



# Turismo y salud





# ISO/TC 228

## Turismo y servicios relacionados



## CADENA DE VALOR

# EL TURISMO MÉDICO REQUIERE UN GRAN NÚMERO DE GRUPOS DE INTERÉS

El turismo médico tiene riesgos y beneficios para los pacientes, y requiere una **gran cantidad de partes interesadas**, para evitar cualquier **riesgo para la salud de los viajeros**, todos los actores de la cadena de valor deben cumplir con ciertos requisitos para **limitar los riesgos**.

# MÚLTIPLES INTERESADOS = RIESGOS MÚLTIPLES



# CERTIFICACIONES INTERNACIONALES



La **excelencia médica** junto con la **acreditación internacional** son los factores clave que alimentan la mayoría del **flujo internacional de pacientes**, lo que finalmente **impulsa el turismo turístico internacional**.

# CERTIFICACIONES INTERNACIONALES



El propósito de las normas es evaluar y validar neutralmente la calidad de los servicios médicos y no clínicos, identificar el potencial de mejora y optimizar la calidad médica y la calidad de los servicios en la organización solicitante con el objetivo general de garantizar la continuidad de la atención para pacientes



La certificación del Programa de atención clínica de la JCI proporciona una evaluación de un programa clínico que brinda atención a una población de pacientes definida

# CERTIFICACIONES INTERNACIONALES



Como unificar criterios internacionales



La Organización de...  
crea normas de...  
de evaluación in...  
tecnologías y serv...  
organismos de acre...  
asociaciones y otros.

QHA Trent is a British organization whose mission is to provide an expert-led, evidence-based, reasonably priced and transparent accreditation scheme for providers of healthcare services such as hospitals and clinics

# NORMALIZACIÓN EN TURISMO MÉDICO



La normalización del circuito del paciente para el turismo médico **mejorará la calidad** de la atención **y la seguridad del paciente**, así como la satisfacción del paciente/cliente.

# COMO CONTRIBUYEN LAS NORMAS IRAM-ISO



Representa a la Argentina ante los siguientes foros internacionales de normalización

**ISO** - International Organization for Standardization

**IEC** - International Electrotechnical Commission

**COPANT** - Comisión Panamericana de Normas Técnicas

**AMN** - Asociación MERCOSUR de Normalización

El OAA es el representante de la Argentina ante los foros internacionales correspondientes

**IAF** – International Accreditation Forum

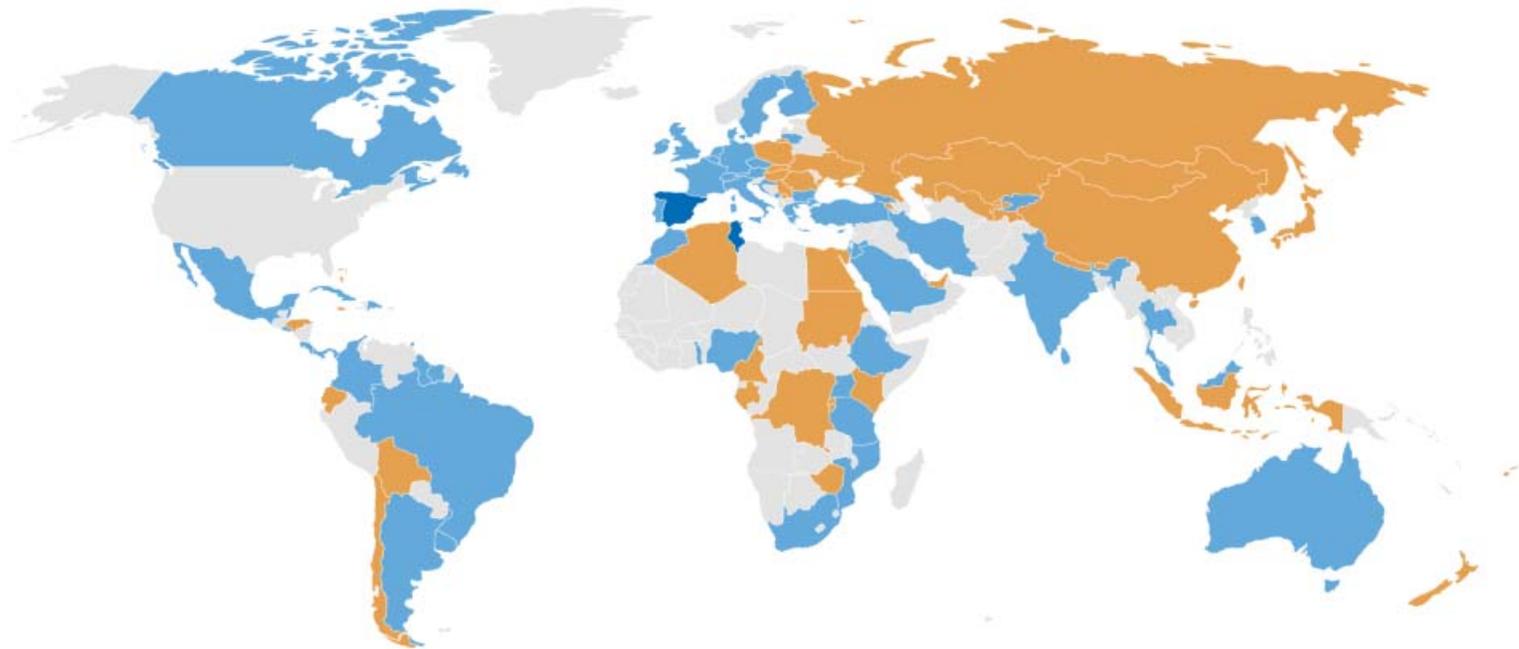
**ILAC** – International Laboratory Accreditation Co-operation

**IAAC** – Interamerican Accreditation Co-operation

# ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados



Normalización de la terminología y especificaciones de los servicios ofrecidos por los proveedores de servicios turísticos, incluidas las actividades relacionadas, los destinos turísticos y los requisitos de las instalaciones y equipos utilizados por ellos, para proporcionar a los compradores, proveedores y consumidores de turismo criterios para tomar decisiones informadas.



# ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados



REFERENCIA	TÍTULO
ISO/TC 228/CAG	Grupo asesor del presidente
ISO/TC 228/WG 1	Servicios de buceo
ISO/TC 228/WG 2	<b>Servicios de turismo de salud</b>
ISO/TC 228/WG 7	Turismo aventura
ISO/TC 228/WG 8	Puertos deportivos
ISO/TC 228/WG 11	Servicios de alquiler de embarcaciones
ISO/TC 228/WG 13	Turismo sostenible
ISO/TC 228/WG 14	Turismo accesible
ISO/TC 228/WG 15	Alojamiento
ISO/TC 228/WG 16	Restaurante

# PROPUESTA DE NORMA SOBRE TURISMO MÉDICO



## Form 4: New Work Item Proposal

Circulation date: 2017-02-22	Reference number: ISO/NP 22525 (to be given by Central Secretariat)
Closing date for voting: 2017-05-17	ISO/TC 228
Proposer (e.g. ISO member body or A liaison organization) INNORPI	N 1125
Secretariat UNE/INNORPI	

### Title of the proposed deliverable.

#### English title:

Tourism and related services -- Medical Tourism -- Services requirements

#### French title:

Tourisme et services connexes -- Tourisme Médical -- Exigences de services

*(In the case of an amendment, revision or a new part of an existing document, show the reference number and current title)*

### Scope of the proposed deliverable.

The Standard will focus particularly on the needs and expectations of the patients and help to promote the correct service provision and customer satisfaction excluding medical treatment.  
The standard will focus on intermediaries in the value chain where control is non-existent, where the risk is high.  
For the end users, this standard tends to limit the participants who do not respond to these standards in order to limit the risks and ensure a better care;  
The development of medical tourism needs international standards that define the requirements for various sectors concerned from the organization of the stay by the travel agencies, to the quality of care delivered by the healthcare facilities.  
Regulation and standardization of the activity of intermediary actors in medical tourism (case of travel agencies)  
Medical tourism has both risks and benefits for patients, and requires a large number of stakeholders, to avoid any risk to the health of travelers, all players in the value chain should comply with certain requirements in order to limit the risks.

# PROPUESTA DE NORMA SOBRE TURISMO MÉDICO



La norma se centra en las necesidades y expectativas de los pacientes y ayuda a promover la prestación correcta del servicio y la satisfacción del cliente.

Excluye el tratamiento médico.

Se enfoca en los intermediarios de la cadena de valor donde el control es inexistente y el riesgo alto.



# OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento establece los **requisitos** y recomendaciones **para facilitadores y proveedores de atención médica en turismo médico.**

Este documento pretende garantizar una prestación de servicios de calidad para cumplir con las expectativas de los turistas que viajan por razones médicas como motivación principal.

Este documento no se aplica a los centros de talasoterapia, spas médicos o de bienestar.

# TÉRMINOS Y DEFINICIONES



## **turismo médico**

viajes internacionales o nacionales que tienen la atención médica como motivación principal

## **facilitador**

intermediario especializado en turismo médico que brinda servicios y ayuda al turista médico en el proceso de contratación de servicios médicos

## **servicio de conserjería**

servicio proporcionado por el facilitador o el proveedor de atención médica para mejorar la experiencia del turista médico

## **turista medico**

persona que viaja por asistencia sanitaria  
EJEMPLO: Esto puede incluir consulta médica, diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico.



# REQUISITOS DE LA NORMA ISO 22525

## 4 Requisitos generales

- 4.1 General
- 4.2 Acuerdos de visa
- 4.3 Monitoreo de satisfacción del turista médico y plan de acción

## 5 Requisitos para facilitadores

- 5.1 General
- 5.2 Proceso previo al inicio de la atención
- 5.3 Proceso de trabajo
- 5.4 Proceso de post atención

## 6 Requisitos para proveedores de atención médica

- 6.1 General
- 6.2 Infraestructura
- 6.3 Personal médico
- 6.4 Servicios complementarios
- 6.5 Nutrición
- 6.6 Seguridad y protección
- 6.7 Limpieza, desinfección, esterilización y mantenimiento.

- Anexo A Tipo de atención médica
- Anexo B Código de derechos y deberes del turista médico
- Anexo C Directrices de competencia para facilitadores médicos
- Anexo D Acceso al historial médico

Publicación prevista  
MAYO 2020



Muchas gracias!

Cristian J. VAZQUEZ  
Gerente | Gestión y Sostenibilidad  
NORMALIZACIÓN  
[cvazquez@iram.org.ar](mailto:cvazquez@iram.org.ar)