



دورة إدارة السياحة العلاجية: مكتب المرضى الدوليين والباقات العلاجية والمتابعة بعد العودة



دورة إدارة السياحة العلاجية: مكتب المرضى الدوليين والباقات العلاجية والمتابعة بعد العودة

مقدمة:

دورة إدارة السياحة العلاجية دورة تدريبية مدتها خمسة أيام لأقسام المرضى الدوليين في المستشفيات ووكلاء تيسير العلاج ووجهات السياحة الصحية، تتناول مكتب المرضى الدوليين والباقات العلاجية والمتابعة بعد العودة، وتنتهي بإعداد نموذج خدمة المرضى الدوليين وخطة تسويقية لمستشفى حالة دراسية. تفقد المستشفيات مرضى الخارج وجزءاً من إيراداتها حين يتأخر الرد على الاستفسارات، وتغفل عروض الأسعار بنوداً من التكلفة، وتتأخر ضمانات الدفع، ولا يتابع أحد المريض بعد عودته. يعمل المرشحون على تنسيق المرضى الدوليين أو حسابات الوسطاء، وتعتمد الدورة دراسات حالة على ملفات إحالة وعروض أسعار. وتقدم كورس كونسبت هذه الدورة في إدارة السياحة العلاجية.

أهداف الدورة:

- تحليل الطلب على السياحة العلاجية حسب شريحة الإجراء والسوق المصدرة واللغة ونوع الجهة الدافعة، وتقييم جاهزية قسم المرضى الدوليين في المنشأة
- تصميم مكتب للمرضى الدوليين بنموذج خدمة وهيكل توظيف ومسار لمعالجة الاستفسارات من أول تواصل حتى خطة العلاج المؤكدة
- تسعير الباقات العلاجية المجمعة وإصدار عروض أسعار مكتوبة تحدد البنود المتضمنة والمستثناة ومدة الصلاحية وشروط تجاوز التكلفة
- تنسيق رحلة المريض عبر الحدود من مراجعة السجلات عن بعد ووثائق السفر إلى الإقامة في المستشفى و ضمانات الدفع والخروج بعد تقييم اللياقة للسفر
- تنظيم المتابعة بعد الخروج وخطط التعامل مع المضاعفات وضوابط الجودة والموافقة المستنيرة والأخلاقيات للمرضى الدوليين
- بناء نموذج خدمة المرضى الدوليين وخطة تسويقية تحدد الأسواق المصدرة وقنوات الوسطاء والجهات الدافعة ومؤشرات الأداء

الفئة المستهدفة:

- مديرو مكاتب المرضى الدوليين في المستشفيات المسؤولون عن تحويل الاستفسارات إلى حالات علاج ورضا المرضى
- المشرفون على منسقي المرضى الدوليين والمترجمين الطبيين ومديري الحالات الذين يرافقون المرضى القادمين من الخارج خلال العلاج
- مديرو تطوير الأعمال المسؤولون عن التعاقد مع وسطاء السياحة العلاجية وشركات التأمين والجهات الحكومية وجهات العمل الراحية
- أصحاب وكالات تيسير السياحة العلاجية ومديروها الذين يوجهون المرضى إلى المستشفيات المعالجة
- مديرو جهات السياحة الصحية في الوجهات الذين ينسقون بين المستشفيات وشركاء السفر والترويج في الأسواق المصدرة

محاور الدورة:

اليوم 1: سوق السياحة العلاجية وشرائح المرضى ومراجعة الجاهزية

- تعريفات السياحة العلاجية والسياحة الصحية وحدود نطاق كل منهما
- دوافع المرضى عبر الحدود من فروق الأسعار وقوائم الانتظار والخبرة التخصصية
- شرائح الإجراءات من الجراحات الاختيارية والخصوبة والأسنان والرأي الثاني في الأورام
- تحليل الطلب في الأسواق المصدرة حسب اللغة والجهة الدافعة والتخصص
- قائمة تحقق جاهزية قسم المرضى الدوليين في وضعه الحالي

اليوم 2: تصميم مكتب المرضى الدوليين وقنوات الوسطاء وتسعير الباقات

- نموذج خدمة مكتب المرضى الدوليين وهيكل التوظيف
- مسار معالجة الاستفسارات من أول تواصل حتى خطة العلاج
- اتفاقيات وسطاء السياحة العلاجية والعمولات وقواعد الإحالة
- تسعير الباقات العلاجية المجمعة بالبنود المتضمنة والمستثناة
- تقدير التكلفة المكتوب ومدة صلاحية عرض السعر وبنود تجاوز التكلفة

اليوم 3: رحلة المريض عبر الحدود وضمانات الجهات الدافعة وتنسيق الخروج

- مراجعة السجلات الطبية عن بعد والاستشارة المرئية قبل السفر
- قائمة تحقق ما قبل الوصول لخطابات التأشيرة والرحلات والمرافقين
- خدمات الترجمة الطبية والتفضيلات الثقافية وخدمات الإرشاد للمرضى المنومين
- خطاب ضمان الدفع من شركات التأمين والدفعات المقدمة والفوترة المباشرة
- تقييم اللياقة للسفر جوا وملخص الخروج للطبيب المعالج في بلد المريض

اليوم 4: المتابعة بعد العودة وضمان الجودة والمخاطر القانونية والأخلاقية

- مكالمات المتابعة بعد الخروج وبروتوكولات الرعاية اللاحقة عن بعد
- مصفوفة إدارة المضاعفات وخطط الطوارئ لإعادة المريض إلى بلده
- متطلبات الاعتماد الصحي الدولي لخدمات المرضى الدوليين
- الموافقة المستنيرة عبر الحدود والمسؤولية الطبية ومسارات تسوية النزاعات
- الفحص الأخلاقي لعلاج التحايل على القوانين والاتجار بالأعضاء والعدالة الصحية

اليوم 5: دراسة حالة: نموذج خدمة المرضى الدوليين وخطة الأسواق المصدرة

- ترتيب أولويات الأسواق المصدرة واختيار التخصصات لمستشفى الحالة
- دليل الباقيات وقالب عرض السعر لتخصصات الحالة الدراسية
- مخطط رحلة المريض مع نقاط تسليم الرعاية اللاحقة
- مزيج قنوات الوسطاء والجهات الدافعة ومؤشرات أداء السياحة العلاجية
- عرض نموذج خدمة المرضى الدوليين والخطة التسويقية

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل الطلب على السياحة العلاجية
- تصميم مكتب المرضى الدوليين
- حساب تكلفة الباقيات العلاجية وتسعيرها
- إدارة عقود الوسطاء
- تنسيق ضمانات الدفع
- تخطيط الخروج عبر الحدود
- إدارة المتابعة بعد العودة
- الفحص الأخلاقي للسفر العلاجي

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم نموذج خدمة المرضى الدوليين والخطة التسويقية إلى الإدارة التنفيذية للمستشفى ورئيس قسم المرضى الدوليين
- تحديد الأسواق المصدرة والتخصصات والوسطاء الأجدر بالاستثمار والاستفسارات التي ينبغي الاعتذار عنها
- تجنب الفواتير غير المسددة وعروض الأسعار المتنازع عليها والمضاعفات غير المدارة الناتجة عن غياب الضمانات وغموض شروط الباقيات وانعدام المتابعة
- نقل مسار معالجة الاستفسارات وقالب عرض السعر وقائمة تحقق المتابعة إلى المنسقين والمترجمين وفرق المالية

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون الإدارة التنفيذية للمستشفى ورئيس قسم المرضى الدوليين نموذج خدمة وخطة تسويقية تحدد الأسواق المصدرة والتخصصات المستهدفة، وطريقة الرد على الاستفسارات وإعداد عروض الأسعار، والوسطاء والجهات الدافعة المتعاقد معهم، وأسلوب متابعة كل مريض بعد خروجه. وتعتمد عليها الإدارة في إقرار التوظيف وأسعار الباقات وموازنة الترويج للقسم. وبعد أول ربع سنة من التشغيل وفق النموذج تراجع الوحدة نسبة تحويل الاستفسارات ودقة عروض الأسعار وتأخر المدفوعات ومعدلات التواصل بعد العودة مقابل الخطة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشاركون إلى معرفته قبل دورة إدارة السياحة العلاجية؟

يكفي أن يتعامل المشاركون مع استفسارات المرضى الدوليين أو ينسق رحلاتهم العلاجية أو يدير حسابات الوسطاء والجهات الدافعة، ولا يشترط مؤهل سريري. ويساعد إحضار عروض أسعار أو سجلات استفسارات أو ملخصات خروج مجهولة الهوية من وحدته على تطبيق دراسات الحالة على مواد مألوفة.

بم تختلف دورة إدارة السياحة العلاجية عن دورات تسويق المستشفيات أو إدارة شركات السياحة؟

تغطي الدورة الخدمة كاملة للمريض الذي يعبر الحدود للعلاج؛ المكتب والباقات والجهات الدافعة ووثائق السفر والخروج والمتابعة. أما دورات تسويق المستشفيات فتركز على الإحالات والحملات المحلية، ودورات شركات السياحة على البرامج الترفيهية لا على الرحلة العلاجية.

لماذا تهم المتابعة بعد العودة في إدارة السياحة العلاجية؟

تحدد المتابعة ما إذا كان المريض العائد إلى بلده يتعافى بأمان ويوصى بالمستشفى. فدون مكالمات متابعة مجدولة وملخص خروج للطبيب المعالج وخطة للمضاعفات تظهر المشكلات بعيدا عن الفريق المعالج، فتتأثر النتائج ويخسر المستشفى الإحالات.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة السياحة العلاجية؟

يعود المشاركون بنموذج خدمة المرضى الدوليين وخطة تسويقية تضم الأسواق المصدرة ذات الأولوية ودليل الباقات وقالب عرض السعر ومخطط رحلة المريض مع نقاط تسليم الرعاية اللاحقة ومزيج قنوات الوسطاء والجهات الدافعة ومؤشرات أداء القسم.