



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu

**TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
KAMU HASTANE BİRLİKLERİ SAĞLIK TURİZMİ ORGANİZASYONU**

Bakanlığımıza bağlı sağlık kurum ve kuruluşlarında sağlık turizmi kapsamında verilen sağlık hizmetleri 2011/41 sayılı genelge ile düzenlenmiştir. İl Sağlık Müdürlükleri ve sağlık tesislerimiz bünyesinde sağlık turizmi organizasyonu söz konusu genelge ile oluşturulmuştur.

Bakanlığımızın yeniden yapılanması çerçevesinde, 663 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu kurulmuş ve 02/11/2012 tarihi itibariyle Kamu Hastane Birlikleri faaliyete başlamıştır. Yeni süreçte Kurumumuza bağlı Kamu Hastane Birlikleri ve sağlık tesisleri bünyesinde sağlık turizmi faaliyetleri Kurumumuzca yürütülecektir.

Bu organizasyon planı kapsamında yapılandırılan birimler; sağlık turizmi, turistin sağlığı, uluslararası sağlık alanında işbirliği anlaşmaları ve ülkemizin taraf olduğu uluslararası sosyal güvenlik anlaşmaları çerçevesinde, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu'na bağlı sağlık tesislerine sağlık hizmeti almak amacıyla başvuran tüm yabancı uyruklu hastalara ilişkin iş ve işlemlerin yürütülmesi ve koordinasyonundan sorumludur.

Uluslararası Hasta Koordinasyon Merkezi ile Uluslararası Hasta Koordinasyon Birimleri, ilin sağlık turizmi ve turistin sağlığı bakımından yabancı hasta potansiyeli, gelişmişlik düzeyi, coğrafi konumu, her türlü ulaşım imkânlarının kolaylığı, tarihi ve kültürel değerlerin oluşu, mevcut sağlık tesislerinin fiziki özellikleri, kapasiteleri ve özellikli sağlık hizmetlerinin niteliği gibi kriterler esas alınarak belirlenmiştir.

Bu organizasyon yapısı Kurumumuz taşra yapılanmasında; sağlık turizminin tanıtımı, gelişimi, yaygınlaştırılması, koordinasyonu, takibi, kayıt altına alınması vb. iş ve işlemleri yürütmek amacıyla kurulmuş birimleri kapsamaktadır.

I. BÖLÜM

ULUSLARARASI HASTA KOORDİNASYON MERKEZİ

A. Genel Sekreterlik Yapılanması

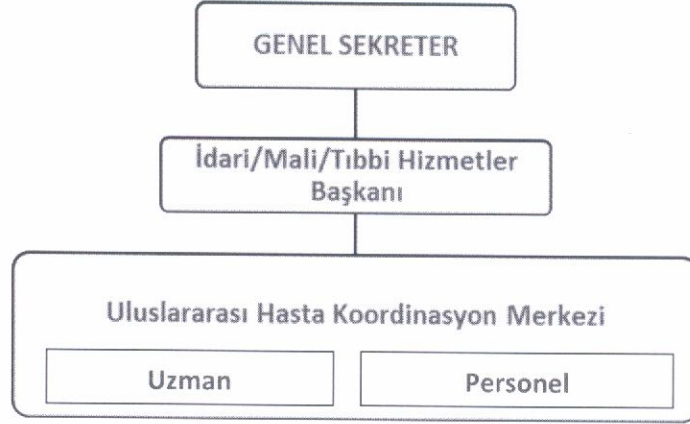
Hizmet Tanımı:

Sağlık turizmi ve turistin sağlığı potansiyelinin yüksek olduğu **İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya ve Muğla** olmak üzere toplam 5 ilde Birlik bünyesinde sağlık turizmi ile ilgili her türlü tanıtım, koordinasyon, denetim, rehberlik ve takip işlemlerini yürüten ve hastaların tedavilerinin koordine edildiği merkezlerdir.

Organizasyon Yapısı:

Uluslararası Hasta Koordinasyon Merkezi, Genel Sekreterin uygun gördüğü Başkanlarından birine bağlı olarak faaliyetlerini yürütülür. Bu merkezde, 1 (bir) Uzman (Sözleşmeli) ve sağlık hizmetleri sınıfından en az 1 (bir) Personel görev alır. Personel sayısı ihtiyaca göre artırılabilir. Ayrıca bu merkezde gerekli görülmesi halinde, Birliğin ve bağlı sağlık tesislerinin tercümanlık ve rehberlik hizmetleri için hizmet alımı yoluyla Uluslararası Hasta Rehberi istihdam edilebilir.

Şema 1: Organizasyon Yapısı.



Personel Kriterleri ve Görev Tanımları:

Uzman, Uluslararası Hasta Koordinasyon Merkezinin sorumlusudur.

Uzman personelin ileri düzeyde yabancı dil bilmesi (İngilizce, Almanca, Rusça veya Arapça tercihen birden fazla yabancı dil) ile birlikte sağlık turizmi konusunda deneyimli, organizasyon yeteneği bulunan ve yurtdışı bağlantı, işbirliği ve tanıtım çalışmaları yapabilecek yeterliğe sahip olması gerekmektedir. Uzman'ın YDS/KPDS/ÜDS/TOEFL puanı 60 ve üzeri olmalıdır (YDS, KPDS, TOEFL veya ÜDS dışında bir yabancı dil sınav sonucunun ÖSYM tarafından belirlenmiş eşdeğeri olması gerekmektedir).

Bu merkezde uzman olarak görevlendirilmesi planlanan personelin, mevcut sağlık turizmi birimlerinde görev yapmakta olan Bakanlığımız personeli (657 Sayılı DMK'ya tabi kadrolu personel) olup bu belge/belgelere sahip olmaması halinde bu organizasyonun yürürlüğe girmesiyle birlikte 1(bir) yıl içerisinde söz konusu belgelerden birini tamamlaması kaydıyla istihdam edilebilir. Göreve başlamasına müteakip 1(bir) yıl içerisinde bu belgelerden birini tamamlayamayan personelin sağlık turizmi birimindeki görevine son verilir.

Uzman Görev Tanımı:

- Birliğe bağlı sağlık tesislerinin sağlık turizmi koordinasyonunu sağlamak,
- Sağlık turizmi potansiyelinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak ve yaptırmak (eğitim, klinik yapılanması vb.),
- Birlik kapsamındaki sağlık tesislerinin yurtdışı tanıtım hizmetlerini organize etmek ve yürütmek,
- Yurtdışı kurum ve kuruluşlarla iletişim ve işbirliği içerisinde olmak, bu kapsamda yapılacak protokollere (asistan ve aracı kuruluşlar vb.) ilişkin gerekli çalışmaları yürütmek,
- Yabancı hastaları gerektiğinde, birlik bünyesindeki uygun sağlık tesislerine yönlendirmek,
- Sağlık tesislerinde sağlık turizmi kapsamında yürütülen çalışmaları takip etmek, gerekli istatistiki verilerin tutulmasını ve gerektiğinde ilgili makamlara sunulmasını sağlamak,
- Hizmet almak üzere ülkemize gelen hastaların; sağlık tesislerine ulaşımı, tedavi süreci, sağlık tesisi dışında konaklama ve ülkesine dönüş sürecinde her türlü çalışmayı koordine etmek,
- Sağlık turizmi kapsamında verilecek diğer görevleri yapmak.



Sağlık Bakanlığı

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu

Personel Görev Tanımı:

- Yurtdışı hastaların ilgili sağlık tesislerine yönlendirilmesi, ulaşım, muayene, tedavi süreçlerine ilişkin genel koordinasyonu sağlamak, sağlık tesisi uluslararası hasta birimlerini bu kapsamda yönlendirmek,
- Yabancı hastaların tedavi süreçlerine ilişkin sorunların çözümü için gerekli kişi ya da kuruluşlarla iletişime geçmek, sorunların çözümüne yönelik iş ve işlemleri yürütmek,
- Sağlık turizmi kapsamındaki yazışmaları yapmak ve evrak sürecini takip etmek,
- İstatistiki verileri tutmak ve takip etmek, ilgili makama sunmak,
- Kurum tarafından istenilen düzenli raporları hazırlamak,
- Birim idari işlerini ve diğer büro iş ve işlemlerini yürütmek,
- Sağlık turizmi kapsamında verilecek diğer görevleri yapmak.

B. Sağlık Tesisi Yapılanması

Organizasyon Yapısı:

Genel Sekreterliğin uygun gördüğü sağlık tesislerinde sağlık turizmi ile ilgili iş ve işlemler “Uluslararası Hasta Birimi” kurularak yürütülür. Kurulan Uluslararası Hasta Birimleri Kuruma bildirilir. 1 (bir) Birim Sorumlusu ve 2 (iki) Uluslararası Hasta Rehberi (mevcut yapılanmada Hasta Yönlendirme Elemanı olarak ifade edilen personel unvanı bundan sonraki kısımlarda Uluslararası Hasta Rehberi şeklinde adlandırılacaktır) görev alır.

Şema 2: Sağlık Tesisi Organizasyon Yapısı.



(1) Hastane Yöneticisinin uygun görmesi kaydıyla, ihtiyaç hallerinde ilave personel istihdamı sağlanabilir. Hastane yönetimi sağlık tesisinde uluslararası hasta birimi için fiziki şartları ve teknik donanımını hazırlar.

Personel Kriterleri ve Görev Tanımları:

Sağlık tesisi Uluslararası Hasta Birimi'nde, hizmet alımı yoluyla Uluslararası Hasta Rehberi (bölgesel ihtiyaca göre İngilizce, Rusça, Almanca veya Arapça vb. dillerde) istihdam edilir.



Sağlık Bakanlığı

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu

Uluslararası Hasta Rehberi'nin, üniversitelerin ilgili dilde, "Mütercim-Tercümanlık, Çeviribilim, Mütercim ve Konferans Tercümanlığı" bölümleri lisans programlarının birinden veya Arapça için; "Arap Dili ve Edebiyatı, Arapça Öğretmenliği", Almanca için; "Alman Dili ve Kültürü, Alman Dili ve Edebiyatı, Alman Dil Bilimi, Almanca Öğretmenliği", İngilizce için; "İngiliz Dili ve Edebiyatı, İngiliz Dili ve Kültürü, İngilizce Öğretmenliği, İngiliz Dil Bilimi, Amerikan Kültürü ve Edebiyatı, Amerikan Dili ve Edebiyatı", Rusça için; "Rus Dili ve Edebiyatı, Rus Dili" bölümleri lisans programlarının birinden mezun olmalıdır.

Yukarıda sayılan diller dışında, uluslararası hasta potansiyeline göre farklı bir dilde Uluslararası Hasta Rehberi ihtiyacı doğarsa, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu'ndan uygun görüş alınması kaydıyla istihdam sağlanabilir.

Uluslararası Hasta Rehberi, uluslararası hastalara verilecek hizmetin aksamaması amacıyla, ihtiyaca binaen nöbet veya icap nöbeti ile mesai saatleri dışında da hizmetin devamını sağlayacaktır.

Birim Sorumlusu Görev Tanımı:

- Yurtdışı hastaların yönlendirilmesi, ulaşım, muayene, tedavi süreçlerine ilişkin genel koordinasyonu sağlamak, sağlık tesisi sağlık turizmi kliniklerinde görevli personeli ve diğer ilgili personeli bu kapsamda bilgilendirmek ve yönlendirmek,
- Yabancı hastaların tedavi süreçlerine ilişkin sorunların çözümü için gerekli kişi ya da kuruluşlarla iletişime geçmek, sorunların çözümüne yönelik iş ve işlemleri yürütmek,
- Sağlık tesisinin yurtdışı tanıtımı için gerekli çalışmaları yapmak,
- Sağlık turizmi kapsamındaki yazışmaları yapmak,
- İstatistiki verileri tutmak, takip etmek ve ilgili makama sunmak,
- Kurum tarafından istenilen düzenli raporları hazırlamak,
- Uluslararası hasta kayıtlarının, ilgili bilgi-işlem personelince tam ve doğru girilmesini takip etmek,
- Muhasebe kayıtlarının tam ve doğru yapılması sürecinin takip etmek, gerektiğinde ilgili kişileri bilgilendirmek.
- Sağlık turizmi kapsamında verilecek diğer görevleri yapmak.

Uluslararası Hasta Rehberi Görev Tanımı:

- Yurtdışı kurum ve kuruluşlarla iletişimi sağlamak,
- Provizyon, sigorta şirketleri tahsiline ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,
- Uluslararası hastalara ilişkin çeviri gerektiren evrak ve belgelerin çeviri işlemlerini yapmak ve mesleğinin yetki ve sorumlulukları çerçevesinde imzalamak,
- İhtiyaç doğrultusunda, yabancı hastaya hava alanından ve/veya konakladıkları otel vb. yerlerden transferleri esnasında refakat etmek,
- Yabancı hastaya, sağlık tesisi içi işlemlerinde refakat ve rehberlik etmek,
- Uluslararası hastalara ilişkin her türlü tercümanlık işlemlerini yapmak,
- Hasta profiline göre, ülkesinin sosyo-kültürel (beslenme alışkanlıkları, inanç, beden dili algıları, kişiler arası iletişim vb.) özellikleri hakkında klinik çalışanlarını bilgilendirmek ve bu kapsamda eğitim vermek,
- Verilecek diğer görevleri yapmak.

II. BÖLÜM

ULUSLARARASI HASTA KOORDİNASYON BİRİMİ

A. Genel Sekreterlik Yapılanması

Hizmet Tanımı

Sağlık turizmi potansiyeli orta düzeyde olup mevcut imkânları ile bu potansiyeli geliştirebilecek konumda olan **Bursa, Aydın, Adana, Mersin, Denizli, Kayseri, Kocaeli, Nevşehir, Van, Diyarbakır, Erzurum, Edirne, Gaziantep, Trabzon, Hatay, Samsun, Çanakkale, Şanlıurfa, Konya, Afyonkarahisar** olmak üzere toplam 20 ilde Birlik bünyesinde sağlık turizmi ile ilgili her türlü tanıtım, koordinasyon, denetim, rehberlik ve takip işlemlerini yürüten ve hastaların tedavilerinin koordine edildiği birimlerdir.

Organizasyon Yapısı

Genel Sekreterin uygun gördüğü Başkanlardan birine bağlı olarak sağlık turizmi faaliyetleri yürütülür. Sağlık Hizmetleri Sınıfından 1 (bir) kişi, Uluslararası Hasta Koordinasyon Birimi sorumlusu olarak görevlendirilir. Sorumlu olarak görevlendirilecek kişi aşağıda belirtilen niteliklere haiz olmalıdır. Bu birimlerde, ihtiyaca binaen personel istihdam edilebilir.

Şema 3: Organizasyon Yapısı.



Uluslararası Hasta Koordinasyon Birimi Sorumlusu Görev Tanımı:

- Birliğe bağlı sağlık tesislerinin sağlık turizmi koordinasyonunu sağlamak,
- Birlik kapsamındaki sağlık tesislerinin yurtdışı tanıtım hizmetlerini organize etmek ve yürütmek,
- Yurtdışı kurum ve kuruluşlarla iletişim ve işbirliği içerisinde olmak, ikili anlaşmalara (asistan ve aracı kuruluşlar vb.) ilişkin gerekli çalışmaları yürütmek,
- Yabancı hastaların gerektiğinde, birlik bünyesindeki uygun sağlık tesislerine yönlendirmek,
- Sağlık tesislerinde sağlık turizmi kapsamında yürütülen çalışmaları takip etmek, gerekli istatistiki verilerin tutulmasını ve gerektiğinde ilgili makamlara sunulmasını sağlamak,



Sağlık Bakanlığı

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu

- Hizmet almak üzere ülkemize gelen hastaların; sağlık tesisine ulaşımı, tedavi süreci, sağlık tesisi dışında konaklama ve ülkesine dönüş sürecinde her türlü çalışmaya rehberlik etmek,
- Yabancı hastaların tedavi süreçlerine ilişkin sorunların çözümü için gerekli kişi ya da kuruluşlarla iletişime geçmek, sorunların çözümüne yönelik iş ve işlemleri yürütmek,
- Sağlık turizmi kapsamındaki yazışmaları yapmak ve evrak sürecini takip etmek,
- Kurum tarafından istenilen düzenli raporları hazırlamak,
- Sağlık turizmi kapsamında verilecek diğer görevleri yapmak.

B. Sağlık Tesisi Yapılanması

Organizasyon Yapısı

Uluslararası Hasta Birimi'nde Sağlık Hizmetleri Sınıfından 1 (bir) Birim Sorumlusu görev alır. Birim sorumlusu, Hastane Yöneticisi tarafından aşağıdaki niteliklere uygun kişiler arasından seçilerek istihdam edilir. İhtiyaç doğrultusunda Uluslararası Hasta Rehberleri istihdam edilebilir.

Şema 4: Sağlık Tesisi Organizasyon Yapısı.



Uluslararası Hasta Birimi Sorumlusunun Görev Tanımı

- Yurtdışı hastaların yönlendirilmesi, ulaşım, muayene, tedavi süreçlerine ilişkin genel koordinasyonu sağlamak, sağlık tesisi sağlık turizmi kliniklerinde görevli personeli ve diğer ilgili personeli bu kapsamda yönlendirmek,
- Yabancı hastaların tedavi süreçlerine ilişkin sorunların çözümü için gerekli kişi ya da kuruluşlarla iletişime geçmek, sorunların çözümüne yönelik iş ve işlemleri yürütmek,
- Sağlık tesisinin yurtdışı tanıtımı için gerekli çalışmaları yapmak,
- Yurtdışı kurum ve kuruluşlarla iletişimi sağlamak,
- Provizyon işlemlerini yürütmek ve takip etmek,
- İhtiyaç doğrultusunda, yabancı hastaya hava alanından ve/veya konakladıkları otel vb. yerlerden transferleri esnasında refakat etmek,
- Yabancı hastaya, sağlık tesisi içi işlemlerinde refakat etmek ve yönlendirici rol oynamak,



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu

- Sağlık turizmi kapsamındaki yazışmaları yapmak,
- İstatistiki verileri tutmak ve takip etmek, ilgili makama sunmak,
- Kurum tarafından istenilen düzenli raporları hazırlamak,
- Uluslararası hasta kayıtları ile muhasebe kayıtlarının ilgili personelce tam ve doğru girilmesini takip etmek ve gerektiğinde ilgili kişileri bilgilendirmek.

III. BÖLÜM

ULUSLARARASI HASTA DESTEK PERSONELİ

A. Genel Sekreterlik Yapılanması

Hizmet Tanımı

Uluslararası Hasta Koordinasyon Merkezi ve Uluslararası Hasta Koordinasyon Birimi bulunmayan sağlık turizmi potansiyeli düşük olan illerde, Birlik bünyesinde sağlık turizmi kapsamında her türlü tanıtım, koordinasyon, rehberlik ve takip işlemlerini yürüten bir personel görev yapar.

Organizasyon ve Personel Kriterleri

Genel Sekreterlik bünyesinde 1 (bir) personel mevcut görevlerinin yanında sağlık turizmi iş ve işlemlerini yürütmek üzere görevlendirilir. Genel Sekreterin uygun gördüğü Başkanlık bünyesinde faaliyet gösterir.

Görev Tanımı:

- Yurtdışı hastaların ilgili sağlık tesislerine yönlendirilmesi, ulaşım, muayene, tedavi süreçlerine ilişkin genel koordinasyonu sağlamak, sağlık tesisi sağlık turizmi birimlerini bu kapsamda yönlendirmek,
- Yabancı hastaların tedavi süreçlerine ilişkin sorunların çözümü için gerekli kişi ya da kuruluşlarla iletişime geçmek, sorunların çözümüne yönelik iş ve işlemleri yürütmek,
- Sağlık tesisinin uluslararası tanıtım çalışmalarında bulunmak,
- Sağlık turizmi kapsamındaki yazışmaları yapmak ve evrak sürecini takip etmek,
- İstatistiki verileri tutmak ve takip etmek, ilgili makama sunmak,
- Kurum tarafından istenilen düzenli raporları hazırlamak,
- Verilecek diğer görevleri yapmak.

B. Sağlık Tesisi Yapılanması

Hastane Yöneticisi tarafından, sağlık tesisi bünyesinde 1 (bir) sağlık personeli mevcut görevlerinin yanında sağlık turizmi takip ve organizasyon işlemlerinden sorumlu olarak görevlendirilir.

Görev Tanımı

- Birliğe bağlı sağlık tesislerinin sağlık turizmi koordinasyonunu sağlamak ve gerektiğinde tanıtım hizmetlerini organize etmek ve yürütmek,



Sağlık Bakanlığı

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu

- Yabancı hastaların gerektiğinde, birlik bünyesindeki uygun sağlık tesislerine yönlendirmek,
- Sağlık tesislerinde sağlık turizmi kapsamında yürütülen çalışmalarını takip etmek, gerekli istatistik verilerin tutulmasını ve gerektiğinde ilgili makamlara sunulmasını sağlamak,
- Hizmet almak üzere ülkemize gelen hastaların; sağlık tesisine ulaşımı, tedavi süreci, sağlık tesisi dışında konaklama ve ülkesine dönüş sürecinde her türlü çalışmaya rehberlik etmek,
- Yabancı hastaların tedavi süreçlerine ilişkin sorunların çözümü için gerekli kişi ya da kuruluşlarla iletişime geçmek, sorunların çözümüne yönelik iş ve işlemleri yürütmek,
- Sağlık turizmi kapsamındaki yazışmaları yapmak ve evrak sürecini takip etmek,
- Kurum tarafından istenilen düzenli raporları hazırlamak,
- Sağlık turizmi kapsamında verilecek diğer görevleri yerine getirmek.

**GENEL SEKRETERLİK BİRİMLERİNİN TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ
KURUMU'NA SUNACAĞI RAPORLAR**

- Sağlık tesislerine başvuran yabancı hastalara ilişkin verileri içeren istatistik rapor. Bu rapor, hastanın adı soyadı, pasaport numarası, uyruğu, poliklinik adı, teşhisi, hastane giriş-çıkış tarihi, fatura edilen miktar ve tahsil edilen miktarı vb. içerir (yılıda bir kez yılsonunda rutin olarak düzenlenir ve ayrıca Kurum tarafından talep edildiğinde düzenlenir).
- Bir sonraki yıla ilişkin eylem planı. Eylem planı, sağlık turizmi kapsamında yapılacak olan klinik yapılanma, iyileştirme, personel ve eğitim çalışmaları, tanıtım faaliyetleri vb. içerir.
- İlerleme raporu. (I. ve II. bölümde yer alan illerin Genel Sekreterliklerince, altı aylık periyotlarla Temmuz ve Ocak aylarında). İlerleme raporu genel sekreterliğe bağlı sağlık tesislerinde sağlık turizmi eylem planında yer alan hedeflere yönelik yapılan çalışmaları içerir.