



Ιατρικός Τουρισμός

Πίσω από κάθε πρότυπο, ικανοποιείται μια πρόκληση, γι' αυτό ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO), μαθαίνοντας από το παρελθόν και κτίζοντας για το μέλλον, προχωρεί στη δημιουργία προτύπων που αυξάνουν την ποιοτική προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών, σύμφωνα με τις συνεχώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της κοινωνίας.

Ο Ιατρικός Τουρισμός επανέρχεται και η Τυποποίηση δηλώνει παρούσα!

Τα ταξίδια για λόγους υγειονομικής περίθαλψης σημείωναν αυξανόμενη τάση μέχρι τον ερχομό της πανδημίας COVID-19, η οποία προσγείωσε αεροπλάνα και έκλεισε σύνορα, σταματώντας τα ταξίδια εντελώς. Τώρα, καθώς τα σύνορα ανοίγουν και πάλι, η βιομηχανία του ιατρικού τουρισμού προσβλέπει για άλλη μια φορά στην ανάπτυξη.

Ωστόσο, κάθε είδους παρέμβαση συνεπάγεται κινδύνους, οπότε πώς μπορούμε να εμπιστευτούμε τον πάροχο προτού συμφωνήσουμε να ετοιμάσουμε τις βαλίτσες μας;

Χιλιάδες ασθενείς αναζητούν θεραπεία σε άλλη χώρα κάθε χρόνο, καθώς η πρόσβαση σε ταχύτερες θεραπείες χαμηλότερου κόστους, η φήμη των επαγγελματιών του τομέα της υγείας και η διαθεσιμότητα τεχνολογιών και εξοπλισμού εξακολουθεί να είναι ελκυστική επιλογή για πολλούς.



Έχοντας επίγνωση του διλήμματος που πολλοί ασθενείς αντιμετωπίζουν στην επιλογή ενός αξιόπιστου παρόχου, και την ανάγκη για συνέπεια και εμπιστοσύνη στη βιομηχανία, ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) έχει δημοσιεύσει παγκόσμιες βέλτιστες πρακτικές σχετικά με τις απαιτήσεις υπηρεσιών του είδους.

Το πρώτο διεθνές πρότυπο για τις απαιτήσεις υπηρεσιών στον ιατρικό τουρισμό, έχει δημοσιευθεί για να βοηθήσει τους ασθενείς να επιλέξουν με αυτοπεποίθηση και κατ' επέκταση να υποστηρίξει την ασφαλή και υγιή ανάπτυξη του ιατρικού τουρισμού.

**ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ
(CYS)**

☎ : 22 411 411

☎ : 22 411 511

✉ : cystandards@cys.org.cy

🌐 : www.cys.org.cy

Το **ISO 22525:2020 Tourism and related services — Medical tourism — Service requirements**, το οποίο εκπονήθηκε το 2020, καθορίζει τις απαιτήσεις και τις συστάσεις που πρέπει να παρέχονται από τους **διαμεσολαβητές** και τους **παρόχους υγειονομικής περίθαλψης** στον ιατρικό τουρισμό. Αποσκοπεί στην εξασφάλιση μιας ποιοτικής παροχής υπηρεσιών που ανταποκρίνεται στις προσδοκίες όσων ταξιδεύουν για ιατρικούς λόγους.

Ο Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης (CYS) αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα της χρήσης προτύπων που αφορούν την τουριστική βιομηχανία, συμμετέχει ενεργά στις εργασίες τυποποίησης της **Διεθνούς Επιτροπής Τυποποίησης ISO/TC 228: Tourism and related services** με εθνικούς αντιπροσώπους από ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων της κυπριακής οικονομίας. Συγκεκριμένα, ο κύριος Γιώργος Ιωάννου αποτέλεσε τον εθνικό αντιπρόσωπο του CYS ο οποίος συμμετείχε ενεργά στην ανάπτυξη και εκπόνηση του πρώτου προτύπου που αφορά τον Ιατρικό Τουρισμό (ISO 22525:2020).



ΓΙΩΡΓΟΣ ΙΩΑΝΝΟΥ

Ο κύριος Γιώργος Ιωάννου είναι γνώστης της τυποποίησης αφού ενασχολείται με το τυποποιητικό έργο περισσότερο από μια εικοσαετία.

Συμμετέχει ενεργά σε διεθνείς επιτροπές του τομέα των Υπηρεσιών αλλά και σε ομάδες εργασίας του τομέα του Τουρισμού. Είναι εθνικός αντιπρόσωπος του CYS στις διεθνείς τεχνικές επιτροπές τυποποίησης ISO/TC 312 και ISO/TC 228 WG 2 & 13. Πρόσφατα έχει ψηφιστεί/ επιλεγεί να ηγηθεί της ομάδας εργασίας για την αριστεία στις δημόσιες υπηρεσίες.

Εργάστηκε για πολλά χρόνια σε μεγάλο ελεγκτικό και συμβουλευτικό οίκο στην Κύπρο και τα τελευταία χρόνια δραστηριοποιείται στον τομέα της συμβουλευτικής επιχειρήσεων και οργανισμών στην Κύπρο και το εξωτερικό σε θέματα στρατηγικής, αειφορίας και βελτίωσης διεργασιών.

Με μεγάλη χαρά φιλοξενούμε τον κύριο Ιωάννου σε μία μίνι-συνέντευξη με σκοπό να γνωρίσουμε καλύτερα τις εργασίες της επιτροπής και τη δράση του σημαντικού αυτού τομέα.



Πότε χρονικά τοποθετείται η πρώτη σας επαφή με την Τυποποίηση και σε ποιο τομέα τυποποίησης έχετε εμπλοκή;

Η εμπλοκή μου με την τυποποιητική εργασία έχει αρχίσει εδώ και **περίπου 20 χρόνια**, όπου αρχικά ενασχολήθηκα με θέματα διασφάλισης ποιότητας, θέματα ιατρικού τουρισμού, θέματα αειφόρου τουρισμού και τέλος με θέματα αριστείας στις υπηρεσίες. Για όλους τους προαναφερόμενους τομείς, αποτέλεσα και αποτελώ εθνικός αντιπρόσωπος του CYS, στις αντίστοιχες ομάδες εργασίας της Διεθνούς Τεχνικής Επιτροπής ISO/TC 228.



Πως χαρακτηρίζετε την μέχρι σήμερα εμπειρία συμμετοχής σας στη δραστηριότητα της Τυποποίησης και ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα που έχετε αποκομίσει από αυτήν, ως εθνικός αντιπρόσωπος του Κυπριακού Οργανισμού Τυποποίησης (CYS);

Μέσα από την τυποποιητική δραστηριότητα, η οποία πάντα γίνεται σε εθελοντική βάση, ένας ειδικός εμπειρογνώμονας έχει τη δυνατότητα να συνεισφέρει με τις δικές του εμπειρίες και συνάμα να λάβει γνώσεις μέσα από την επικοινωνία και συνεργασία με τεχνοκράτες από όλο τον κόσμο.

Παράλληλα, η συμμετοχή ενός κύπριου εμπειρογνώμονα στην αρένα της τυποποίησης, διασφαλίζει ότι το τυποποιητικό έργο που παράγεται είτε σε ευρωπαϊκό είτε σε διεθνές επίπεδο, θα είναι **σχετικό και εφαρμόσιμο στην χώρα μας και θα λαμβάνει υπόψη τις Κυπριακές πραγματικότητες.**



Υπό την ιδιότητά του εθνικού αντιπροσώπου του CYS, με σημαντική συμμετοχή στη Διεθνή και Εθνική Τυποποίηση, πόσο σημαντική κρίνετε τη συμβολή των προτύπων στον τομέα του Τουρισμού και ειδικότερα του Ιατρικού Τουρισμού, εάν αναλογιστούμε ότι η χώρα στην οποία ζούμε θεωρείται ως μια κατ' εξοχήν τουριστική χώρα;

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 (ISO/TC228 – Tourism and Related Services). Η Επιτροπή αυτή διατηρεί πέραν των 15 Ομάδων Εργασίας, η κάθε μια από τις οποίες ασχολείται με διαφορετικό θέμα παροχής τουριστικών υπηρεσιών. Συμμετέχω σε δύο ομάδες εργασίας, την Ομάδα Εργασίας WG 2 – Health Tourism Services, η οποία έχει ετοιμάσει το πρότυπο *ISO 22525:2020 - Tourism and related services — Medical tourism — Service requirements*. Παράλληλα συμμετέχω και στην Ομάδα Εργασίας 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*.

Μέσα από τα πρότυπα αυτά πάντα γίνεται προσπάθεια να συμφωνηθούν **τα ελάχιστα αποδεκτά κριτήρια διασφάλισης (ποιότητας, ασφάλειας και υγείας, περιβάλλοντος, κλπ.)** τα οποία θα πρέπει να πληρούν συγκεκριμένες τουριστικές υπηρεσίες, στην προκειμένη περίπτωση ο Ιατρικός Τουρισμός. Η συμμετοχή μας στις επιτροπές αυτές παρέχει τη δυνατότητα στην Κύπρο ως μια τουριστική χώρα, **να έχει τη δική της φωνή** και να συνεισφέρει στην ανάπτυξη των προτύπων αυτών με την προοπτική όπως χρησιμοποιηθούν και στην Κύπρο **ως βοηθητικά εργαλεία** για τη βελτίωση των τουριστικών υπηρεσιών που παρέχονται στο νησί.





Πώς το διεθνές πρότυπο ISO 22525 μπορεί να κάνει τη διαφορά στην τουριστική βιομηχανία;

Στην αλυσίδα παροχής υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού εμπλέκεται ένας μεγάλος αριθμός ενδιαφερομένων μερών όπως οι διοργανωτές, οι παροχείς ιατρικής φροντίδας/κλινικές, οι επαγγελματίες υγείας, χώροι διανομής και άλλοι όπως ασφαλιστικές εταιρείες και προξενικές αρχές. Υπάρχει ουσιαστική ανάγκη για τον συντονισμό όλων αυτών των εμπλεκόμενων φορέων 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 ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού**, λαμβάνοντας υπόψη τα διάφορα εμπλεκόμενα μέρη με απώτερο στόχο την ικανοποίηση των προσδοκιών των ιατρικών τουριστών.

Η πιθανή πιστοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων 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.



Είναι ανά το παγκόσμιο παραδεκτό ότι ο τομέας του Τουρισμού έχει πληγεί περισσότερο από κάθε άλλο εξαιτίας της πανδημίας του Κορονοϊού. Ποια θεωρείτε ότι είναι η σημαντικότερη πρόκληση που αντιμετωπίζει η τουριστική βιομηχανία στον τομέα του Ιατρικού Τουρισμού στην post covid εποχή;

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 ροών από άλλες πηγές, η δημιουργία νέων διαδρομών ενδεχομένως εκεί που δεν υπήρχαν πριν **μπορεί να δημιουργήσει ευκαιρίες ζήτησης υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού.**



Στο πλαίσιο της Τυποποίησης, τι πιστεύετε ότι θα πρέπει να βελτιωθεί για να επιτευχθούν θετικότερα αποτελέσματα στον τομέα του Τουρισμού για την Κύπρο;

Η προώθηση και εφαρμογή των προτύπων αυτών δυνητικά βάζει την Κύπρο στον χάρτη του ιατρικού τουρισμού. Η πιστοποίηση αριθμού εμπλεκομένων φορέων μπορεί να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνέργειες και τη δημιουργία συμπλεγμάτων υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού, με διασφαλισμένη την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ (CYS)

