

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

## «Η ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΤΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ»

Αγγελική Κατσάκη, Διεθνής Επιθεωρήτρια Temos, Αντιπρόεδρος Temos Advisory Board Διευθύντρια Temos Aegean Ltd



**HD:** Στην Ελλάδα πιστεύετε ότι τα νοσοκομεία έχουν προοπτικές να αναπτυχθούν στον τομέα του ιατρικού τουρισμού δεδομένης της δυσχερούς κατάστασης του χώρου της υγείας; Η εμπειρία μας στη διεθνή αγορά των παρόχων υγείας που δραστηριοποιούνται με μεγάλη εξωστρέφεια στο διεθνές περιβάλλον, δείχνει ότι η διακίνηση των Ασθενών βασίζεται στη διασφάλιση της αξιοπιστίας των νοσοκομείων, στη φήμη της επιστημονικής αποτελεσματικότητάς τους αλλά κυρίως στη διαμόρφωση δικτύων. Τα δίκτυα αυτά περιλαμβάνουν μηχανισμούς όπως πράκτορες που ειδικεύονται στον ιατρικό τουρισμό, οργανισμούς παροχής ιατρικής βοήθειας, διεθνείς ασφαλιστικές. Οι μηχανισμοί αυτοί διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο είτε πρόκειται για τη διαχείριση επειγόντων περιστατικών είτε πρόκειται για περιστατικά που εντάσσονται στον «ιατρικό τουρισμό επιλογής». Δυστυχώς για τις υπηρεσίες Υγείας στην Ελλάδα διαπιστώνεται συνολικά στο εξωτερικό μια ουσιαστική δυσπιστία και αλληλοωμμένη –από τα λοιπά κακώς κείμενα στη χώρα μας- εικόνα, γεγονός που σημαίνει ότι απαιτείται εντατική προσπάθεια για την ενίσχυση της αξιοπιστίας και του αισθήματος εμπιστοσύνης. Ακόμη και μέσα στις συνθήκες χρηματοπιστωτικής δυσχέρειας ο κλάδος της Υγείας επιβάλλεται να δώσει τη δική του μάχη για να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις που θα διασφαλίσουν όχι μόνο βιωσιμότητα αλλά και μια αναπτυξιακή πορεία. Η Temos Aegean έχει αυτόν ακριβώς τον προσανατολισμό: την υποστήριξη της προσπάθειας των Ελλήνων παρόχων υγείας να δραστηριοποιηθούν διεθνώς.

**HD:** Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα της McKinsey ο ιατρικός τουρισμός αποτελεί έναν κλάδο στον οποίο θα μπορούσε να επενδύσει η ελληνική οικονομία για να εξέλθει από την κρίση. Ποια είναι η άποσή σας; Ο άξονας του Ιατρικού Τουρισμού όπως όντως έχουν υποδείξει πολλές επιχειρησιακές και χρηματοοικονομικές μελέτες εντάσσεται μέσα στους 8 αναπτυξιακούς άξονες που αναδεικνύονται για τη χώρα μας προκειμένου να ανακάμψει από την ύφεση. Πρόκειται για μια νέα διαρκώς αναπτυσσόμενη διεθνή αγορά από την οποία η Ελλάδα καλείται σήμερα να λάβει το μερίδιό της αναλογεί. Η χρηματοδότηση των συστημάτων υγείας πλήττεται διεθνώς λόγω της κρίσης και για τον λόγο αυτό, το ενδιαφέρον στρέφεται στις εναλλακτικές αγορές. Στην Ελλάδα σήμερα η ρευστότητα αποτελεί το σημαντικότερο πρόβλημα της ιδιωτικής υγείας ενώ οι δημόσιοι φορείς ασφυκτούν υπό το βάρος των περικοπών και ελλειμμάτων. Ο Ιατρικός Τουρισμός είναι μια επιπλέον αγορά- στόχος η οποία μπορεί να αποτελέσει δυναμική λύση. Η χώρα μας διαθέτει ένα δυναμικό αθλοδοτών που διακινούνται στην επικράτεια είτε ως τουρίστες, ως επαγγελματικοί ταξιδιώτες, ως προσωρινοί ή ακόμη και μόνιμοι κάτοικοι. Αυτό το δυναμικό θα πρέπει να αξιοποιηθεί με την ενίσχυση της αξιοπιστίας και αποτελεσματικότητας των υγειονομικών υπηρεσιών της χώρας. Με την ανάπτυξη συνεργειών μεταξύ των κλάδων υγείας και τουρισμού υπάρχει η δυνατότητα ο δεύτερος να απευθυνθεί και σε ειδικές ομάδες όπως η Τρίτη Ηλικία, οι χρόνιοι πάσχοντες και οι νεφροπαθείς συνδυάζοντας το περιβάλλον των διακοπών με τη διαθεσιμότητα απαραίτητων γι' αυτούς ιατρικών υπηρεσιών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα το οποίο αποδεικνύει την αναγκαιότητα εφαρμογής μιας τέτοιας στρατηγικής, αποτελεί ο μεγάλος αριθμός των κέντρων αποκατάστασης που δημιουργήθηκαν στην χώρα με εξαιρετικά σημαντικές υποδομές και εξοπλισμό, την τελευταία δεκαετία, χωρίς να έχει προβλεφθεί η εσωτερική διασύνδεσή τους με νοσοκομειακές δομές για τη ροή των περιστατικών ή ακόμη και η προβολή τους στο εξωτερικό για την μέγιστη αξιοποίηση της λειτουργίας τους. Ο «Τουρισμός Αποκατάστασης» επομένως θα μπορούσε να αποτελέσει το «νέο εξαγωγίμο προϊόν» της Ελλάδας με εξαιρετικά υψηλές προοπτικές και αποδόσεις.

**HD:** Ποιο κατά τη γνώμη σας είναι το προφίλ και οι ιδιαίτερες προτιμήσεις ενός πελάτη ιατρικού τουρισμού και πόσο καλά μπορεί να ανταποκριθεί σε αυτά η χώρα μας, δεδομένης και της σοβαρής έλλειψης γενικών υποδομών (εξυπηρετήσεις για ΑΜΕΑ, ηλικιωμένους και ασθενείς); Οι ασθενείς που διακινούνται στο πλαίσιο του «επιλεκτικού Ιατρικού Τουρισμού» αποφασίζουν να μεταβούν εκτός των συνόρων της πατρίδας τους για να λάβουν μια συγκεκριμένη ιατρική υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως:

- το κόστος
- την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας
- τους χρόνους αναμονής στην χώρα προέλευσης
- την ανάγκη να συνδυάσουν την ιατρική φροντίδα με διακοπές

Σε αντίθεση με τις επικρατούσες εντυπώσεις οι υγειονομικές υποδομές στη χώρα μας βρίσκονται σε ικανοποιητικό επίπεδο και ο ιατροτεχνολογικός εξοπλισμός έχει αναβαθμισθεί σημαντικά τουλάχιστο σε ό,τι αφορά τον ιδιωτικό κλάδο υγείας. Δεδομένων, λοιπόν, αντικειμενικών στοιχείων οι υποδομές και το επιστημονικό επίπεδο των επαγγελματιών υγείας μπορούν να εγγυηθούν μια εξαιρετικά αξιοπρεπή παρουσία της χώρας μας στην συγκεκριμένη διεθνή αγορά.

**HD:** Με ποια κριτήρια και βάσει ποιων προδιαγραφών παρέχει η TEMOS στα νοσοκομεία τη διεθνώς αναγνωρισμένη πιστοποίησή της;



Το σύστημα πιστοποίησης «TEMOS» ξεκίνησε το 2006 ως αποτέλεσμα της εμπέδωσης διεθνών αρχών της ποιότητας στη φροντίδα, των απαιτήσεων διεθνών Ασφαλιστικών Εταιρειών και γενικά των stakeholders του Ιατρικού Τουρισμού προκειμένου για την ταυτοποίηση των αξιόπιστων υγειονομικών παρόχων ανά τον κόσμο.

Η εξειδίκευσή μας στον χώρο έχει συνεισφέρει σημαντικά στην αναβάθμιση της διαχείρισης του «Διεθνή Ασθενή» ενώ η πιστοποίηση TEMOS συνιστά μια «ταυτότητα» διεθνούς αποδοχής, διάκρισης και αναγνώρισης επειδή ακριβώς ενσωματώνει διεθνείς καλές πρακτικές ασφάλειας και ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας. Οι προδιαγραφές εξειδικεύονται ανάλογα με το είδος του φορέα σε διακριτά υποσυστήματα πιστοποίησης νοσοκομείων, κλινικών, μονάδων πρωτοβάθμιας φροντίδας, οδοντιατρείων, μονάδων αποκατάστασης κ.λπ. Με την ενίσχυση της ζήτησης της διασυννοριακής φροντίδας την τελευταία δεκαετία, οι ιδιωτικές ασφαλιστικές και οι εταιρείες Ιατρικού Τουρισμού επιχειρούν να περιορίσουν το βασικότερο διακύβευμα για αυτές που δεν είναι άλλο από το ενδεχόμενο συνεργασίας με αναξιόπιστους παρόχους με σοβαρά ελλείμματα ποιότητας στις υπηρεσίες ή διαφάνειας στις χρεώσεις τους.

Σε πολλές περιπτώσεις η πολιτική που εφαρμόζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες συνίσταται στην κάλυψη συγκεκριμένης κατηγορίας περίθαλψης ή ακόμη και σε συγκεκριμένα νοσοκομεία σύμφωνα με τα διαπιστευτήρια ποιότητας και αξιοπιστίας που αυτά διαθέτουν.

Ο Οργανισμός Temos εκπροσωπώντας έτσι ένα σημαντικό ποσοστό ενδιαφερομένων μερών της αγοράς του Ιατρικού Τουρισμού από την Κεντρική και Βόρεια Ευρώπη, ως την Ασία και τη Νότια Αμερική έχει ως βασική του στρατηγική να συνδράμει την προσπάθεια των υγειονομικών δομών να αναβαθμίσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους και να δικτυώσουν τους πλέον αξιόπιστους παρόχους στις διεθνείς αγορές.

**HD:** Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι αποτελεί εμπόδιο το γεγονός σύμφωνα με το οποίο δεν έχουν ολοκληρωθεί ακόμα οι απαραίτητες προδιαγραφές για τον ιατρικό τουρισμό από τα συνεργαζόμενα και αρμόδια Υπουργεία Τουρισμού και Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης; Η ιδιωτική αγορά της Υγείας στη χώρα μας εξαιτίας των συνεπειών της οικονομικής κρίσης δεν έχει την πολυτέλεια να περιμένει την Πολιτεία να δράσει –όπως αυτή οφείλει– μεθοδικά, στρατηγικά και νομοθετικά προς μια κατεύθυνση οργάνωσης στοχευμένων δομών για την παροχή υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού ενώ ταυτόχρονα δεν υφίσταται κανένα «τυπικό κώλυμα» για την διεθνή προώθηση και προβολή των παρόχων.

Η συνδρομή της Πολιτείας είναι παρόλτατα καθοριστική ιδιαίτερα για την απλούστευση των διαδικασιών για ένταξη νέων δραστηριοτήτων στους οργανισμούς όπως έγινε με τη δυνατότητα λειτουργίας των «κλινικών ημέρας» (day clinics) στους ιδιωτικούς φορείς πρωτοβάθμιας φροντίδας. Τα σημεία εκείνα στα οποία εντοπίζονται τα μεγαλύτερα κενά και τα οποία σχετίζονται με τη δυσχέρεια που αντιμετωπίζουν οι Έλληνες πάροχοι να διεξοδύσουν στη αγορά του Ιατρικού Τουρισμού είναι η προτυποποίηση, η εφαρμογή κλινικών πρωτοκόλλων, η διακίνηση της ιατρικής πληροφορίας, η θέσπιση προδιαγραφών ποιότητας όπως υπαγορεύει και η Κοινωνική Οδηγία για τη Διασυννοριακή Φροντίδα και τέλος ο εξορθολογισμός των δαπανών.

Σε κάθε περίπτωση, η θεσμική κατοχύρωση και η προσαρμογή των διαδικασιών των επιχειρηματικών μηχανισμών ώστε να συμπεριλάβουν στις δυνατότητές τους τις υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού κρίνονται απαραίτητα ενώ ταυτόχρονα οι διακρατικές συνεργασίες διαμορφώνουν το υπόστρωμα επάνω στο οποίο μπορεί να ευδοκιμήσει ο επιχειρηματικός άξονας του Ιατρικού Τουρισμού.

**ΑΡΧΙΣΥΝΤΑΚΤΡΙΑ:**  
Νιλήθη Καψή  
εσωτ. 245,  
E: nkapsi@boussias.com

**ΡΕΠΟΡΤΑΖ - ΑΦΙΕΡΩΜΑΤΑ:**  
Μυρολίνα Ανωμερίτη  
εσωτ. 245,  
E: m.anomeriti@boussias.com

**ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ - ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ:**  
Βασιλίν Κοψίρης,  
εσωτ. 132,  
E: vkafiris@boussias.com

**CREATIVE DIRECTOR:**  
Θεοδώρα Τουτziαράκη  
εσωτ. 344,  
E: toutziaraki@boussias.com

**ΕΚΔΟΤΗΣ:**  
Μιχάλης Μπούσιας

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:**  
Boussias Communications,  
T: 210 6617777,  
F: 210 6617778,  
Δ: Κλήσιθένους 338,  
15344, Γέφυρας

Κόστος επίσημης εταιρικής συνδρομής 350€ (συμπεριλαμβάνεται ο ΦΠΑ)