AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ DÖVLƏT STANDARTI

AZS ISO 22525

İlkin nəşr
2022

Turizm və əlaqəli xidmətlər — Tibbi turizm — Xidmət tələbləri

Tourism and related services — Medical tourism — Service requirements

LAYİHƏ

AZƏRBAYCAN STANDARTLAŞDIRMA İNSTİTUTU

İstinad nömrəsi
AZS 22525:2022

©AZSTAND 2022

LAYİHƏ

Bu standart Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutunun icazəsi olmadan tam və ya hissə-hissə yenidən çap oluna, çoxaldıla və yayıla bilməz

Elçin İsaqzadə küç., 7-ci köndələn
Telefon: +994125149308
Email: office@azstand.gov.az

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

MÜQƏDDİMƏ

1. Bu standart "Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu" PHŞ tərəfindən işlənib hazırlanıb və "Turizm və əlaqədar xidmətlər" standartlaşdırma üzrə Texniki Komitə (AZSTAND/TK 06) tərəfindən təqdim edilib.

2. "Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu" PHŞ-nin "____" _______2022-ci il tarixli ______________saylı Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

3. Qüvvəyə minmə tarixi " ____ " _____________ 2022-ci il.

4. Bu standart beynəlxalq standart İSO 22525:2020 ilə eynidir (İDT).
This standart is identical (İDT) to the international standard İSO 22525:2020.

5. İlk dəfə tətbiq edilir.

6. Dövlət standartında müəyyən edilən tələblərin beynəlxalq standartlara, norma, qayda və tövsiyələrə və digər dövlətlərin müvafiq mütərəqqi milli standartlarına, elm, texnika və texnologiyanın müasir nailiyyətlərinə əsaslanmasını müəyyən etmək üçün standartın ilkin yoxlama müddəti 2022-ci il, dövri yoxlama müddəti 1 ildir.
.

LAYİHƏ

MÜNDƏRİCAT

Ön söz VI
Giriş VII
1 Tətbiq sahəsi 1
2 Normativ istinadlar 1
3 Termin və təriflər 1
4 Ümumi tələblər 3
4.1 Ümumi 3
4.2 Viza tənzimləmələri 4
4.3 Konsyerj xidmətləri 4
4.3.1 Ümumi 4
4.3.2 Xarici dillər və tərcümə xidmətləri 4
4.3.3 Daşınma (transfer) xidmətləri 5
4.3.4 Yerləşdirmə xidmətləri 5
5 Fasilitatorlara dair tələblər 5
5.1 Ümumi 5
5.2 Səyahət və müalicə öncəsi 6
5.3 Müalicə 7
5.4 Müalicə sonrası 7
5.4.1 Ümumi 7
5.4.2 Evə qayıtma və izlənmə 8
6 Səhiyyə işçiləri üçün tələblər 8
6.1 Ümumi 8
6.2 Məlumat 8
6.2.1 Səhiyyə təminatçısı haqqında məlumat 8
6.2.2 Müalicələr haqqında məlumat 9
6.3 Ümumi xidmət göstərilməsi 10
6.4 İşçi heyət 10
6.4.1 İşçi heyətin planlaşdırılması və əlaqələndirilməsi 10
6.4.2 İxtisas tələbləri 10
6.4.3 Təlim 11
6.5 Tibbi xidmətin göstərilməsi 11
6.5.1 Qəbul prosesi 12
6.5.2 Tibbi turistin tarixçəsi 12
6.5.3 Məlumatlandırılmış razılıq 12
6.5.4 Otaqlar 13
6.5.5 Buraxılış 13
6.5.6 Tibbi turistin təqibi 15
6.6 Qidalanma 15

LAYİHƏ

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

6.7 Təhlükəsizlik və mühafizə 15
6.7.1 Ümumi 15
6.7.2 Qida təhlükəsizliyi 16
6.7.3 Zərərvericilərə qarşı mübarizə və dezinfeksiya 16
6.7.4 Təhlükəsizlik tədbirləri və tibbi turist xassələri 16
6.7.5 Yanğın riskinin qiymətləndirilməsi və mühafizəsi 17
6.7.6 Fövqəladə hallar və təxliyə planı 17
6.8 Təmizləmə, dezinfeksiya, sterilizasiya və texniki xidmət 17
6.8.1 Təmizləmə, dezinfeksiya və sterilizasiya 17
6.8.2 Texniki xidmət 18
Əlavə A (məlumat üçün) Tibbi turistin hüquq və vəzifələri 19
Əlavə B (məcburi) Fasilitatorlar üçün minimum səriştə tələbləri və tövsiyələr 21
Biblioqrafiya 23

LAYİHƏ

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

Ön söz

Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatı (ISO) milli standartlaşdırma orqanlarının (ISO-nun üzv orqanları) ümumdünya federasiyasıdır. Beynəlxalq standartların hazırlanması işi adətən ISO-nun texniki komitələri vasitəsilə həyata keçirilir. Texniki komitənin yaradılma məqsədini təşkil edən predmetdə maraqlı olan hər bir üzv orqan həmin komitədə təmsil olunmaq hüququna malikdir. Bu işdə ISO ilə əlaqələndirmə şəraitində, beynəlxalq təşkilatlar, həmçinin hökumət və qeyri-hökumət təşkilatları da iştirak edir. ISO bütün elektrotexniki standartlaşdırma məsələlərində Beynəlxalq Elektrotexnika Komissiyası (IEC) ilə yaxından əməkdaşlıq edir.

Bu sənədi hazırlamaq üçün istifadə olunan və onun sonrakı saxlanması üçün nəzərdə tutulan prosedurlar ISO/IEC Direktivlərinin 1-ci hissəsində təsvir edilir. Müxtəlif növ ISO sənədləri üçün tələb olunan fərqli təsdiq meyarları xüsusilə qeyd edilməlidir. Bu sənəd ISO/IEC Direktivlərinin 2-ci hissəsinin redaksiya qaydalarına uyğun olaraq tərtib olunub (bax: www.iso.org/directives).

Bu sənədin bəzi elementlərinin patent hüquqlarının predmeti ola biləcəyi ehtimalına diqqət yetirilir. ISO bu cür patent hüquqlarının hər hansı birinin və ya hamısının müəyyən edilməsinə görə məsuliyyət daşımır. Sənədin hazırlanması zamanı müəyyən edilmiş hər hansı patent hüquqlarının təfərrüatları "Giriş" bölməsində və/yaxud ISO-nun daxil olmuş patent bəyannamələrinin siyahısında təqdim olunacaq (bax: www.iso.org/patents).

Bu sənəddə istifadə edilən hər hansı ticarət adı istifadəçilərin rahatlığı üçün verilən informasiyadır və onun dəstəkləndiyini ehtiva etmir.

Standartların könüllü xarakteri, uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə bağlı ISO-nun xüsusi termin və ifadələrinin mənasına dair izahat, eləcə də Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) Ticarətə Texniki Maneələr Sazişində əksini tapan prinsiplərə ISO-nun sadiqliyi haqqında məlumat üçün aşağıdakı keçidə daxil ola bilərsiniz: https://www.iso.org/foreword-supplementary-information.html.

Bu sənəd ISO/TC 228 “Turizm və əlaqədar xidmətlər” texniki komitəsi tərəfindən işlənib hazırlanıb.

Bu sənədlə bağlı istənilən rəy və ya suallar istifadəçinin milli standartlar orqanına yönəldilməlidir. Bu orqanların tam siyahısını burada tapa bilərsiniz www.iso.org/members.html.

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

Giriş

Son illərdə bir ölkədən digərinə səyahət edərək səhiyyə axtarışında olan insanların sayı sürətlə artıb. Bunun səbəblərindən bəziləri bəzi ölkələrin təklif etdiyi rəqabətli qiymətlər, tibbi turistlərin öz ölkələrində müalicə imkanının olmaması və tibbi turistlərin uzun gözləmə siyahılarını atmaq istəyidir. Bundan əlavə, qlobal bazarda artan bu tələbat beynəlxalq səyahətlərin asanlığı və əlverişliliyi, eləcə də texnoloji tərəqqi və internetin təklif etdiyi imkanlardan faydalanmışdır. Müalicələrə estetik cərrahiyyə, stomatologiya, gözlər üçün lazer cərrahiyyəsi, onurğa diskinin dəyişdirilməsi, beyin cərrahiyyəsi (məsələn, beyin qapağının uyğunlaşdırılması), onkoloji cərrahiyyə (məsələn, şişlərin ekzezisi və ya tam orqan çıxarılması), bariatrik cərrahiyyə (məsələn, mədənin lazerlə müalicə metodu (bypass)) və ürəyin lazerlə əməliyyatı daxildir.

Tibbi turizmin dəyər zəncirində bir çox maraqlı tərəflər, o cümlədən fasilitatorlar, səhiyyə təminatçıları (məsələn, klinikalar və xəstəxanalar), peşəkarlar (məsələn, həkimlər) və digər maraqlı tərəflər (məsələn, sığorta şirkətləri və konsulluqlar) iştirak edir. Tibbi turizmin inkişafı inzibati vəzifələrin sadələşdirilməsi, səhiyyə prosedurlarının və müalicədən sonrakı qayğı prosedurlarının təkmilləşdirilməsi və uyğunlaşdırılması, səyahətlərin təşkilinin əlaqələndirilməsi kimi bir çox problemlərlə üzləşir. Bunlar tibbi turistlərin gözləntilərini qarşılamaqda səhiyyə təminatçıları üçün müəyyən çətinliklər yarada bilər.

Buna görə də tibbi turistlərin gözləntilərini ödəmək üçün beynəlxalq səviyyədə tibbi turizm xidmətlərinin göstərilməsi məqsədilə cəlb olunan müxtəlif maraqlı tərəfləri nəzərə alaraq minimum keyfiyyət tələblərinin müəyyən edilməsinə açıq ehtiyac var.

LAYİHƏ

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ DÖVLƏT STANDARTI

Turizm və əlaqəli xidmətlər — Tibbi turizm — Xidmət tələbləri

AZS ISO 22525:2022

Tourism and related services — Medical tourism — Service requirements

Qüvvəyə minmə tarixi “____” _______2022-ci il

1 Tətbiq sahəsi

Bu sənəd tibbi turizmdə fasilitatorlar və səhiyyə təminatçıları üçün tələb və tövsiyələri müəyyən edir.

Bu sənəd ilkin motivasiya kimi tibbi səbəblərə görə səyahət edən turistlərin gözləntilərini qarşılamaq üçün turistlərə keyfiyyətli xidmət göstərilməsini təmin etməyi nəzərdə tutur.

Bu sənəd talassoterapiya mərkəzlərinə, tibbi spa və ya sağlamlıq spa mərkəzlərinə şamil edilmir.

LAYİHƏ

2 Normativ istinadlar

Bu sənəddə heç bir normativ istinad yoxdur.

3 Termin və təriflər

Bu sənədin məqsədləri üçün aşağıdakı terminlər və təriflər tətbiq edilir.

ISO və IEC standartlaşdırma məqsədi ilə istifadə edilən terminoloji məlumat bazası aşağıdakı ünvanlarda mövcuddur:

- ISO onlayn baxış platforması https://www.iso.org/obp
- IEC Elektropediya http://www.electropedia.org/

3.1
konsyerj xidməti

tibbi turistin təcrübəsini artırmaq üçün fasilitator (3.2), səhiyyə təminatçısı (3.4) və ya hər ikisi tərəfindən göstərilən xidmət.

Nümunə: Hava limanında qarşılama və ya geri qaytarma, tibbi və əyləncə yardımı, parkinq xidmətləri, tərcümə xidmətləri, uşaq baxıcılığı (dayəlik), təmizlik işçiləri, sürücülər, 24 saat fərdi (şəxsi) diqqət, icarə (kirayə ev)

3.2
fasilitator (vasitəçi)

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

tibbi turistə tibbi xidmətlər müqaviləsi bağlamaq prosesində kömək edən tibbi turizm üzrə ixtisaslaşdırılmış vasitəçi

Qeyd: Bəzi fasilitatorlar tibbi turist üçün konsyerj xidmətləri, uçuşlar və ya yaşayış yerlərini də tam və ya qismən təşkil edirlər.

Nümunə: Səyahət agentliyi, tibbi klaster, səhiyyə təminatçısının beynəlxalq şöbəsi.

3.3
səhiyyə

fərdlərin və ya ümumi əhalinin sağlamlığını qorumaq və yaxşılaşdırmaq üçün fəaliyyətlər

[MƏNBƏ: ISO 22886:2020, 3.11.2]

3.4
səhiyyə təminatçısı

tibbi turistlərin (3.9) tibbi məsləhət, diaqnostika, reabilitasiya və tibbi və ya cərrahi müalicə aldığı müəssisə

Nümunə: Klinika, xəstəxana, reabilitasiya mərkəzi

3.5
səhiyyə işçiləri

tibbi turistlərə kliniki xidmət göstərən ixtisaslaşmış kadrlar (3.9)

Nümunə: Təcrübəçi tibb bacısı, həkim köməkçisi, təcili tibbi yardım texniki, rentgenoqrafiya işçisi, dietoloq.

3.6
tibbi prosedur

tibbi yardım göstərmək üçün fəaliyyət (3.3)

Nümunə: Diaqnostika, müalicə, terapiya və analizlər.

3.7
tibb işçiləri

peşə təcrübəsi üçün qanuni tələblərə cavab verən tibb məzunları

3.8
tibbi turizm

əsas səbəbi səhiyyə olan beynəlxalq və ya milli səyahət (3.3)

3.9

LAYİHƏ

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

tibbi turist

səhiyyə üçün səyahət edən şəxs (3.3)

Qeyd: Belə səyahətin səbəbləri arasında tibbi məsləhətləşmə, diaqnostika, reabilitasiya və tibbi və ya cərrahi müalicə daxildir.

3.10
müvəqqəti çıxış icazəsi

müalicə bir neçə mərhələdə həyata keçirildikdə tibbi turistin (3.9) səhiyyə müəssisəsini tərk etməsi (3.4) və bundan sonra müalicəni davam etdirməsi (3.11) üçün icazə.

Qeyd 1: Bəzi müalicələrdə (müalicə növlərində), məsələn, onkologiyada müalicə bir neçə dövr ərzində aparılır.

3.11
müalicə

Xəstəlik, xəsarət və ya xəstəliklə əlaqədar tibbi turistə (3.9) onu sağlamlaşdırmaq və ya həyat keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq üçün göstərilən sağlamlıq xidməti (3.3)

LAYİHƏ

4 Ümumi tələblər

4.1 Ümumi

Bu bənd tibbi turizmdə xidmətin keyfiyyətinə dair tələbləri müəyyən edir və həm fasilitatora, həm də tibbi xidmət göstərənə şamil edilir.

Fasilitator və səhiyyə təminatçısı:

a) tibbi turistə öz ixtisasları, təklif olunan xidmətlər və onların təcrübə sahəsi haqqında sənədləşdirilmiş məlumat vermək;

b) tibbi turisti həm səyahət, həm də tibbi prosedurla bağlı tələb olunan məlumatlarla təmin etməklə prosesi asanlaşdırmaq üçün bir-biri ilə və tibbi turistlə əməkdaşlıq etmək;

c) fəaliyyətləri üçün müvafiq sığortaya malik olmaq;

d) onlara tətbiq olunan qanuni tələbləri (məsələn, istismar lisenziyası, səhiyyə orqanının icazəsi, səhiyyə nəqliyyatı, qida təhlükəsizliyi, təhlükəli tullantıların idarə edilməsi, rentgen qurğuları) müəyyən etmək və xidmətlərin təklif və təqdim edilməsi zamanı bunların nəzərə alınmasını təmin etmək;

e) tibbi turistlərin şəxsi və klinik məlumatlarını idarə edən təşkilatın müxtəlif iş profillərini eyniləşdirmək üçün sənədləşdirilmiş proseduru müəyyən etmək və həyata keçirmək və hər bir iş profili üçün bu məlumatlara daxil olmaq məqsədilə lazım olan icazələrin səviyyəsini təyin etmək;

f) tibbi turistlərin məxfiliyinin və məlumatlarının qorunmasını təmin etmək (məsələn, klinik və inzibati məlumatlar üçün ayrıca qeydlər); bu məlumatların (məsələn, testlər,

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

nəticələr, diaqnostika) idarə edilməsinə və əldə edilməsinə nəzarət etməyə imkan verən proqram sistemlərinin tətbiqi olduqca tövsiyə olunur;

g) ölüm və repatriasiya (tibbi turist və onların müşayiətçiləri üçün) ilə bağlı digər xərcləri də nəzərə almaqla, göstərilən qiymət təklifinə daxil edilməyən müalicənin mümkün fəsadlarını ödəmək üçün sığorta müqaviləsinin bağlanmasını tövsiyə etmək;

h) keyfiyyətli xidmətin göstərilməsini və müvafiq daxili idarəetməni sübut edən idarəetmə sistemini həyata keçirmək.

4.2 Viza tənzimləmələri

Fasilitator, səhiyyə təminatçısı və ya hər ikisi uyğun olduqda beynəlxalq tibbi turistlər və onların əksəriyyətinin gəldiyi mənşə ölkələri üçün viza tələblərini müəyyən etməli və sənədləşdirməlidirlər.

Bəzi hallarda, tibbi turistin tələbi ilə səhiyyə təminatçısı dəvət məktubu yaza bilər.

4.3 Konsyerj xidmətləri

4.3.1 Ümumi

Konsyerj xidmətləri ya fasilitator, ya da səhiyyə təminatçısı tərəfindən təklif oluna bilər.

Fasilitator və ya səhiyyə təminatçısı tibbi turistlərin rahatlığı üçün təklif olunan xidmətləri müəyyən etməlidir.

Bu məqsədlə, o aşağıdakıları təhlil etməlidir,məsələn:

a) təklif olunan müalicələr;

b) tibbi turistlərin orta qalma müddəti;

c) tibbi turistlərin mənşəyi;

d) tibbi turistlərlə bağlı dillər və digər mədəni məsələlər.

4.3.2 Xarici dillər və tərcümə xidmətləri

Fasilitator və səhiyyə təminatçısı tibbi turistlərin mənşə ölkələri nəzərə alınmaqla müəyyən edilən ən azı bir xarici dildə əlaqə saxlamalı və xidmətlərini göstərməlidir. Tələb olunduqda, tərcümə xidmətləri göstərilməlidir.

Fasilitator və səhiyyə təminatçısı tərcümə xidməti təminatçıları ilə bağlı siyahıya və ya əlaqə məlumatlarına çıxışa malik olmalıdır.

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

4.3.3 Daşınma (transfer) xidmətləri

Əsas təyinat məntəqələrindən (məsələn, hava limanlarından) daşınma xidmətləri təklif edilməlidir. Fiziki qüsurlu tibbi turistlər üçün müvafiq nəqliyyat vasitələri və şərait təmin edilməlidir. Tibbi turistlər tətbiq olunan şərtlər barədə əvvəlcədən məlumatlandırılmalıdırlar.

Təyinat yerindəki yerləşdirmə obyektlərinə nəqliyyat səhiyyə təminatçısı və ya fasilitator (əgər tələb olunarsa) tərəfindən təmin edilir. Daşınma tibbi turistlərin sağlamlıq vəziyyətinə uyğun olmalıdır.

4.3.4 Yerləşdirmə xidmətləri

Səhiyyə təminatçısı tərəfindən həyata keçirilən müalicə növlərinə görə (yəni, təqib fəaliyyətləri və bərpa) səhiyyə təminatçısı xaricində yerləşdirmə xidmətinə ehtiyac yarandıqda, fasilitator və səhiyyə təminatçısı yaşayış təminatçıları və digər xidmət şirkətləri ilə praktiki məlumat təqdim etmək üçün təyinat aşağıda göstərilən ünvanda əməkdaşlıq etməlidirlər. Yaşayış yerində əlilliyi olan insanların ehtiyac və tələblərini nəzərə alınmalıdır.

Qeyd: Əlçatanlıq tələbləri haqqında əlavə məlumat üçün ISO 21902-ə baxın 1).

Paket şəklində müalicə ilə birlikdə həmin xidmətləri bron etmək imkanı olmalıdır.

4.4 Tibbi turist məmnuniyyətinin monitorinqi və fəaliyyət planı

Həm səhiyyə təminatçısı, həm də fasilitator tibbi turistin öz xidmətlərindən məmnunluğunu ölçməli və nəzarət etməlidir. Həmçinin, konsyerj xidmətləri, mümkün olduqda ölçülməli və monitorinq edilməlidir.

Bu qiymətləndirmədən əldə edilən nəticələr səhiyyə təminatçısı, fasilitator və ya hər ikisinin tibbi turist məmnunluğunu artırmaq üçün fəaliyyət planını həyata keçirməsi üçün cəlb edilmiş işçilər üçün əlçatan olmalıdır. Onlar həmçinin tibbi turistlərin şikayətlərinə baxacaqlar.
Bu qiymətləndirmənin nəticələri cəlb edilmiş işçi heyətinə təqdim edilməlidir ki, səhiyyə təminatçısı, koordinator və ya hər ikisi tibbi turist məmnunluğunu artırmaq üçün fəaliyyət planını həyata keçirə bilsin.

Tibbi turist məmnunluğunun monitorinq planından əldə edilən nəticələr, habelə tibbi turist məmnunluğunun yaxşılaşdırılması üçün görülən tədbirlər qeyd edilməlidir.

5 Fasilitatorlara dair tələblər

5.1 Ümumi

Tibbi turizm üç əsas prosesə bölünür:

— səyahət öncəsi və müalicə öncəsi;

— müalicə;

— müalicədən sonra, o cümlədən evə qayıtmaq və izləmə.

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

Fasilitator aşağıdakıları etməlidir:

a) səhiyyə sahəsi üzrə xüsusi biliyə malik olmaq;

b) hər iki tərəfin əməl etməli olduğu proseduru özündə əks etdirən müqavilə vasitəsilə səhiyyə təminatçısı ilə münasibətlərini sənədləşdirmək; bu müqavilə tibbi turistlərin məlumatlarının qorunmasını da təmin etməlidir;

c) tibbi prosedurun sənədləşdirilmiş məlumatını saxlamaq.

Fasilitatorlar üçün minimum səriştələr Əlavə B-də göstərildiyi kimi olmalıdır .

5.2 Səyahət və müalicə öncəsi

Fasilitator aşağıdakıları etməlidir:

a) səhiyyə təminatçısı müvafiq müalicə təklif edə bilməsi üçün tibbi turistdən ümumi məlumat toplamaq və həkimin tələbi ilə tibbi turistin öz xəstəlik tarixçələri barədə həkimə məlumat vermək üçün doldurmalı olduğu blankı təqdim etmək;

b) tibbi turistə həkim, tibbi xidmət təminatçısı və/və ya onların xidmətləri və bilikləri haqqında lazımi məlumat vermək;

c) tibbi turist tərəfindən ərizə formasının doldurulmasını təmin etmək; ərizə formasına ən azı tibbi turistin əlaqə məlumatları, dil üstünlükləri və məxfilik siyasətinin təqdim edilməsi daxil olmalı və tibbi turistə öz ehtiyaclarını və ya vəziyyətini izah etməyə imkan verməlidir;

d) tibbi turistin xüsusi ehtiyacları, narahatlıqları və gözləntiləri, qiymət təklifi və müalicə üçün tələb olunan vaxt çərçivəsi ilə bağlı daha əvvəl ərizə forması vasitəsilə verilmiş əlavə məlumat almaq üçün tibbi turistlə əlaqə saxlamaq;

e) səhiyyə təminatçısından, məsələn, tibb işçiləri, müalicə, test faydaları, mümkün ümumi risklər və müalicənin ağırlaşmaları, qalma müddəti və buraxılış və sağalma müddəti ilə bağlı məlumat tələb etmək və müvafiq olaraq xəstəni məlumatlandırmaq, tibbi turisti tibbi prosesin izahatı üçün səhiyyə təminatçısına yönləndirmək;

f) tibbi turistə səyahət təklifləri ilə bağlı ümumi məlumat vermək (məsələn, ehtiyac olduqda ümumi viza məlumatı, transfer məlumatı);

g) tibbi turistin şəxsi məlumatlarının toplanması və tibb işçiləri arasında yayılması üçün rəsmi razılıq verməsini təmin etmək;

h) tələb olunan tibbi məlumatların və testlərin (məsələn, maqnit rezonans tomoqrafiyası, rentgenoqrafiya, fotoşəkillər, klinik laboratoriya testlərinin nəticələri) tibbi turist tərəfindən tibbi prosedur üçün lazım olduqda təqdim edilməsini təmin etmək;

i) tibbi turistlə ən əlverişli səyahət tarixlərini razılaşdırmaq;

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

j) tibbi turistlə lazımi yerləşdirmə vasitələri və digər konsyerj xidmətləri barədə danışıqlar aparmaq; fasilitator tibbi turistin ehtiyaclarına cavab verən yerləşdirmə təminatçısı təklif etməlidir (yəni əlçatanlıq, yemək və müşayiət edən şəxs baxımından);

k) səhiyyə təminatçısından müalicə üçün qiymət təklifi tələb etmək;

l) tibbi turistə aşağıdakılar barədə məlumat verməlidir:

— pasport və viza alınması kimi zəruri səyahət sənədləri və onların təxmini xərcləri;

— tibbi turist tibb müəssisəsində olduqdan sonra müalicənin tibbi səbəblərə görə ləğv oluna bilməsi ehtimalı;

— seçilmiş həkimin gözlənilməz vəziyyətə görə mövcud olmamaq ehtimalı; bu halda alternativ tibbi turistlə məsləhətləşərək müəyyən edilir;

— ödəniş siyasəti;

— prosesdə iştirak edən hər bir tərəfin məsuliyyəti (fasilitator və səhiyyə təminatçısı);

— müalicənin aparıldığı ölkədə qüvvədə olan qanunvericilik (ölkəni mövcud qanunvericiliyi);

m) bütün məlumatları (o cümlədən tibbi proses, habelə konsyerj xidmətləri) aldıqdan sonra təsdiq üçün tibbi turistə bütün xidmətlərin yekun təklifini göndərmək; bu qiymət təklifi nəyin daxil olub, nəyin daxil olmadığını müəyyən etməyə imkan verəcək qədər aydın olmalıdır; fəsadlar zamanı əhatə dairəsi (əgər varsa) müəyyən edilir;

n) müalicə üçün səhiyyə təminatçısının qəbuluna yazılmaq;

o) tibbi turistin xüsusi ehtiyaclarını və istəklərini nəzərə alaraq konsyerj xidmətlərini təşkil etmək;

p) tibbi turistə səyahət haqqında tam məlumatı, ilk növbədə, təyinat yerinə gediş və gəliş tarixlərini əvvəlcədən göndərmək;

q) fasilitatorun inzibati heyətinin klinik məlumatlara çıxışının olmamasına əmin olmaq.

LAYİHƏ

5.3 Müalicə

Fasilitator bütün müalicə müddətində müqavilənin düzgün yerinə yetirilməsinə nəzarət etmək və təmin etmək üçün səhiyyə təminatçısı ilə əlaqə saxlamalı və qeyri-qənaətbəxş nəticələr olduqda tibbi turistə kömək etməlidir.

5.4 Müalicə sonrası

5.4.1 Ümumi

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

Fasilitator müalicədən sonrakı dövrdə razılaşmanın düzgün inkişaf etdirilməsinə nəzarət etmək və təmin etmək üçün səhiyyə təminatçısı ilə əlaqə saxlamalı və fəsadlar və ya qeyri-qənaətbəxş nəticələr olduqda vasitəçi kimi çıxış etməlidir.

Xüsusilə təyinat yerində (əgər varsa) sağalma dövründə fasilitator vasitəçi qismində tibbi turistin tibbi prosedura uyğun olaraq səhiyyə təminatçısı tərəfindən müalicədən sonrakı zəruri nəzarətini təmin etməlidir.

Fasilitator yerləşdirmənin tibbi turistin xüsusi ehtiyaclarına uyğunlaşdırılmasını təmin etməlidir.

5.4.2 Evə qayıtma və izlənmə

Fasilitator tibbi turistin evə qayıtması prosesinə cavabdehdirsə, o, bu prosesi tibbi turistin xüsusi ehtiyaclarına uyğun olaraq planlaşdırmalıdır.

Tibbi turist evə qayıtdıqdan sonra fasilitator izlənmə xidmətini təmin etməlidir.

6 Səhiyyə işçiləri üçün tələblər

6.1 Ümumi

Səhiyyə təminatçısı aşağıdakıları etməlidir:

a) tibbi turistlər üçün sığorta siyasətini müəyyənləşdirmək və bildirmək;

b) tibbi turistlə səmərəli ünsiyyəti təmin etmək;

c) tibbi turistə öz hüquqları barədə məlumat vermək və onlara hörmət etmək.

Qeyd: Əlavə A tibbi turistin hüquq və vəzifələri haqqında məlumatları özündə ehtiva edir.

6.2 Məlumat

6.2.1 Səhiyyə təminatçısı haqqında məlumat

Səhiyyə təminatçısı tibbi turistə aşağıdakılar barədə məlumat verməlidir:

a) səhiyyə təminatçısının yerli və ingilis dilində adı;

b) xidmət saatları, personalın mövcudluğu, təcili yardım telefonları və tibbi prosedura cəlb edilmiş və ona cavabdeh olan işçi heyəti;

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

c) obyektlərin və xidmətlərin əlçatanlıq xüsusiyyətləri (məsələn, qeydiyyat prosesi, təklif olunan xidmətlər, təcili yardım məsləhətləri);

e) qəbul edilmiş sığorta, xərclər, ödəniş üsulları və maliyyə yardımı imkanları;

e) tibbi turistə və müşayiətçilərə təklif olunan konsyerj xidmətləri, məsələn, nəqliyyat xidmətləri, yerləşdirmə (o cümlədən qalma növləri və müddəti haqqında məlumat);

f) səhiyyə təminatçısının yardımçı xidmətləri (məsələn, kitabxana, yeməkxana, camaşırxana xidməti);

f) viza tələbləri;

i)ləğvetmə siyasəti; tibbi turist tərəfindən qəbulun sübutu saxlanılmalıdır;

j) tibbi səbəblərə görə müalicədən imtina edildikdə və ya kəsildikdə səhiyyə təminatçısının vəzifələri;

k) səhiyyə təminatçısının dəyişdirilməsi ilə bağlı şərtlər; bu baş verdikdə, tibbi turist tərəfindən qəbulun sübutu saxlanılır;

l) səhiyyə təminatçısının malik olduğu sığorta təminatı haqqında məlumat.

Səhiyyə təminatçısı onların səhiyyə sahəsində bilik və təcrübələrini dəstəkləyən tanınmalar, sertifikatlar və akkreditasiyalar nümayiş etdirməlidir.

6.2.2 Müalicələr haqqında məlumat

Təklif olunan hər bir müalicə növü üçün səhiyyə təminatçısı tibbi turistə aşağıdakılar barədə məlumat verməlidir:

a) əlaqəli risklər, mümkün yan təsirlər və ya reaksiyalar (allergiyalar), əks göstərişlər, dərmanlar; konkret olaraq hamiləlik və ya müəyyən xəstəlik zamanı uyğun olmayan müalicə üsulları müəyyən edilməli və bildirilməlidir;

b) müalicədən əvvəl (hazırlıq), müalicədən sonra və izlənmə;

c) qiymət təklifi;

d) istifadə olunan texnikalar, dərmanlar, izlənmə və qiymət təklifinə daxil edilməyən digər oxşar prosedurlar və xidmətlər;

g) icazə verilən geyim və şəxsi əşyalar;

f) müəyyən testlər üçün tələb olunan hazırlıq göstəriciləri (məsələn, pəhriz xüsusiyyətləri);

g) tibbi turist üçün başa düşülən formada müalicənin təsviri; bu bildiriş sənədləşdirilməlidir.

LAYİHƏ

6.3 Ümumi xidmət göstərilməsi

Səhiyyə təminatçısı aşağıdakıları etməlidir:

— göstərilən xidmətlərdən asılı olaraq əvvəlcədən məsləhətləşmə və qəbul cədvəlinin təklif edilib-edilməyəcəyini müəyyən etmək;

— qəbul üçün tələb olunan sənədləri təqdim etmək;

— tibbi turistin müalicənin dayandırılması ilə bağlı riskə dair tibbi rəylə razılaşmadığı münaqişə və ya vəziyyətlərin həlli üçün metod müəyyən etmək (məsələn, səhiyyə təminatçısının məsuliyyətdən azad edilməsi haqqında bəyannamənin imzalanması);

— təcili tibbi yardım və ya ağırlaşmalar zamanı atılacaq addımları müəyyən etmək (məsələn, əlaqə saxlayan şəxs, tibbi nəqliyyat);

— tibbi turistə istənilən vaxt, hətta əvvəlcədən məlumatlandırılmış razılıq olsa belə, müalicəni dayandırmaq seçimini təklif etmək;

— tibbi turistə məlumatlandırılmış razılığı geri götürmək imkanı vermək; məlumatlandırılmış razılığın ləğvi və ya könüllü buraxılma hallarında səhiyyə təminatçısı xəstəlik tarixçəsi ilə birlikdə qeyd aparır;

— tibbi turistin son istəyinə hörmətlə yanaşmaq etmək, əgər uyğundursa, hüquqi baza haqqında məlumatlandırmaq;

— tibbi turist ikinci rəy tələb etdikdə və ya bu məqsədlə müalicə edən həkimi dəyişdikdə müvafiq qeydləri asanlaşdırmaq;

Səhiyyə təminatçısı tibbi turistin əşyalarını qorumaq üçün xüsusi tədbirlər görməlidir.

6.4 İşçi heyət

6.4.1 İşçi heyətin planlaşdırılması və əlaqələndirilməsi

Səhiyyə təminatçısı aşağıdakıları etməlidir:

a) xidmətlərə tələbat, növbələr, mərkəzin ixtisaslaşması və iş saatları kimi meyarlardan asılı olaraq tələb olunan işçi qüvvəsini müəyyən etmək;

b) lazım olan müxtəlif iş vəzifələrini və onların məsuliyyətlərini müəyyən etmək və sənədləşdirmək;

c) hər bir tibbi turistə diqqəti əlaqələndirmək üçün addımları həyata keçirmək və sənədləşdirmək.

6.4.2 İxtisas tələbləri

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

Əvvəllər müəyyən edilmiş vəzifələr üçün müxtəlif iş profilləri aşağıdakılar nəzərə alınmaqla müəyyən edilməlidir:

a) tələb olunan bacarıqlar, bilikloər və sertifikatlar (məsələn, üzvlük sertifikatı);

b) məsuliyyətlər və vəzifələr.

Tibb və səhiyyə işçiləri tutduqları vəzifəyə və ixtisaslarına uyğun olaraq rəsmi diploma malik olmalıdırlar. Xüsusilə, texniki dərəcəyə malik səhiyyə işçiləri (məsələn, tibb bacıları, fizioterapevtlər, fiziklər, təsvir diaqnostika texnikləri, analitiklər, optiklər, tibbi laboratoriya alimləri, qan bankının mütəxəssisləri) müvafiq tələblərə (məsələn, mülki məsuliyyət sığortası, üzvlük şəhadətnaməsi, rentgen şüaları üçün lisenziya) uyğun olmalıdırlar.).

Tibbi turistlərlə təmasda olan iş yerləri üçün tibbi turistlərin orientasiyasına və dil biliklərinə xüsusi diqqət yetirilməlidir.

6.4.3 Təlim

Səhiyyə təminatçısı işçilər üçün tələb olunan təlimləri təklif etməlidir. Buna görə də, müxtəlif iş sahələri üçün təlim planı müəyyən edilməli və həyata keçirilməlidir. Bu plan həm xarici, həm də daxili heyət tərəfindən həyata keçirilən təlim fəaliyyətlərini ehtiva edə bilər.

Bu planı tərtib etmək üçün səhiyyə təminatçısı işçilərin təlim ehtiyaclarını müəyyən etməlidir. Təlim fəaliyyətlərinin tezliyi, habelə izləmə mexanizmləri müəyyən edilməlidir.

Vəzifədən asılı olaraq təlim planında aşağıdakı mövzular və səhiyyə təminatçısı üçün hər hansı digər müvafiq ehtiyaclar nəzərə alınmalıdır:

a) tibbi turistlərin seqmentasiyası, mədəni yanaşması, dəyərlər və ehtiyaclar nəzərə alınmaqla nəzakət qaydaları;

b) tibbi turistlərin mənşə ölkələri nəzərə alınmaqla xarici dillər;

c) informasiya texnologiyaları bacarıqları;
d) keyfiyyət tələbləri;
e) xüsusi ehtiyacı olan insanlara (məsələn, əlillər və qocalar) kömək etmək;
f) risk, yanğın və qəzaların qarşısının alınması;
g) fövqəladə hallarla mübarizə;
h) qida təhlükəsizliyi (mümkün olduqda);
i) tibbi turistin hüquq və vəzifələri;
j) məlumatlandırılmış razılıq;
k) etika.

Səhiyyə təminatçısı yeni kadrlar üçün minimum təlim müddətini kadrların təcrübəsini, daxili prosedurları və vəzifələri nəzərə alaraq müəyyən etməlidir. Təlimlərin qeydləri saxlanılmalıdır.

6.5 Tibbi xidmətin göstərilməsi

LAYİHƏ

6.5.1 Qəbul prosesi

Qəbul prosesi tibbi meyarlara uyğun olaraq müəyyən edilməli və sənədləşdirilməlidir. Səhiyyə təminatçısı:

a) tibbi turisti yalnız lazımi qayğı və xidmətlər uyğun şəraitdə təmin etmək mümkün olduqda qəbul etmək;

b) səhvlərə yol verməmək üçün tibbi turistlərin unikal şəkildə müəyyən edilməsini təmin etmək (məsələn, bilərzik ilə);

c) tibbi turisti qəbul etmək üçün qabaqcadan tibbi müayinə və ya skrininqin lazım olub-olmadığını müəyyən etmək, bu halda məsləhətləşmə və qəbul qrafiki əvvəlcədən tərtib edilməlidir; tibbi turist qəbul edildikdə, o, müvafiq tibb bölməsinə yönləndirilməlidir;

d) tibbi turistlərin monitorinqi üçün xüsusi təlimatlara malik olmaq;

e) ödəniş üsulları və tibbi təchizatçıların imkanları haqqında məlumat vermək;

f) tibb müəssisəsində otağın necə bron edilməsini və lazım olduqda köməkçi və konsyerj xidmətlərinin necə bron edilməsini müəyyənləşdirmək.

6.5.2 Tibbi turistin tarixçəsi

Tibbi turistə xidmət ixtisaslı işçilər tərəfindən planlaşdırılmalı və tibbi turistin tarixçəsinə qeyd edilməlidir. Tibbi turistin tarixçəsi yalnız səlahiyyətli işçilər üçün açıq olmalıdır və ən azı tibbi turist üzərində həyata keçirilən tibbi prosedurlar, dərmanlar, cərrahi məlumatlar, istifadə olunan anesteziyanın növü (lazım olduqda), reaksiyalar və nəticələr daxil edilməlidir.

6.5.3 Məlumatlandırılmış razılıq

a) əsaslandırılmış qərar qəbul etmək üçün tibbi turist planlaşdırılmış tibbi prosedura aid olan məsələlər barədə məlumatlandırılmalıdır.

b) Səhiyyə təminatçısı, lazım olduqda, müalicədən əvvəl, soyuma müddəti nəzərə alınmaqla, tibbi turistin məlumatlandırılmış razılığını almaq üçün sənədləşdirilmiş prosedurlara və formalara malik olmalıdır.

c) Sənədləşdirilmiş prosedurlara tibbi turistdən başqa, məlumatlandırılmış razılıq verməyə icazə verilən şəxslər də daxil edilməlidir.

d) Məlumatlandırılmış razılıq sənədləşdirilməli və xüsusi olaraq aşağıdakıları əhatə etməlidir:

— müalicənin və əks göstərişlərin izahı;

— müalicənin faydaları;

— müalicənin riskləri;

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

— tibbi turist üçün xüsusi risklər;

— terapevtik alternativlər.

e) Məlumatlandırılmış razılıq tibbi turist və ya onun imzalamaq imkanı olmadıqda onların qanuni təmsilçisi tərəfindən imzalanır.

f) Tibbi turistin hər hansı bir şübhəsi olduqda səyahət təminatçısı ona sual vermək imkanı yaratmalı və səyahət təminatçısı onlara cavab verməlidir. Müalicə zamanı aparılacaq tibbi prosedurların riski yüksək olduqda, məlumatlandırılmış razılıq bir dəfədən çox tələb oluna bilər. Bundan əlavə, tibbi turistə məlumatlı razılığın ləğvi seçimi verilməlidir

g) Məlumatlandırılmış razılıq əlçatan olmalı və tibbi turistin başa düşə biləcəyi dilə rəsmi şəkildə tərcümə edilməlidir.

h) Tibbi turistin şəxsi məlumatları yalnız səlahiyyətli işçilər üçün açıq olmalıdır.

6.5.4 Otaqlar

Səhiyyə təminatçısı öz müəssisələrində otaqlar təklif etdikdə, bu otaqlarda tibbi turist üçün lazımi yer və müvafiq avadanlıq olmalıdır.

Bu otaqlarda tibbi turist üçün rahat temperaturu təmin etmək məqsədilə tənzimlənən təbii işıqlandırma, istilik izolyasiyası və havalandırma, habelə tibbi turistin istirahəti üçün akustik izolyasiya və kondisioner olmalıdır. Hər bir otaqda əlçatan vanna otağı olmalıdır.

6.5.5 Buraxılış

Səhiyyə təminatçısı tibbi turistin evə qayıtması və ya başqa tibb müəssisəsinə köçürülməsi və ya təyinat yerində yaşayış yeri üçün evə buraxılması prosedurunu sənədləşdirməlidir.

Buraxılış prosesinə tam buraxılış hesabatı, onun verilmə vaxtı və xəstəlik tarixinin bir hissəsi kimi qeyd edilməsi öhdəliyi barədə göstərişlər daxil edilməlidir. Buraxılış hesabatında ən azı aşağıdakılar olmalıdır:

— qəbul və ya giriş səbəbləri və diaqnostika;
— giriş və çıxış tarixləri;

— tibbi turist prosedurunda əhəmiyyətli olan testlərin nəticələri;

— səhiyyə təminatçısı tərəfindən həyata keçirilən tibbi prosedurlar;

— buraxılış zamanı sağlamlıq vəziyyəti;

— tibbi turistin qəbul etməli olduğu dərmanlar, o cümlədən evdən çıxdıqdan sonra verilən əhəmiyyətli dərmanlar;

— izlənmə təlimatları.

LAYİHƏ

Buraxılış proseduru ilə əlaqədar olaraq, aşağıdakı tələblər yerinə yetirilməlidir:

a) buraxılış haqqında hesabatın bir nüsxəsi xəstələik tarixçəsinin bir hissəsi kimi qeyd olunur, digər nüsxəsi isə tibbi turistə verilir; bu qeyd tibbi turistə cavabdeh olan həkim tərəfindən imzalanır və sonradan dəyişdirilə bilməz;

b) zərurət yarandıqda müvəqqəti çıxış icazələri, habelə həmin icazələr zamanı riayət edilməli olan tövsiyələr nəzərə alınmalıdır;

c) tibbi turistin yerinə yetirməli olduğu xüsusi təlimatlar onlara və onları müşayiət edənlərə verilir;

d) səhiyyə təminatçısı dərman vasitələrini təyin edərkən, müalicədən sonra və ya hər ikisini təyin edərkən, məsələn, əlçatmaz dərmanlar və qeyri-qanuni dərmanlar və ya müalicələr nəzərə alınmaqla, tibbi turistin mənşə ölkəsini (və ya qayıdan ölkəni) nəzərə almalıdır;

e) tibbi turist əlavə yardım almaq üçün ilkin səhiyyə təminatçısının tövsiyəsinə əsasən başqa tibb müəssisəsinə köçürüldükdə, xidmət səviyyəsini təmin etmək üçün əməkdaşlıq və koordinasiya sistemi müəyyən edilməlidir; başqa tibb müəssisəsinə köçürüldükdə, ilkin səhiyyə təminatçısı aşağıdakıları etməlidir:

— əvvəlcə tibbi turistin köçürüləcəyi tibb müəssisəsinin həmin tibbi turistin ehtiyaclarını ödəyə biləcəyini müəyyən etmək;

— tibbi turistin sağlamlıq vəziyyətinə, habelə köçürmə üçün lazım olan avadanlıqlara uyğun olaraq köçürmə şərtlərini müəyyən etmək;

— tibbi turistin köçürüldüyü səhiyyə təminatçısını onun xüsusi ehtiyacları və tələb olunan tibbi monitorinq, dərman vasitələri və bildiriləcək hər hansı digər müvafiq məlumatlar barədə məlumatlandırmaq;

— köçürmənin hər bir mərhələsində öhdəlikləri müəyyənləşdirin və onları cəlb olunmuş müxtəlif tərəflərə aydın şəkildə çatdırmaq;

— tibbi turistin köçürüləcəyi tibb müəssisəsinə buraxılış haqqında hesabat təqdim etmək;

— tibbi turisti başqa tibb müəssisəsinə keçirərkən onun sağlamlıq vəziyyətinə nəzarət etmək üçün ixtisaslı şəxsi təyin etmək; bu şəxsdə işdən çıxarılma haqqında hesabatın surəti də olmalıdır;

— səhiyyə təminatçısı tərəfindən idarə olunan köçürmələr zamanı müşayiətçiyə ehtiyac olub-olmadığını nəzərdən keçirmək;

— əgər varsa, köçürməni izləmək;

f) tibbi turistin başqa tibb müəssisəsinə köçürülməsinin mümkün olmadığı hallar nəzərə alınmalıdır.

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

6.5.6 Tibbi turistin təqibi

Səhiyyə təminatçısı izlənmə prosedurunu müəyyən etməli, müalicədən sonrakı müşahidədə tibbi turistə köməklik göstərməli və müvafiq olaraq hərəkət etməlidir.

6.6 Qidalanma

Qidalanma tibbi xidmətin tərkib hissəsidir və tibbi turistin müalicəsində çox vacib elementdir.

Kulinariya təklifinə balanslı və sağlam seçimlər, məsələn, vegetarian və duzsuz seçimlər daxildir.

İctimai iaşə xidmətləri təklif edərkən qidalanma rejimləri nəzərə alınmalıdır:

a) tibbi turistin sağlamlıq vəziyyəti: ürək-damar, mədə-bağırsaq xəstəlikləri, diabet və ya allergiyadan əziyyət çəkən tibbi turistlər üçün xüsusi pəhrizlərin təmin edilməsi;

b) fərdiləşdirilmiş pəhrizlər: tibbi turistin yemək vərdişlərini və üstünlüklərini nəzərə alaraq fərdi qidalanma rejimlərinin hazırlanması.

6.7 Təhlükəsizlik və mühafizə

6.7.1 Ümumi

Səhiyyə təminatçısı riskləri qiymətləndirməli və tibbi turistin və personalın təhlükəsizliyinin maksimum səviyyəsini təmin etmək üçün görüləcək təhlükəsizlik tədbirlərini müəyyən etməlidir.

Bu tədbirlərə ən azı aşağıdakılar daxildir:

a) sağlamlıq, təhlükəsizlik və mühafizə üçün məsul orqanın təyin edilməsi;

b) klinik risklərin qarşısının alınması və azaldılması;

c) ümumi risklərin və qəzaların qarşısının alınması və azaldılması;

d) qida və gigiyena tədbirləri;

e) ilkin yardım, yanğından mühafizə və fövqəladə tədbirlər;

f) kadr hazırlığı.

Səhiyyə təminatçısı risklərin qiymətləndirilməsindən sonra müəyyən edilmiş profilaktik və təhlükəsizlik tədbirlərini planlaşdırmalı, təşkil, nəzarət və monitorinq etməlidir.

Səhiyyə təminatçısı ən azı aşağıdakıları özündə əks etdirən xüsusi sağlamlıq və təhlükəsizlik arxivi saxlamalıdır:

LAYIHƏ

— risk qiymətləndirməsinin sənədləşdirilməsi və müvafiq mühafizə tədbirlərinin görülməsi;

— sağlamlıq və təhlükəsizlik sistemlərinin təşkili (prosedurlar və təlimatlar);

— xüsusi ehtiyacı olan tibbi turistlər nəzərə alınmaqla, fövqəladə halların aradan qaldırılması və təxliyə prosedurları;

— sağlamlıq və təhlükəsizlik üzrə müntəzəm yoxlamalar;

— qəzaların təhqiqat protokolları;

— müvafiq təhlükəsizlik məlumat vərəqləri daxil olmaqla, təhlükəli maddələrlə işləmə qaydaları;

— təxliyə təlimləri da daxil olmaqla, kadr hazırlığı qeydləri.

6.7.2 Qida təhlükəsizliyi

Səhiyyə təminatçısı öz tibbi turistlərinin qida təhlükəsizliyini təmin etmək üçün zəruri tədbirləri müəyyən etməlidir. Bu tədbirlər, ən azı, tədarüklərə nəzarəti, qidanın izlənməsini, onun təhlükəsizliyinə nəzarəti və qida məhsullarının emalı üzrə personalın ixtisas səviyyəsini əhatə etməlidir. Səhiyyə təminatçısı qida çatdırılması üçün Təhlükənin Qiymətləndirilməsi Kritik Nəzarət Nöqtələrinə (HACCP) və ya Yaxşı İstehsalat Təcrübələrinə (GMP) əməl etməlidir.

6.7.3 Zərərvericilərə qarşı mübarizə və dezinfeksiya

Qurğuların yeri və xüsusi vəziyyəti nəzərə alınmaqla gəmiricilərin məhv edilməsi, dezinfeksiya və zərərvericilərə qarşı mübarizə proqramı müəyyən edilir. Məhsulların öz işçiləri və ya kənar işçilər tərəfindən istifadəsi üçün səhiyyə təminatçısı istifadə olunan məhsulların icazə və sanitar qeydiyyatının surətinə malik olmalıdır.

Eyni zamanda, səhiyyə təminatçısı soyutma qüllələri, istilik dəyişdiriciləri, çənlər, duşlar, isti su kranları, qızdırılan hovuzlar, dekorativ fəvvarələr, suvarma sistemləri, yanğından mühafizə sistemləri və ümumiyyətlə soyuq su təchizatı qurğuları kimi həssas obyektlərdə çirklənmənin qarşısını almaq və nəzarət etmək üçün lazım olan tədbirləri nəzərə almalıdır.

6.7.4 Təhlükəsizlik tədbirləri və tibbi turist xassələri

Səhiyyə təminatçısı tibbi turistin və onun ərazisində yerləşən personalın təhlükəsizliyini təmin etmək üçün tədbirləri müəyyən edir. Buraya tibbi turistə, işçi heyətinə və ya səhiyyə təminatçısının özünə məxsus aktivlər daxildir.

Binalarda mühafizəçilər, videokameralar, avtomobil parkının açarlarına nəzarət və baqajın yüklənməsi və boşaldılması zamanı xüsusi diqqət kimi kənar monitorinq və nəzarət tədbirləri olmalıdır.

Səhiyyə təminatçısının obyektləri daxilində təhlükəsizliklə bağlı aşağıdakılar edilməlidir:

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

a) bütün işçi heyəti müəyyən edilməlidir;

b) bina və tibb məntəqələrinin girişinə (müvafiq yerdə) gecə-gündüz nəzarət edilməlidir;

c) otaqlar məxfilik və təhlükəsizliyi təmin etmək üçün lazımi mexanizmlərlə təchiz olunmalıdır.

6.7.5 Yanğın riskinin qiymətləndirilməsi və mühafizəsi

Səhiyyə təminatçısı risk qiymətləndirməsinin nəticələrinə əsasən yanğından mühafizəni təmin etmək üçün zəruri tədbirləri müəyyən etməlidir.

Fövqəladə çıxışlar lazımi qaydada işarələnməli, həmişə maneələrdən azad olmalı və zəncir və ya asma qıfıl kimi heç bir kilid olmadan içəridən asanlıqla açılmalıdır.

6.7.6 Fövqəladə hallar və təxliyə planı

Səhiyyə təminatçısı aşağıdakıları müəyyən edən fövqəladə hallar planını yaratmalı, həyata keçirməli və saxlamalıdır:

— fövqəladə hallara cavab tədbirləri, o cümlədən ilkin tibbi yardımın göstərilməsi;

— planlaşdırılmış cavab tədbirləri üçün zəruri təlim;

— planlaşdırılan cavab tədbirlərinin effektivliyinin dövri təliminin (məşqinin) və sınağının keçirilməsi;

— planın bütün işçi heyətinə, o cümlədən onların icrası ilə bağlı vəzifə və öhdəliklərinin çatdırılması;

— tibbi turistlər, ziyarətçilər və digər üçüncü şəxslərlə əlaqə saxlanması;

— zəruri hallarda müvafiq fövqəladə hallarxidmətlər üzrə və digər hökumət və ya yerli hakimiyyət orqanları ilə əlaqə saxlanması.

Fövqəladə təlimlər vaxtaşırı aparılmalı və nəticələr sənədləşdirilməlidir.

Səhiyyə təminatçısı tibbi turistə və lazım gəldikdə onların müşayiətçilərinə fövqəladə hallar və evakuasiya zamanı necə hərəkət etmələri barədə məlumat verməlidir.

6.8 Təmizləmə, dezinfeksiya, sterilizasiya və texniki xidmət

6.8.1 Təmizləmə, dezinfeksiya və sterilizasiya

Səhiyyə təminatçısı təmizləmə, dezinfeksiya və sterilizasiyanı təmin etmək üçün məsul şəxsi təyin etməlidir.

LAYİHƏ

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

Təmizləmə və aseptik plan klinik riskin qiymətləndirilməsi əsasında müəyyən edilməli, sənədləşdirilməli və həyata keçirilməlidir. Səhiyyə təminatçısı tibbi xidmətlərin göstərilməsini, ehtiyacları və təmizlik qaydalarını nəzərə alaraq yüksək səviyyədə təmizliyi təmin etməlidir. Bütün səhiyyə təminatı obyektləri (məsələn, ümumi yerlər, otaqlar) lazımi qaydada təmizlənmə və dezinfeksiya edilməlidir. Səhiyyə təminatçısı təmizləyicilərin və dezinfeksiyaedicilərin effektivliyini qorumaq üçün ətraf mühitdə bakterioloji və mikrobioloji nəzarət aparmalıdır.

Təmizlik işləri tibbi turistin narahatlığını minimuma endirəcək şəkildə aparılmalıdır.

6.8.2 Texniki xidmət

Səhiyyə təminatçısı baxım üçün məsul şəxsi təyin etməlidir.

Bütün tibb xidmətinin obyektləri (ümumi yerlər və fərdi müalicə üçün olanlar) lazımi qaydada saxlanılmalıdır. Baxım işləri tibbi turisti narahat etmədən həyata keçirilməlidir.

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

Əlavə A
(məlumat üçün)
Tibbi turistin hüquq və vəzifələri

A.1 Tibbi turistin hüquqları

A.1.1 Ümumi

Tibbi turistin ümumi hüquqları aşağıdakılardır:

— ictimaiyyət üçün açıq olan məlumat və sənədlərin əldə edilməsi, istifadəsi, saxlanması, qorunması və ötürülməsinə yönəlmiş istənilən fəaliyyətə rəhbərlik edəcək insan ləyaqətinə, azad iradəyə və şəxsi toxunulmazlığa hörmət hüququ;

— şəxsi həyata, toxunulmazlığına və insan ləyaqətinə hörmət hüququ, habelə heç bir ayrı-seçkilik olmadan tibbi yardım almaq hüququ;

— ictimai və fərdi sağlamlıqla bağlı risk faktorları, vəziyyətlər və səbəblər haqqında başa düşülən şəkildə düzgün məlumat almaq hüququ.

A.1.2 Məxfilik

Tibbi turistin müəssisədə, o cümlədən dövlət səhiyyə müəssisələrində prosedur və qalma və ya müalicə ilə bağlı hər hansı məlumatın məxfiliyini qorumaq hüququ vardır.

A.1.3 Məlumat

Tibbi turistin aşağıdakı məlumat hüququ vardır:

— diaqnostika, proqnoz və müalicə variantları daxil olmaqla, tibbi prosedur haqqında başa düşülən formada davamlı və tam məlumat almaq hüququ;

— heç bir halda əlavə məlum sağlamlıq riskləri gətirə bilməyən təhsil və ya tədqiqat proqramları üçün xəstəyə təqdim edilən diaqnostik və müalicəvi prosedurlardan istifadə imkanları haqqında məlumat almaq hüququ; istənilən halda əvvəlki məlumat və yazılı icazə, habelə məsul həkim və səhiyyə ocağının rəhbərliyinin razılığı lazımdır;

— əlçatanlıq və qidalanma kimi aspektlərlə bağlı xüsusi ehtiyacları olan tibbi turistin tələb etdiyi məlumatı almaq hüququ.

Xəstənin səlahiyyət verdiyi şəxslər də xəstə ilə eyni şərtlərlə məlumatlandırılmaq hüququna malikdirlər.

A.1.4 Muxtariyyət

Tibbi turist aşağıdakı muxtariyyət hüquqlarına malikdir:

LAYİHƏ

— xəstənin sağlamlığı ilə bağlı hər hansı bir fəaliyyət üçün onun sərbəst və könüllü razılığı tələb olunur, ona hansı yardımın göstərilməli olduğu barədə tam məlumat verildikdən və onun işində mövcud olan müxtəlif variantlar barədə məlumat verildikdən sonra;

— sağlamlıq vəziyyəti haqqında arayış almaq hüququ;

— üçüncü şəxslərin məxfilik hüquqlarına xələl gətirmədən tibbi qeydlərdən bütün sənədlərlə tanış olmaq və onlarda olan məlumatların surətini almaq hüququ;

— onlar öz sağlamlıqlarına və müalicələrinə dair iradələrini şəxsən ifadə edə bilməyəcəkləri bir vəziyyətə düşdükləri zaman və ya, ölüm halında meyit və orqanların son istifadəsi ilə bağlı oz istəyini əvvəlcədən ifadə etmək hüququ,

A.2 Tibbi turistin öhdəlikləri

Səhiyyə təminatçısı tibbi turistdən aşağıdakıları soruşa bilər:

— bütün əhaliyə şamil edilən sanitar tələblərə, habelə səhiyyə xidmətləri tərəfindən müəyyən edilmiş xüsusi tələblərə riayət etmək;

— binalardan yaşayış, gigiyena və təhlükəsizlik baxımından lazımi qaydada istifadə etmək;

— əsasən xidmətlərdən istifadə, iş məzuniyyəti və ya daimi əmək qabiliyyətini itirmə prosedurları, müalicəvi və

sosial müavinətlərlə bağlı səhiyyə təminatçısı tərəfindən təklif olunan resurslardan düzgün istifadəni təmin etmək;

— mərkəzin müəyyən etdiyi qaydalara və xidmət göstərən işçilərə lazımi hörmət göstərmək;

— yuxarıda göstərilən səhiyyə tədbirləri və müalicə zamanı xəstənin lazımi qaydada məlumatlandırıldığını və onun tövsiyə olunan tibbi prosedurdan imtina etdiyini açıq şəkildə ifadə edən müvafiq sənədi imzalamaq;

— planlaşdırılmış xidmətdən istifadə etməmək barədə onlara mümkün qədər tez məlumat vermək;

— xəstəliklərin qarşısının alınmasında səhiyyə orqanları ilə əməkdaşlıq etmək;

— səhhəti və ya fiziki vəziyyəti haqqında məlumatları ədalətli və düzgün şəkildə təqdim etmək və bu məlumatların, əsasən,

ictimai maraq və ya sağlamlığa kömək məqsədilə zəruri olduğu hallarda əldə edilməsinə kömək etmək;

— səhiyyə müəssisələrinin və xidmətlərinin strukturunda, təşkilində və fəaliyyətində müşahidə etdiyi hər hansı anomaliyalar barədə onlara məlumat vermək.

LAYİHƏ

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

Əlavə B
(məcburi)
Fasilitatorlar üçün minimum səriştə tələbləri və tövsiyələr

Fasilitatorlar xəstəyə keyfiyyətli tibbi prosedurların axtarışında və nail olunmasında köməklik etmək üçün məsuliyyət daşıyırlar. Onlar tibbi turistlərə müvafiq xidmət göstərmək üçün bir sıra tənzimləyici sistemlər, səhiyyə təminatçıları və yerləşdirmə obyektləri arasında hərəkət etməyə kömək edirlər. Fasilitatorlar tibbi turizm praktikasında mühüm rol oynayırlar. Bundan əlavə, tibbi xidmətin keyfiyyəti tibbi turistin sağlamlığına təsir göstərə bilər Fasilitatorlar üçün minimum səriştə tələbləri və tövsiyələr aşağıdakılardır:

a) Turizm bazarı haqqında biliklər

— Fasilitatorlar səlahiyyətli olmalı və yerli lisenziyalaşdırma qanunları və qaydaları ilə tam tanış olmalıdırlar.

— Fasilitatorlar minimum qanuni tələbləri nəzərə alaraq (mümkün olduqda) tibbi turizm paketləri, fərdi xidmətlər və ya hər ikisini hazırlamaq səlahiyyətinə malik olmalıdırlar.

— Fasilitatorlar beynəlxalq əməliyyatların (məsələn, ödənişlər, köçürmələr) aparılması üçün qaydalar və şərtlər haqqında lazımi biliyə malik olmalıdırlar.

b) Tibbi səyahət motivləri haqqında biliklər

— Fasilitatorlar tibbi turizmin əsas dəyər zəncirini, əsas maraqlı tərəfləri və tibbi turisti adi yaşayış ölkəsindən kənarda tibbi müdaxilə axtarmağa sövq edən əsas məsələləri başa düşməlidirlər.

— Fasilitatorlar tibbi turistin və onların yoldaşlarının ehtiyaclarını və gözləntilərini başa düşməlidirlər.

c) Tibb sahəsi üzrə minimum bilik

— Fasilitatorlar müalicə və ya nəticələrlə bağlı məsləhətlərin verilməsi ilə bağlı məhdudiyyətlərini bilməlidirlər.

— Fasilitatorlar hər hansı şəkildə tibbi məsləhət verməkdən çəkinməlidirlər.

d) Potensial maraqların toqquşmasını idarə etmək barədə biliklər

— Fasilitatorlar tibbi turistlə apardıqları əməliyyatlarda şəffaflığı təmin etməlidirlər.

e) Tibb turizmi üzrə biliklər

— Fasilitatorlar təklif etdikləri tibbi turizm istiqaməti haqqında adekvat biliyə malik olmalıdırlar.

LAYİHƏ

— Fasilitatorlar qəbul edilən tibb məntəqəsinin mədəni və linqvistik xüsusiyyətlərindən xəbərdar olmalıdırlar.

— Fasilitatorlar hüquqi müdafiələrdən, habelə tətbiq olunan tibbi məsuliyyət sənədlərindən xəbərdar olmalıdırlar.

f) Müştəri xidməti

— Fasilitatorlar ilkin əlaqədən sonrakı xidmətə qədər bütün əlaqə nöqtələrində müştəri xidməti bacarıqlarına malik olmalıdırlar.

g) Etik marketinq

— Fasilitatorlar tibbi turisti obyektiv, etibarlı və yenilənmiş məlumatlarla təmin etməlidirlər.

— Fasilitatorlar öz internet saytlarının düzgün idarə olunmasını və müntəzəm olaraq yenilənməsini təmin etməlidirlər.

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

Biblioqrafiya

[1] ISO 9001, Keyfiyyəti idarəetmə sistemləri — Tələblər

[2] ISO 10002, Keyfiyyətin idarə edilməsi — Müştəri məmnuniyyəti — Təşkilatlarda şikayətlərə baxılması üçün təlimatlar

[3] ISO 10004, Keyfiyyətin idarə edilməsi — Müştəri məmnuniyyəti — Monitorinq və ölçmə üçün təlimatlar

[4] ISO 13485, Tibbi cihazlar — Keyfiyyəti idarəetmə sistemləri — Tənzimləyici məqsədlər üçün tələblər

[5] ISO 21542, Bina konstruksiyası — İnşa edilmiş mühitin əlçatanlığı və istifadəyə yararlılığı

[6] ISO 21902,2) Turizm və əlaqəli xidmətlər — Hamı üçün əlçatan turizm — Tələblər və tövsiyələr

[7] ISO 22870, Baxım nöqtəsi testi (POCT) — Keyfiyyət və bacarıq tələbləri

[8] ISO 22886, Səhiyyə təşkilatının idarə edilməsi — Lüğət

[9] ISO 31000, Risklərin idarə edilməsi — Təlimatlar

LAYİHƏ

UDC 338.465.4; MNT 79.12.11.20; ICS 03.080.30; 03.200.01

QRUP 3

Əsas sözlər: tibbi turizm, səyahət, fasilitator, səhiyyə təminatçısı, tibb işçiləri, müalicə, tibbi xidmət, səhiyyə, xidmətlər

LAYİHƏ

 ©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur

LAYİHƏ

AZƏRBAYCAN STANDARTLAŞDIRMA İNSTİTUTU

Rəsmi nəşr
“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu”
publik hüquqi şəxs

AZS ISO 22225:2022
Turizm və əlaqəli xidmətlər — Tibbi turizm — Xidmət tələbləri

©AZSTAND –Bütün hüquqlar qorunur