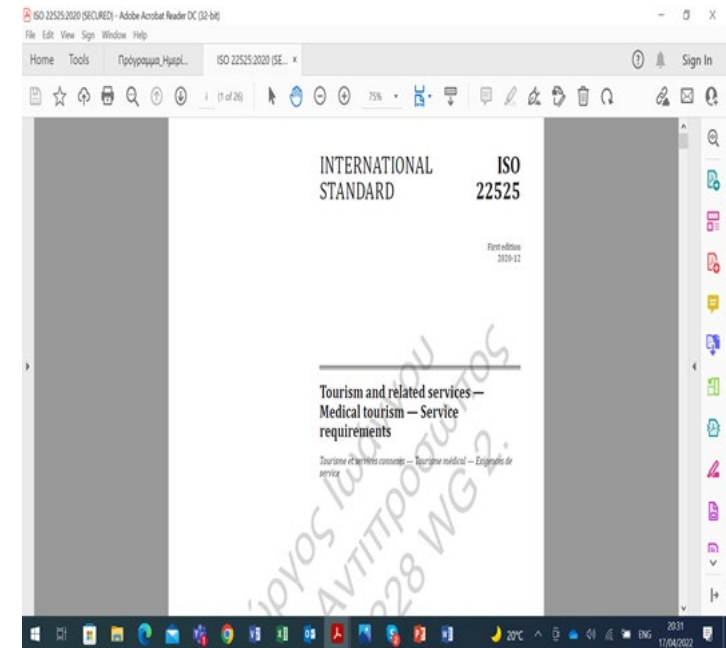
Το πρότυπο ISO 22525:2020 – Δομή

- Δομή του προτύπου:

1. Εύρος εφαρμογής: Καθορισμός απαιτήσεων και εισηγήσεων για διοργανωτές και παροχής υπηρεσιών υγείας στον ιατρικό τουρισμό.
2. Αναφορές
3. Ορισμοί: Δίδονται ορισμοί για σημαντικές έννοιες όπως διοργανωτές, παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατρικός τουρισμός, ιατρική φροντίδα κ.ά.
4. Γενικές απαιτήσεις:
 - 4.1 Γενικά: Καθορίζει τις προδιαγραφές ποιότητας για τους διοργανωτές και παροχής υπηρεσιών υγείας όπως:
 1. Παροχή πληροφόρησης
 2. Συνεργασία και συντονισμός
 3. Παροχή ασφάλισης
 4. Καθορισμός και εφαρμογή νομικών απαιτήσεων
 5. Καθορισμός ρόλων και αρμοδιοτήτων για την διαχείριση πληροφοριών
 6. Προστασία προσωπικών δεδομένων
 7. Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης που να διασφαλίζει την ποιότητα των υπηρεσιών

4.2 Διευθετήσεις Βίζας

- Εντοπισμός και καθορισμός των απαιτήσεων έκδοσης βίζας



Το πρότυπο ISO 22525:2020 – Δομή

- Δομή του προτύπου (συνέχεια):

4.3 Υποστηρικτικές υπηρεσίες (Concierge Services)

4.3.1 Γενικά

Θα πρέπει να καθοριστούν οι υποστηρικτικές υπηρεσίες που θα προσφερθούν στον Ιατρικό τουρίστα

4.3.2 Υπηρεσίες μεταφράσεων

Επικοινωνία σε τουλάχιστον μια ξένη γλώσσα.

Παροχή καταλόγου μεταφραστών

4.3.3 Υπηρεσίες μεταφοράς

Παροχή κατάλληλων υπηρεσιών μεταφοράς

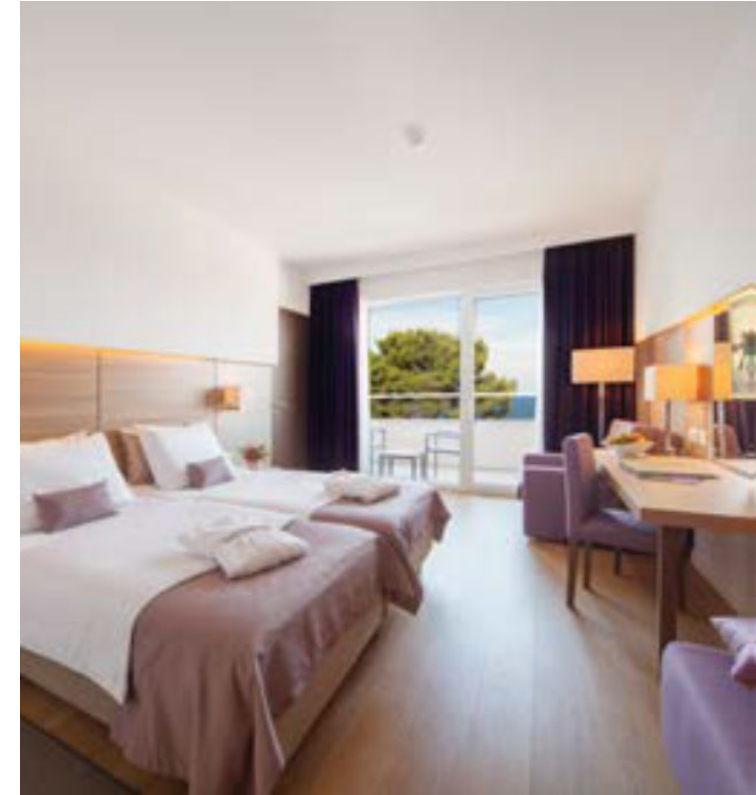
4.3.4 Ξενοδοχειακές διευκολύνσεις

Εκεί όπου υπάρχει ανάγκη για διαμονή εκτός του παροχέα υπηρεσιών υγείας, τότε θα πρέπει να παρασχεθούν οι κατάλληλες ξενοδοχειακές διευκολύνσεις (συνεργασία διοργανωτή και παροχέα υπηρεσιών υγείας).

Οι διευκολύνσεις αυτές θα πρέπει να ικανοποιούν τις απαιτήσεις για ΑΜΕΑ.

4.4 Παρακολούθηση ικανοποίησης και σχέδιο δράσης

Είναι ευθύνη του διοργανωτή και του παροχέα υπηρεσιών υγείας να παρακολουθεί το επίπεδο ικανοποίησης του ιατρικού τουρίστα και να λαμβάνονται μέτρα για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.



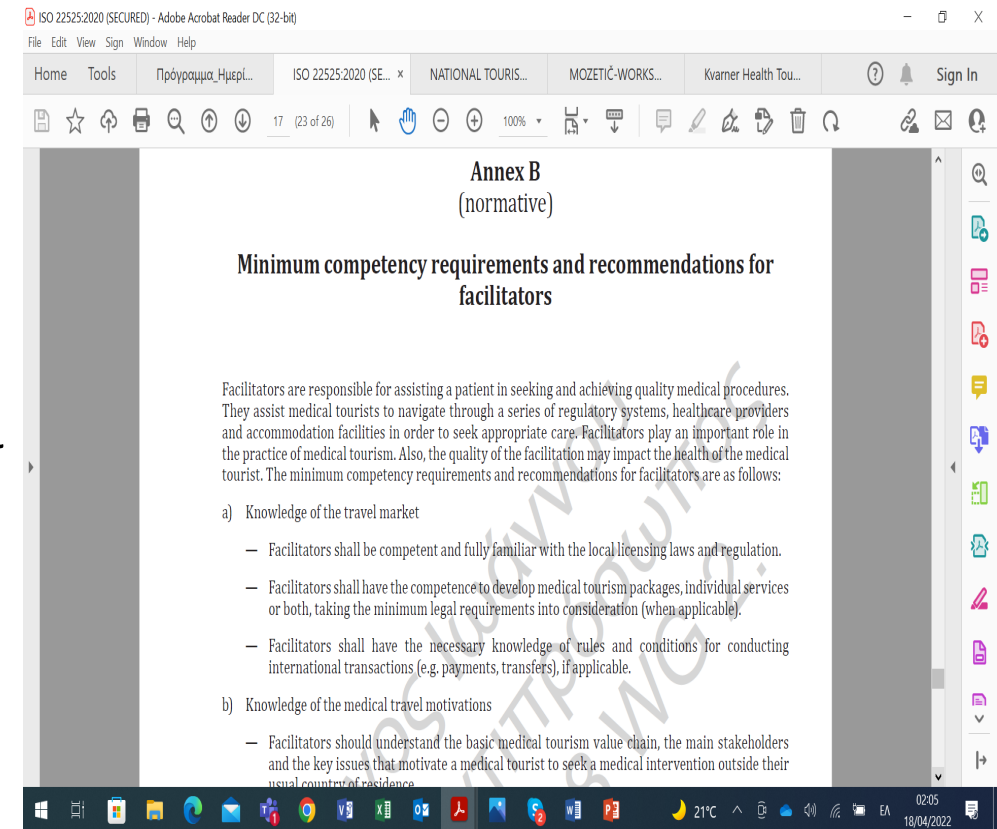
Το πρότυπο ISO 22525:2020 – Δομή (συνέχεια)

• Διοργανωτές:

5. Απαιτήσεις για διοργανωτές

5.1 Γενικά

- Γνώση του τομέα παροχής υγείας
- Επίσημη σχέση με τον παροχέα υπηρεσιών υγείας
- Τεκμηριωμένη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες υγείας
- Το Annex B – προδιαγράφει τις ελάχιστες απαιτήσεις και εισηγήσεις για διοργανωτές (συνεισφορά του CYS στο πρότυπο)
 - Γνώση της ταξιδιωτικής αγοράς
 - Γνώση των αναγκών για ιατρικό τουρισμό
 - Ελάχιστες γνώσεις ιατρικών θεμάτων
 - Γνώση του ιατρικού προορισμού στόχος
 - Φροντίδα πελατών – πελάτο-κεντρισμός
 - Ηθικό μάρκετινγκ



Το πρότυπο ISO 22525:2020 – Δομή (συνέχεια)

• Διοργανωτές:

5.2 Διεργασίες προετοιμασίας ταξιδιού και υπηρεσιών υγείας - περιλαμβάνει πληροφόρηση όπως:

- Συλλογή πληροφοριών
- Παροχή πληροφοριών
- Συμπλήρωση αίτησης
- Ζήτηση από τον παροχέα υπηρεσιών υγείας σχετική πληροφόρηση
- Παροχή πληροφοριών για τις διευθετήσεις του ταξιδιού
- Διασφάλιση παροχής ιατρικής πληροφόρησης από τον ιατρικό τουρίστα
- Παροχή και συμφωνία για τις επιπρόσθετες υποστηρικτικές υπηρεσίες που θα χρειαστούν
- Καθορισμός κόστους από τον παροχέα υπηρεσιών υγείας
- Παροχή συγκεκριμένης πληροφόρησης
- Καθορισμός ολικού κόστους, κράτηση υπηρεσιών, πλήρης ενημέρωση δεδομένων ταξιδιού



Το πρότυπο ISO 22525:2020 – Δομή (συνέχεια)

Διοργανωτές (συνέχεια):

5.3 Κατά την περίοδο παροχής υπηρεσιών υγείας

- Διατήρηση της επαφής και έλεγχος παροχής των υπηρεσιών

5.4 Μετά την περίοδο παροχής υπηρεσιών

5.4.1 Γενικά

- Διατήρηση της επαφής κατά την περίοδο αποκατάστασης και παροχή υποστήριξης σε περίπτωση επιπλοκών

5.4.2 Επαναπατρισμός και παρακολούθηση:

- Ευθύνη για την επιστροφή
- Παρακολούθηση



Οφέλη από την εφαρμογή – Εντός του οργανισμού

Τα κυριότερα οφέλη από την αποτελεσματική εφαρμογή του προτύπου αφορούν:

- Την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Την τυποποίηση και σταθεροποίηση της ποιότητας
- Τον καθορισμό δομής, ευθυνών και αρμοδιοτήτων
- Την καταγραφή διαδικασιών που να διασφαλίζουν την ποιότητα
- Ενσωμάτωση των απαιτήσεων μέσα στο υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης – Διασύνδεση με υφιστάμενα συστήματα διαχείρισης (ISO 9001:2015)
- Την ικανοποίηση σχετικών νομοθετικών απαιτήσεων
- Την παροχή της 'έξωθεν καλής μαρτυρίας' όσον αφορά την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών
- Βελτίωση της ικανοποίησης του ιατρικού τουρίστα



Οφέλη από την εφαρμογή – Εκτός του οργανισμού

Τα κυριότερα οφέλη από την αποτελεσματική εφαρμογή του προτύπου από ομάδα συνεργαζόμενων οργανισμών (Cluster) αφορούν:

- Τον καθορισμό μίνιμουμ κριτήρια ποιότητας και εξυπηρέτησης με βάση το πρότυπο
- Την τυποποίηση και σταθεροποίηση της ποιότητας για νέους συνεργάτες
- Τον καθορισμό δομής, ευθυνών και αρμοδιοτήτων εντός του Cluster
- Την καταγραφή διαδικασιών που να διασφαλίζουν την ποιότητα σε επίπεδο cluster
- Την παροχή της ‘έξωθεν καλής μαρτυρίας’ όσον αφορά την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε επίπεδο cluster
- Βελτίωση της ικανοποίησης του ιατρικού τουρίστα από όλα τα μέλη του Cluster.
- Ενίσχυση του Branding του τουρισμού υγείας της Κύπρου

Αξονες Στρατηγικής

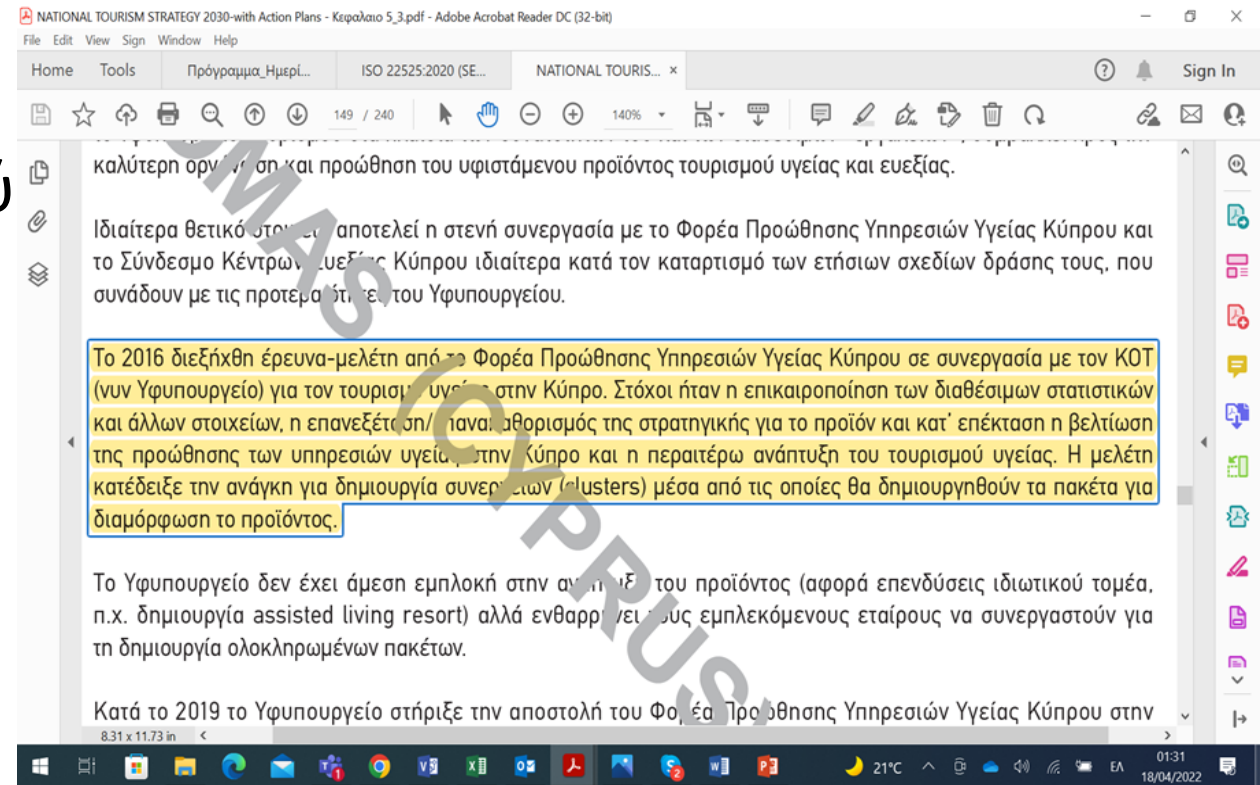


Στρατηγική Ιατρικού Τουρισμού
 Φορέας Προώθησης Ιατρικού Τουρισμού

31 Οκτωβρίου 2020

Οφέλη από την εφαρμογή – Ευρύτερα οφέλη για τον Ιατρικό τουρισμό της Κύπρου – ΕΣΤ 2030

- Η προώθηση και εφαρμογή των προτύπων αυτών δυνητικά βάζει την Κύπρο στον χάρτη του ιατρικού τουρισμού.
- Η πιστοποίηση αριθμού εμπλεκόμενων μπορεί να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνέργειες και τη δημιουργία clusters, υπηρεσιών ιατρικού/πρόσβάσιμου τουρισμού με σίγουρη/ διασφαλισμένη την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

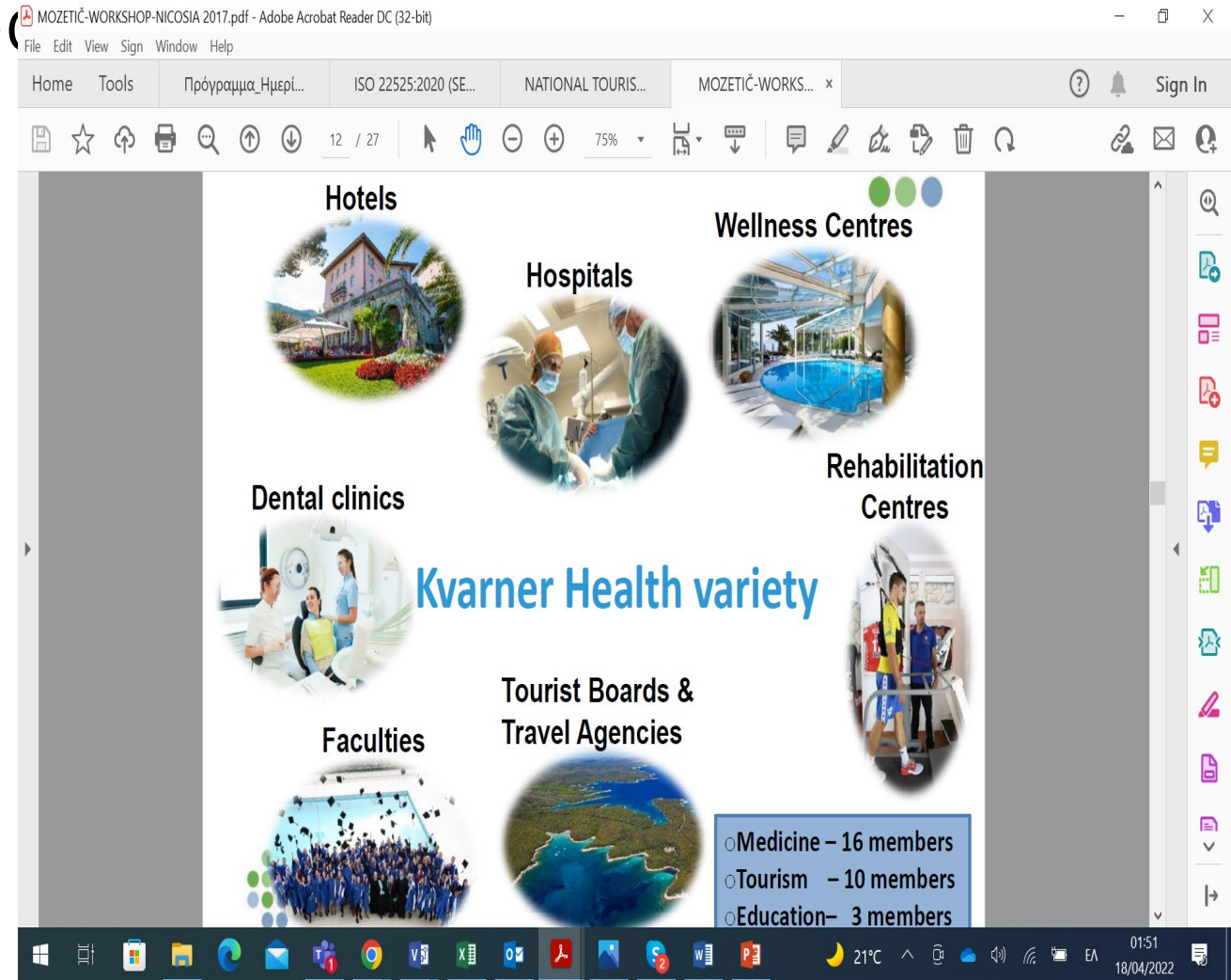


Θέμα: ΕΙΔΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΥΓΕΙΑΣ, ΕΥΕΞΙΑΣ, ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΜΕΑ

Αδυναμίες / Προβλήματα	Χρονική Προτεραιοποίηση	Υπεύθυνος Φορέας	Άλλοι Εμπλεκόμενοι	Προτεινόμεν/ες Δράσ/εις
Απουσία στρατηγικής Τουρισμού Υγείας, Ευεξίας, Αποκατάστασης, ΑμεΑ	2020	Κυβέρνηση	Υφυπουργείο Τουρισμού	Εκπόνηση μελέτης
Απουσία συσχετίσης προσφερόμενου είδους προϊόντος Τουρισμού Υγείας με αγορά-στόχο και έλλειψη επαρκούς συνεργασίας εμπλεκόμενων φορέων ιδιωτικού τομέα για δημιουργία ολοκληρωμένων πακέτων προϊόντος	2021	Φορέας Προώθησης Υπηρεσιών Υγείας Κύπρου	Α.Σ.Τ.Α., Κέντρα Υγείας, Ξενοδοχεία, Σύνδεσμος Κέντρων Ευεξίας Κύπρου	Αναμένεται από το Φορέα Προώθησης Υπηρεσιών Υγείας Κύπρου να υποβάλει στο Υφυπουργείο Τουρισμού Επιχειρησιακό Πλάνο με παραδοτέα (α) το προϊόν, τις ειδικές μορφές Τουρισμού Υγείας, στις οποίες η Κύπρος έχει συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού, με κοστολογημένα ολοκληρωμένα πακέτα με την συνέργεια των εμπλεκόμενων - cluster (β) Στοχευμένες δράσεις προβολής για κάθε προϊόν, ανά αγορά προτεραιότητας (γ) Εισηγήσεις για ετοιμασία νομοσχεδίου για Κέντρα Αποκατάστασης
Απουσία νομοθετικού πλαισίου για Κέντρα Αποκατάστασης	2021	Υπουργείο Υγείας	Κέντρα Αποκατάστασης	Το Υπουργείο Υγείας θα πρέπει να επισπεύσει το εν λόγω θέμα
Χαμηλή ανταγωνιστικότητα της Κύπρου για το προϊόν Τουρισμού Υγείας και ανταγωνισμός	2022	Υφυπουργείο Τουρισμού	Φορέας Προώθησης Υπηρεσιών Υγείας Κύπρου, Σύνδεσμος Κέντρων Ευεξίας Κύπρου	Στοχευμένες δράσεις προβολής βάσει σχετικού Επιχειρησιακού Πλάνου Τουρισμού Υγείας
Μικρός αριθμός διαπιστευμένων νοσηλευτριών	2022	Υπουργείο Υγείας	Κέντρα Υγείας	Το Υπουργείο Υγείας να επισπεύσει το θέμα διαπίστευσης των νοσηλευτριών στην Κύπρο βάσει διεθνών προτύπων από διεθνώς αναγνωρισμένους φορείς.
Απουσία εξειδικευμένου branding για τον Τουρισμό Υγείας, Ευεξίας, Αποκατάστασης & ΑμεΑ	2022	Υφυπουργείο Τουρισμού		Δημιουργία branding Τουρισμού Υγείας, Ευεξίας, Αποκατάστασης & ΑμεΑ στα πλαίσια του νέου, γενικού branding της τουριστικής Κύπρου

Οφέλη από την εφαρμογή – Ευρύτερα οφέλη για τον Ιατρικό τουρισμό της Κύπρου

- Η πανδημία αλλά και ο πόλεμος στην Ουκρανία επηρέασε αλλά και θα επηρεάσει τις ροές όλων των μορφών τουρισμού. Ιδιαίτερα για την πανδημία η ζήτηση που υπήρχε στις ιδιωτικές κλινικές αλλά και η ύπαρξη των αυστηρών πρωτοκόλλων καθιστούσε την παροχή υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού αδύνατη.
- Όμως από μια κρίση μπορούν να υπάρξουν και ευκαιρίες. Οι ανακατατάξεις στον τουριστικό χάρτη (μείωση ροών από Ρωσία/ Ουκρανία), η αναζήτηση από άλλες πηγές, η δημιουργία νέων διαδρομών ενδεχομένως εκεί που δεν υπήρχαν (όπως Γαλλία, Φιλανδία) πριν μπορεί να δημιουργήσει ευκαιρίες ζήτησης υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού.
- Για τον λόγο αυτό θα πρέπει να γίνει άμεσα επικαιροποίηση της Στρατηγικής Ιατρικού τουρισμού όπου η δημιουργία Cluster αλλά και η διασφάλιση της ποιότητας μέσα από το ISO 22525 θα αποτελούν δύο σημαντικούς άξονες της στρατηγικής αυτής – Συνεργασίες συνέργειες – Ποιότητα Υπηρεσιών



Επίλογος

- Ευχαριστίες

- Ερωτήσεις



Στρατηγική Ιατρικού Τουρισμού

Τομέας ζήτησης και προσφοράς ιατρικών υπηρεσιών

Άξονας παρέμβασης	Στρατηγική ενέργεια/ στόχος	Ευθύνη/ Αρμοδιότητα	Αναμενόμενα αποτελέσματα
1. Διαμόρφωση συνεργειών, δημιουργία και διαχείριση ιατρικού προορισμού	1. Εντοπισμός των συμμετόχων με σκοπό τη δημιουργία συνεργειών – εργαστήριο δημιουργίας Cluster (πακετοποίησης) Ιατρικού Προορισμού	Φορέας και ενδιαφερόμενα μέλη	<p><i>Βραχυπρόθεσμα:</i></p> <p>Αποτελεσματική επανατοποθέτηση του προορισμού της Κύπρου στον τομέα του ιατρικού τουρισμού μέσα από την λειτουργία του Cluster.</p> <p><i>Μεσοπρόθεσμα:</i></p> <p>Η τοποθέτηση της Κύπρου σαν ένας Ευρωπαϊκός Τουριστικός προορισμός</p>
	2. Δημιουργία και οργάνωση οργανισμού διοίκησης του Cluster – ετοιμασία Business Plan	Φορέας και ενδιαφερόμενα μέλη	
	3. Δημιουργία καινοτόμων πακέτων υπηρεσιών που ικανοποιούν ανάγκες αλλά και να διαφοροποιούν τον προορισμό. Διαμόρφωση μείγματος προϊόντος το οποίο να διασυνδέει π.χ. τον ήλιο και τη θάλασσα, μεσογειακή διατροφή	Οργανισμός Διαχείρισης Προορισμού	
	4. Καθορισμός USP για κάθε πακέτο υπηρεσιών	Οργανισμός Διαχείρισης Προορισμού	

Στρατηγική Ιατρικού Τουρισμού

Τομέας ζήτησης και προσφοράς ιατρικών υπηρεσιών

Άξονας παρέμβασης	Στρατηγική ενέργεια/ στόχος	Ευθύνη/ Αρμοδιότητα	Αναμενόμενα αποτελέσματα
1. Διαμόρφωση συνεργειών, δημιουργία και διαχείριση ιατρικού προορισμού (Συν.)	5. Δημιουργία συνεργειών με τις νέες Ιατρικές σχολές με σκοπό τη έρευνα στους τομείς του ιατρικού τουρισμού και τη δημιουργία καινοτόμων προϊόντων	Φορέας και Οργανισμός Διαχείρισης Προορισμού και Ακαδημαϊκά Ιδρύματα	<p><i>Βραχυπρόθεσμα:</i> Αποτελεσματική επανατοποθέτηση του προορισμού της Κύπρου στον τομέα του ιατρικού τουρισμού μέσα από την λειτουργία του Cluster.</p> <p><i>Μεσοπρόθεσμα:</i> Η τοποθέτηση της Κύπρου σαν ένας Ευρωπαϊκός Τουριστικός προορισμός</p>
	6. Διερεύνηση της δυνατότητας προσέλκυσης ιατρών από το εξωτερικό οι οποίοι θα μεταφέρουν την υφιστάμενη δουλειά τους, ή μέρος της, από την χώρα τους στην Κύπρο.	Οργανισμός Διαχείρισης Προορισμού, Φορέας	
	7. Διερεύνηση της δυνατότητας δημιουργίας Medical Hotels	Οργανισμός Διαχείρισης Προορισμού, Φορέας, ΚΟΤ, ΠΑΣΥΞΕ, ΣΤΕΚ	
	8. Παροχή υποστήριξης στην δημιουργία και ανάπτυξη του Medical Cluster	Υπουργείο Ενέργειας, ΚΟΤ	

Στρατηγική Ιατρικού Τουρισμού

Τομέας προσφοράς ιατρικών υπηρεσιών			
Άξονας παρέμβασης	Στρατηγική ενέργεια/ στόχος	Ευθύνη/ Αρμοδιότητα	Αναμενόμενα αποτελέσματα
2. Ποιότητα Υπηρεσιών Ιατρικού τουρισμού	1. Κριτήρια για όλες τις επιχειρήσεις που εμπλέκονται στην παροχή της υπηρεσίας. Ετοιμασία κριτηρίων για rehabilitation centres. Κριτήρια για ιατρικά SPA και Retirement Centres	Οργανισμός Διαχείρισης Προορισμού	Βραχυπρόθεσμα: Αναγνώριση του προορισμού της Κύπρου σαν ένας ποιοτικός ιατρικός προορισμός για τα συγκεκριμένα ιατρικά πακέτα.
	2. Σύστημα διαχείρισης ποιότητας σε επίπεδο Cluster	Οργανισμός Διαχείρισης Προορισμού	Μεσοπρόθεσμα: Αναγνώριση του προορισμού της Κύπρου σαν ένας ποιοτικός ιατρικός προορισμός
	3. Καθορισμός κριτηρίων ένταξης – ανά προϊόν και κατηγορία	Οργανισμός Διαχείρισης Προορισμού	
	4. Διαμόρφωση θεσμικού πλαισίου σε τομείς της αλυσίδας προστιθέμενης αξίας ιατρικού τουρισμού όπου μέχρι σήμερα δεν έχει καθοριστεί και δημιουργεί αβεβαιότητα	Υπουργείο Υγείας, ΚΟΤ	