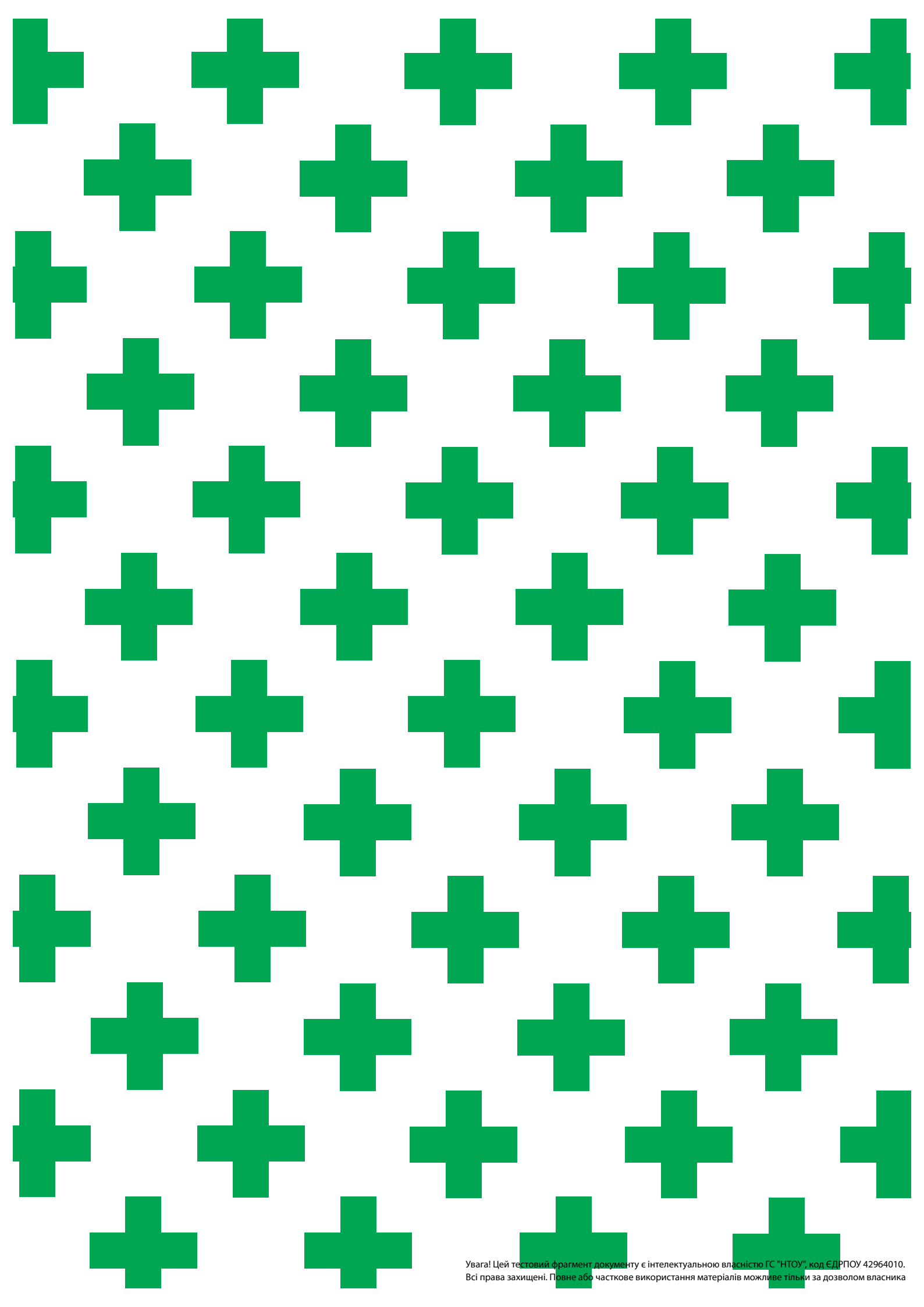




Туризм та пов'язані з ним послуги.

Медицинний туризм. Вимоги до послуг



Зміст

Передмова	4	5 Вимоги до координаторів	14
Вступ	5	5.1 Загальні положення	14
1 Сфера застосування	6	5.2 Період перед поїздкою та попереднє лікування	14
2 Нормативні посилання	7	5.3 Лікування	16
3 Терміни та визначення понять	8	5.4 Період після лікування	16
4 Загальні вимоги	11	5.4.1 Загальні положення	16
4.1 Загальні положення	11	5.4.2 Повернення додому та подальше спостереження	17
4.2 Оформлення візи	12	6 Вимоги до постачальника медичних послуг	18
4.3 Консьерж-послуги	12	6.1 Загальні положення	18
4.3.1 Загальні положення	12	6.2 Інформування	18
4.3.2 Іноземні мови та послуги перекладача	12	6.2.1 Інформування про постачальника медичних послуг	18
4.3.3 Транспортні послуги	12	6.2.2 Інформування про лікування	19
4.3.4 Послуги розміщення	13	6.3 Надання загальних послуг	19
4.4 Моніторинг задоволеності медичного туриста та план заходів	13		

6.4 Персонал	20	6.7 Безпека та охорона	25
6.4.1 Планування та координація персоналу	20	6.7.1 Загальні положення	25
6.4.2 Вимоги до кваліфікації	20	6.7.2 Безпечність харчування	26
6.4.3 Навчання	21	6.7.3 Боротьба зі шкідниками та дезінфекція	27
6.5 Надання медичних послуг	22	6.7.4 Заходи безпеки та власність медичних туристів	27
6.5.1 Процес приймання	22	6.7.5 Оцінювання ризиків виникнення пожежі та протипожежний захист	27
6.5.2 Історія хвороби медичного туриста	22	6.7.6 План дій у надзвичайних ситуаціях та під час евакуації	28
6.5.3 Інформована згода	22	6.8 Прибирання, дезінфекція, стерилізація та технічне обслуговування	28
6.5.4 Кімнати для розміщення	23	6.8.1 Прибирання, дезінфекція та стерилізація	28
6.5.5 Виписка	23	6.8.2 Технічне обслуговування	29
6.5.6 Подальше спостереження за медичним туристом	25		
6.6 Харчування	25		



Додаток А (довідковий)

Права та обов'язки медичного туриста	30
А.1 Права медичного туриста	30
А.1.1 Загальні положення	30
А.1.2 Конфіденційність	30
А.1.3 Інформування	30
А.1.4 Самостійність	30
А.2 Обов'язки медичного туриста	31

Додаток Б (обов'язковий)

Мінімальні вимоги до компетентності координаторів та рекомендації для них	32
---	----

Бібліографія	34
Національне пояснення	34

Додаток НА (довідковий)

Перелік національних стандартів України, ідентичних міжнародним стандартам, посилання на які є в цьому документі	35
--	----

Передмова

Методичні рекомендації «Туризм та пов'язані з ним послуги. Медичний туризм. Вимоги до послуг» розроблені на основі міжнародного стандарту ISO 22525:2020 *Tourism and related services. Medical tourism. Service requirements* Національною туристичною організацією України (далі – НТОУ) з метою підвищення якості туристичних послуг в Україні та гармонізації діяльності в сфері туризму з відповідною сучасною міжнародною практикою.

Цей документ розроблено відповідно до Наказу НТОУ № НКГС/017 від 11.03.2020 р. щодо застосування вимог міжнародних стандартів та за узгодженням з ТК 169 «Туризм і послуги у сфері туризму». Він є неофіційним перекладом, у випадку неоднозначного тлумачення вимог цього документа рекомендується використовувати ISO 22525:2020. У Додатку НА наведено перелік національних стандартів України, ідентичних міжнародним стандартам, посилання на які є в міжнародному стандарті.

Документ рекомендований для добровільного застосування членами та партнерами НТОУ, а також усіма зацікавленими підприємствами, організаціями та фізичними особами-підприємцями.

Вступ до ISO 22525:2020

Кількість людей, що подорожують з однієї країни до іншої в пошуках медичної допомоги, стрімко зростає в останні роки. Основними причинами цього є конкурентноспроможні ціни, які пропонують окремі країни, недоступність лікування в країнах проживання медичних туристів та бажання медичних туристів оминати довгі черги очікування. Окрім того, попит на ринку медичного туризму, що зростає в усьому світі, отримує додатковий стимул від легкості та доступності міжнародних поїздок, а також від технічного прогресу та можливостей, які пропонує Інтернет. Лікування, за яким шукають, це косметична хірургія, стоматологія, лазерна хірургія очей, заміна дисків хребта, операції на головному мозку (наприклад, адаптація клапана головного мозку), онкологічна хірургія (наприклад, висічення пухлини або повне видалення органу), бариатрична хірургія (наприклад, шунтування шлунку) та хірургічні втручання на серці.

До ланцюжка формування вартості медичного туризму залучено низку зацікавлених сторін, включаючи координаторів, постачальників медичних послуг (наприклад, клініки та лікарні), фахівців (наприклад, лікарів) та інші зацікавлені сторони (наприклад, страхові компанії та консульства). Розвиток медичного туризму стикається з багатьма проблемами, зокрема такими як необхідність спрощення адміністративних питань, потреба в удосконаленні та адаптації медичних процедур і післялікувального догляду, а також необхідність координування подорожей. Це може створити для постачальників медичних послуг певні складнощі щодо задоволення очікувань медичних туристів.

Отже, очевидна необхідність визначити на міжнародному рівні мінімальні вимоги до якості послуг медичного туризму, щоб задовольнити очікування медичних туристів з урахуванням очікувань інших зацікавлених сторін.

1 Сфера застосування

Цей документ установлює вимоги та рекомендації для координаторів та постачальників медичних послуг у сфері медичного туризму. Цей документ призначений забезпечити якісне надання послуг з метою задоволення очікувань туристів, основною мотивацією подорожей яких є медична причина. Цей документ не поширюється на центри таласотерапії, медичні та оздоровчі спа-центри.

...кінець тестового фрагменту