

SAğLIK TURİZMİNDE ARACI KURUMLAR

Yaşadıkları ülke dışında bir ülkede tedavi olmaya karar veren hastaların hemen hemen tamamı tedavi öncesi, tedavi esnasında ve tedavi sonrasında olmak üzere tıbbi olmayan konularla ilgili bazı destek ve hizmetlere gereksinim duyarlar. Yurt dışında tedavi olmak için karar aşamasında olan bireylerin aradıkları güven ortamının oluşturulması, korku ve tereddütlerin giderilmesi çok önemlidir. Bu aşamada hastanın kararı konusunda desteklenmesinde güvenilir aracı kurumlarının önemli rol üstlenmekte oldukları, seyahat amaçlı turistik ziyaret örneklerinden bilinmektedir.

Aracı kurumlar sağlık turizmine açılan ilk kapılardır. Hastalar aracı kurumlar adı verilen kapılar vasıtasıyla ülkeye giriş yapmaktadırlar. Poliçe sahipleri ve yabancı sigorta şirketleri arasındaki ilk temas noktası aracı kuruluşlardır.

Hastalar tedavi süreçlerinde tüm işlemlerin takibi için tek bir iletişim noktasının (kurumun veya kişinin) olmasını arzularlar. Aynı şekilde hastanelerde de vaka yöneticisi kişi ya da hasta bakım koordinatörü olarak tanımlayabileceğimiz bir kişi ya da kişilerin hastane içinde yapılacak tüm hizmetleri koordine etmesi ve özellikle sosyal yoksunluk baskısından hastayı koruması, sürecin başarılı bir şekilde yönetilmesi için çok önemlidir. Hastanın tedavi süreci için, hastanenin ise tedavi planlaması ve maliyet hesaplaması yapabilmek için mümkün olduğunca doğru bilgi edinmeye gereksinimi olur.

Sağlık hizmeti sunucuları tarafından hazırlanmış olan maliyet ve ilk tedavi planıyla ilgili tahmin ve öngörülerin seyahat öncesi yapılan görüşmelerle hastaya iletilmesi gerekir. Böyle bir sorumluluğun profesyonel olarak bu işi yapabilecek kurumlarca yapılması hem hasta hem de sağlık tesisi açısından doğru olmalıdır. Önceden ya da yerinde verilmesi gereken bilgi ve imzalanması gereken belgelerin seyahat öncesi iletişim kapsamında hastaya verilerek gerçekçi olmayan beklentilerin önlenmesi ve şeffaflığın sağlanması gerekir. Bu iş başlı başına profesyonel bir iştir.

Bu süreçte aşağıdaki başlıklar önemlidir:

- Tıbbi verilerin her iki tarafın anlayacağı şekilde tercüme edilmesi veya ortak bir dil kullanılması.
- Tıbbi verilerin tercihen elektronik ortamda gönderilmesi.
- Eğer hasta bir hekim tarafından yönlendiriliyor ise ilgili hekim ile tedavi yapan hekim arasında doğrudan iletişim kurulması.
- Eğer bir geri ödeme sistemi sürecin parçası ise kararlaştırılan tedavi planı ve maliyet tablosunun doğru kanallarla ilgili kuruma iletilmesi.
- Veri güvenliği ihmal edilmeden bilgi ve süreç şeffaflığının sağlanması.
- Hasta mahremiyetinin korunması.

Aracı kurumların, hastanın hastanede kalışını hazırlamak ve güvenliğini teminat altına almak, hastayla iletişim (gereğinde tercümanlık), sigorta kuruluşları ve hastanede tedaviyi yapan doktorla ilgili olarak özgün süreçler tesis ederek bunların sürekliliğini sağlaması gerekir.

Aracı kurumlar hastayı hastaneye, hastaneyi hastaya karşı temsil etmek için yetkilendirilmiş yapılardır.

Aracı Kurumların yerine getirmesi gereken işlemler:

1. Aracı kurumlar, hastanın talepleri konusunda onları yönlendirirken, sağlık kurumları açısından tarafsız olmaları, özellikle bir veya bir kaç sağlık tesisine yönlendirme konusunda baskı yapmamaları gerekir.
2. Aracı kurum tarafından yönetilecek süreç hasta adına hasta tercihleri doğrultusunda olmak zorundadır.
3. Aracı kurumlar görüş ve öneri verirken tıbbi teknoloji ve tıbbi bilimsellik açısından yeterliliği olan sağlık çalışanını kadrolarında bulundurmalıdır.
4. Aracı kurumlar, yönlendirme yapacakları ya da hasta ve yakınları ile birlikte yönetecekleri süreçte öncelikle ve özellikle sağlık turizmi konusunda akreditasyon kriterlerini yerine getirmiş hastaneleri tercih etmelidir. Bu hastaneler klinik kalite güvenilirliği açısından güvence sağlamalıdır.
5. Aracı kurumlar uluslararası hastalarla iletişim kolaylığının sağlanması amacıyla web sitesi aracılığıyla bilgilendirme yapmalıdır.
6. Aracı kurumlar, hastanelerin sunduğu hizmet grupları açısından yeterli ve detaylı bilgiyi hastalara sunmalıdır.
7. Aracı kurumların hasta ve/veya hasta adına hareket eden üçüncü şahıstan gelen randevu talebi konusunda tanımlanmış ve belgelenmiş süreçleri olmalıdır.
8. Aracı kurumların hasta yönlendirdikleri hastanelerin mutlaka sağlık turizmi departmanı ve hedefledikleri kitleye orantılı olarak tercüman istihdamı olmalıdır.
9. Aracı kurumlar, hastaneler ya da hasta ile bilgi paylaşımında bilimsel olarak kabul edilmiş tüm taraflarca kolayca anlaşılabilir standardize bir dil ve kontrol listesi kullanmalıdır.
10. Makul bir maliyet hesaplaması ve tedavi planının yapıldığının gösterilebilmesi için fiyat politikasına dair bilgiler hastaya verilmelidir.
11. Tıbbi bilgiler ve hasta verilerinin hastane tarafından alındığının ve değerlendirildiğinin teyidi hastaya verilmelidir.
12. Gerek Tele-tıp ve/veya web temelli gerekse başka kanallardan tıbbi veri sağlanması da dâhil olmak üzere hastanede tedaviler hazırlanması doğrultusunda süreç hasta ile paylaşılmalıdır.
13. Hastane ve hasta verilerinin değiş tokuş güvenliği ve hastanedeki veri işlemi hakkında bilgiler hastaya sunulmalıdır.
14. Hasta, sağlık tesisi ya da hekim tarafından önerilen varsa tüm tedavi alternatifleri hakkında bilgilendirilmelidir.
15. Kararlaştırılmış tedavi planı hakkında hastadan onam alınmalıdır.
16. Olası komplikasyonlar dışında normal şartlarda tedavi için gerekli olan süre ile ilgili öngörülerde bulunulmalıdır.
17. Eğer tıbbi müdahale/işlem sonrası eğer gerekli ise rehabilitasyon programlarına yönelik bilgiler verilmelidir.
18. Gerekli avans ödemeleri ve ödeme yöntemlerinin yanı sıra iade politikası ve herhangi bir sorun ortaya çıkması halinde tedaviye devam edilme olasılığı koşulları aracı kurum tarafından açıkça belirtilmelidir.
19. Eğer gerekli ise teyit mektubu da dâhil olmak üzere vize başvurusu için gereken desteğin sunulması sağlanmalıdır.
20. Önerilen hastaneye nasıl ulaşılabileceğine yönelik bilgiler gerek basılı materyal ve gerekse web üzerinden tüm ilgili taraflar için ulaşılabilir ve şeffaf bir şekilde yayınlanmalıdır.
21. Hastaneye ulaşana kadar tüm süreç uçuş planı, karşılama, transfer basamakları koordine edilmelidir.

22. Konaklama rezervasyonlarının yapılması. Hasta ve refakatçisinin isteklerine göre rezervasyon ve diğer hizmetlerin sunulmalıdır. (Örneğin: Alışveriş turları, şehir turları, vize ve tiyatro geziler vb.)
23. Seyahatin değişmesi veya iptal edilmesi durumunda sorumluluk ve yükümlülüklerin açıklığa kavuşturulmadır.
24. Tedavi sonrası veya rehabilitasyon aşaması sonrası olası turizm programları hakkında hastaya bilgi vermelidir.
25. Tüm işlemlerden sonra hastaya ve varsa hastanın sigorta kurumuna gerekli dokümantasyonun eksiksiz ulaştırılmasını sağlanmalıdır.
26. Geri dönüşlerinde hasta ve yakınlarından geribildirimlerin toplanarak yazılım üzerinden SATURK ve hastane ile paylaşılmasını sağlanmalıdır.

Sağlık Turizmi Aracı Kurumları (STAK) seyahat öncesi dönemde seyahat düzenlemeleri; hastayla, yönlendiricilerle, sigorta şirketleriyle ve hastanın hastaneye kabul ve kalışıyla ilgili hazırlıkları yerine getirir ve bunların sürekliliğini sağlar. Aracı kurumun bizzat kendisi veya sözleşmeli olduğu seyahat acenteleri, havayolları, tercümanlar gibi paydaşları ile hastanın talebi halinde ihtiyacı olan ve tıbbi olmayan hizmetleri sunarlar.

Aracı ve Destek Kuruluşlarının Devreye Girmesi

Sağlık turizmi aracı kurumlarının devreye girmeleri tıp turizm endüstrisinde oldukça yaygın ve önemli bir durumdur.

Sağlık turizminde aracı İngilizce “Facilitator” olarak tanımlanmaktadır ve kelime anlamıyla “Başkalarına yardımcı olan veya işleri kolaylaştıran kişi ya da kurum” olarak ifade edilir. Dolayısıyla bu kurumlar sağlık turizminde hizmet talep eden ile hizmet sunucuları arasında irtibat sağlayan kişi ya da kurumlar olarak görülürler.

Geçtiğimiz yıllarda sağlık turizmi aracı kurumu olduğunu belirten birçok şirket piyasaya girmiştir. Bunların şu an için yaptıkları işlevler büyük oranda seyahat acenteleri gibi vize talebi, bilet rezervasyonu, hastanın konaklama yerinin ayarlanması, transfer ve tur düzenlemesi şeklinde özetlenebilir. Bu şirketlerin çoğunun şu an için aldıkları pozisyon genel olarak beklenen fonksiyonlarından uzaktır. “Facilitator” (Yardımcı olan, kolaylaştıran) pozisyonundan çok “Broker” (Simsar) olarak görev yapmaktadırlar.



STAK'lar yaptıkları işin içeriğini ne derece bilmelidir?

Gerek hastaların gerekse hastanelerin aracı kişi ve kuruluşlar hakkında yeterince bilgi sahibi olması tecrübe ve geçmişlerini incelemesi gerekir. Zira şu anda aracılarda ilgili bağımsız ve tarafsız bir sertifikasyon sistemi bulunmamakta, bunların eğitim, seviye ve kalite durumlarını değerlendiren bir akreditasyon kurumu bulunmamaktadır. TUSEB bünyesinde kurulan Sağlık Bilimleri Akreditasyon ve Kalite Enstitüsü bu sorunu çözecektir. Ancak bu kısa sürede SATURK aracılığı ile bu kuruluşların çalışma şartlarına ait standartlar getirilmelidir.

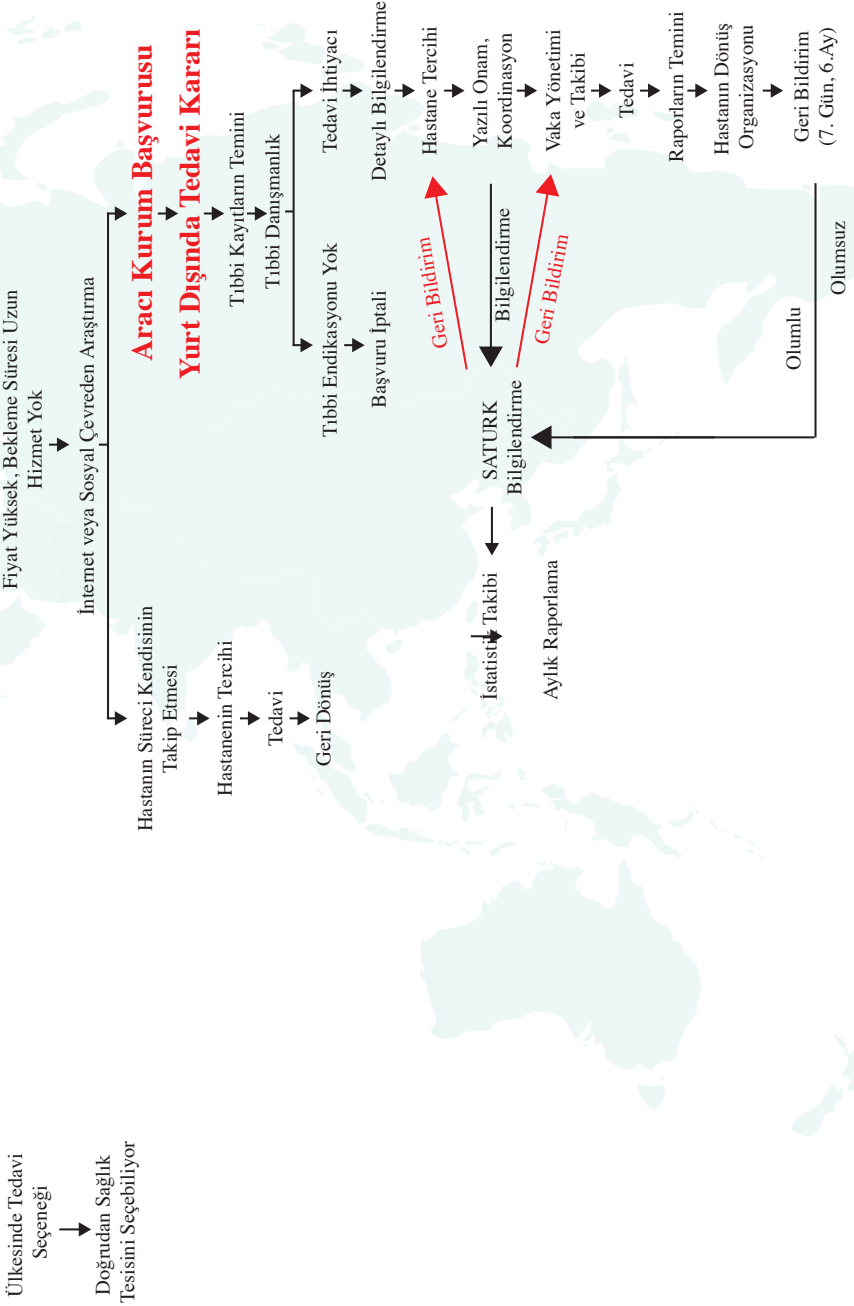


Sağlık turizmi uygulamalarında STAK'ların devreye girmesinin avantajları:

STAK'lar; varış yeri, hastaneler, süreçler ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olmalıdırlar. STAK hizmetlerinden yararlanmak isteyen hasta ve yakınları aracının web sayfasından gerekli bilgilerle birlikte belirli tedavilerin hangi sağlık tesisinde ne kadar yapıldığına ilişkin verileri alabilir. Buna göre, hangi sağlık sunucusunun ne gibi hizmeti kaça sunduğunu öğrendikten sonra tercih ve seçimini yapabilir.

Hasta Medikal Turizme Nasıl Karar Verir?

Hastalık Tespiti



Bölgeler arasında zaman farkı, dil engelleri ve kültürel farklılıklar nedeniyle uluslararası sağlık sunucularıyla iletişim kurmak epey bir gayret gerektirebilir. STAK'lar daha önce kurdukları irtibatlarını kullanarak cevaplanması gereken sorulara daha erken cevap verebilir ve tüm süreçler boyunca yapılması gerekenleri daha iyi organize ederler.

Buna ilave olarak, hasta nereye gideceğine yönelik kararını verdikten sonra aracı kurum genel olarak uçuş, konaklama ve transfer gibi tüm seyahat lojistiğini üstlenir. Bu durum işe büyük katkı sağlayarak hastanelerin yükünü azaltırlar.

Aracı kurumlar ile hastaneler arasında uluslararası hastalar konusunda sistematik bir yönetim süreci zaman içerisinde kurulmuş ve rutin hale gelmiş olur.



Profesyonelleşmiş aracı kurumlar sayesinde hastaneyle yapılan ilk anlaşmadan başlamak üzere laboratuvar tetkikleri, MRI veya CT scan gibi dosyalar eksiksiz bir şekilde uluslararası standartlara uygun olarak güvenli tıbbi kayıt ve hasta veri transferi gerçekleştirilir.

Hastanelerin organize ve koordine bir şekilde sağlık hizmeti sunumuna odaklanması ve lojistik destek hizmetleri olarak adlandırılacak, sunulması çok zor olan uluslararası faaliyetleri teknik olarak daha kolay yürütebilecek aracı kurumlara aktarması doğru olanıdır. Aracı kurum ile hastaneler arasındaki ilişkide resmi organ ve stratejik denetçi olarak SATURK sağlık turizmi programının çerçevesinin belirlenmesinde ve düzenlenmesinde destek ve bilgi sunar.

Aracı kurumun gayretlerinin karşılığını bulması genellikle hastane tarafından mevzuat çerçevesinde belirlenen komisyon veya oran şeklinde ödeme yapılarak gerçekleşir.

Uluslararası Hasta ve Refakatçilerine Yönelik Seyahat, Transfer ve Karşılama Hizmetlerinin Sunulması

Havalimanı varış noktasına erişildiği andan itibaren STAK hastanın ve refakatçilerinin karşılanmasından ve bunların gerekli tıbbi itinayla uygun bir şekilde transferlerinden sorumlu olur.

Hastanın hastaneye ulaşana kadar yeni bir sosyal çevre stresinden uzak tutulması adına karşılayan kişinin hasta ile mümkünse hastanın dilinde iletişim kuracak biri olması önemlidir. STAK hasta ve eğer varsa refakatçisini önceden rezervasyonu yapılan yere nakletmekten sorumlu olur.

Sağlık tesisi ile yapılan anlaşmaya bağlı olarak hastanede hastaların tercümanlık ve danışmanlık hizmetlerini STAK sağlayabilir. Bu durumda sağlık tesisinde STAK temsilcisinin mesai saatleri içerisinde kalmasını sağlayacak şartlar sağlanmalıdır. Aynı zamanda tedavi sürecinde tıbbi işlemler dışında örneğin yemek seçimi, sosyal iletişim amaçlı STAK temsilcisinin bulunması memnuniyeti arttıracaktır.

Tedavi sürecinin son döneminde hasta ve yakınlarına turistik ziyaret seçenekleri ve talep edebileceği diğer etkinlikler açısından iletişim STAK tarafından kurulmalıdır.

