

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu

Sayı : 95796091/403.01.03
Konu : Asistan Firmalar ile Protokol

Asistan firmaların, turistin sağlığı kapsamında Kurumumuza bağlı sağlık tesislerimize başvuran hastaların tedavi süreçlerinde; provizyon alınması, ödeme garantisi, ücretlendirme gibi iş ve işlemlerin daha kolay yürütülmesi, hasta güvenliği ve belirli standartların oluşturulması bakımından protokol yapma talepleri tarafımıza bildirilmiştir.

Bakanlık Makamının 23/07/2013 tarihli ve 25541 sayılı onayı ile "Sağlık Turizmi ve Turist Sağlığı Kapsamında Sunulacak Sağlık Hizmetleri Hakkında Yönerge" yürürlüğe girmiştir. Mezkûr Yönergenin 12'nci maddesinin 5'inci fıkrasında "**Kurum, bünyesinde uluslararası hasta birimi bulunduran hastaneler, uluslararası hasta koordinasyon merkezi veya uluslararası hasta koordinasyon birimi bulunan birlikler, Kurum tarafından hazırlanmış sözleşme metnine sadık kalarak ve Müdürlük acil hasta nakilleri için yurt dışındaki sigortalılarla, yurt içindeki sigorta temsilcilikleri, seyahat acenteleri, asistan kuruluşlar, danışman ve aracı kurumlar vb. özel hukuk tüzel kişiliğine haiz şirketler ve özel kuruluşlarla bu yönergeye uygun olarak hizmet protokolü yapabilir...**" hükmü ile Kurumumuz 2013/11 sayılı Genelgesi "Sağlık Turizmi Kapsamında Yapılacak Protokoller" başlıklı bölümünde "**Söz konusu hizmet protokollerinin uygulamada birliğin ve koordinasyonun sağlanması amacıyla Birlik Genel Sekreterlikleri tarafından yapılması esastır.**" hükümleri yer almaktadır. Mezkûr yönerge ve genelge kapsamında sunulacak sağlık hizmetlerine yönelik olarak Genel Sekreterliklerimize asistan kuruluşlarla protokol yapabilme yetkisi verilmiştir.

Bu kapsamda; "Asistan Firmalar İle Uluslararası Hastalara Sunulacak Hizmetlere İlişkin Taslak Protokole" www.tkhk.gov.tr web adresinden (TKHK/Hastane Hizmetleri Daire Başkanlığı/Sağlık Turizmi linki) ulaşılabilir olup bahse konu protokol çerçevesinde, istenilen şartları ve yeterlilikleri taşıyan, asistan firmalar ile protokol yapılmasına yönelik taleplerin Genel Sekreterliğinizce değerlendirilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.


Dr. İsmail KARTAL
Kurum Başkanı a.
Kurum Başkan Yardımcısı

EK: Dağıtım Listesi (1 Sayfa)

DAĞITIM:

Gereği:

33 Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

Bilgi:
Europ Assistance
Marmaassistance
Remet Assistance

DAĞITIM LİSTESİ

- 1) Adana Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 2) Afyon Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 3) Ankara 1. Bölge Kamu Hastaneleri Bir. Gn.Sek.
- 4) Ankara 2. Bölge Kamu Hastaneleri Bir. Gn.Sek.
- 5) Antalya Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 6) Aydın Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 7) Bolu Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 8) Bursa Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 9) Çanakkale Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 10) Denizli Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 11) Diyarbakır Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 12) Edirne Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 13) Erzurum Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 14) Gaziantep Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 15) Hatay Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 16) Mersin Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 17) İstanbul Anadolu Kuzey Bölgesi Kamu Hast.Bir. Gn.Sek.
- 18) İstanbul Anadolu Güney Bölgesi Kamu Hast.Bir. Gn.Sek.
- 19) İstanbul Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneleri Bir. Gn.Sek.
- 20) İstanbul Beyoğlu Bölgesi Kamu Hastaneleri Bir. Gn.Sek.
- 21) İstanbul Fatih Bölgesi Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 22) İstanbul Çekmece Bölgesi Kamu Hastaneleri Bir. Gn.Sek.
- 23) İzmir Kuzey Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 24) İzmir Güney Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 25) Kayseri Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 26) Kocaeli Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 27) Konya Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 28) Trabzon Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 29) Van Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 30) Muğla Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 31) Nevşehir Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 32) Samsun Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.
- 33) Şanlıurfa Kamu Hastaneleri Birliği Gn.Sek.

ASİSTAN FİRMALAR İLE ULUSLARARASI HASTALARA SUNULACAK HİZMETLERE İLİŞKİN PROTOKOL

Taraflar

Madde 1- (1) İş bu protokol aşağıda belirtilenler arasında akdedilmiştir:

I.

Adres:

Tel:

E-posta:

Faks:

Bundan sonra “**Özel Kuruluş**” olarak anılacaktır.

II. Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

Adres:

Tel:

E-posta:

Faks:

Bundan sonra “**Birlik**” olarak anılacaktır.

Konu ve Amaç (İşin Tanımı)

Madde 2- (1) Sağlık Turizmi ve Turist sağlığı kapsamında Birliğe bağlı sağlık tesislerine başvuran ve sigortası aracılığı ile ödemesi yapılacak uluslararası hastalara sağlık hizmetinin sunumu, provizyon işlemleri ve ödeme süreçlerine ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir.

Kapsam

Madde 3- (1) Bu protokol; 23/07/2013 tarihli ve 25541 sayılı Makam Onayı ile yürürlüğe giren “Sağlık Turizmi ve Turist Sağlığı Kapsamında Sunulacak Sağlık Hizmetleri Hakkında Yönerge” kapsamında bulunan ve Özel Kuruluş tarafından ödemesi yapılacak uluslararası hastalara sunulacak sağlık hizmetlerini kapsar.

Dayanak

Madde 4- (1) Bakanlık Makamı’nın 23/07/2013 tarihli ve 25541 sayılı onayı ile yürürlüğe giren “Sağlık Turizmi ve Turist Sağlığı Kapsamında Sunulacak Sağlık Hizmetleri Hakkında Yönerge”.

Tanımlar

Madde 5- (1) Bu protokolde geçen;

- a) **Bakanlık** : Sağlık Bakanlığı’nı,
 - b) **Kurum** : Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu’nu,
 - c) **Birlik** : Kamu Hastaneleri Birliğini,
 - d) **Sağlık Tesis** : Birliğe bağlı hastane ve ağız ve diş sağlığı merkezlerini,
 - e) **Özel Kuruluş** : Sağlık Turizmi ve Turist sağlığı kapsamında sağlık hizmeti alacak olan kişilerin yurt içinde ve yurtdışında sağlık kurum ve kuruluşlarıyla veya sigortalarıyla verilen sağlık hizmetlerinin ücretlendirmesi konusundaki iş ve işlemlerini takip eden, hastalara asistanlık yapan ve gerektiğinde tercümanlık hizmeti veren kuruluşu,
 - f) **Sağlık Turizmi** : Sağlığına kavuşmak veya sağlığını geliştirmek için kişilerin herhangi bir sebeple ikamet ettiği ülkeden başka bir ülkeye seyahat etmesini,
 - g) **Turist Sağlığı** : Ülkemizde herhangi bir nedenle geçici süreli olarak bulunan turistlerin, ülkemizde bulundukları sırada ani gelişen hastalıklarda ve acil durumlarda sağlık hizmeti almasını,
- ifade eder.

Özel Kuruluş Tarafından Sunulacak Belgeler ve Özel Kuruluş'un Niteliği

Madde 6- (1) Özel Kuruluş'un sunacağı belgeler şunlardır:

- a) Özel Kuruluş Ticaret Sicil Gazetesi,
- b) İmza Sirküleri (Yetki Belgesi),
- c) Vergi Levhası,
- d) Mali Müşavir tarafından onaylı bir önceki yıla ait yılsonu bilançosu.
- e) Sözleşme yapmış olduğu sigorta ve diğer Özel Kuruluşlara ait liste.
- f) Banka Kesin Teminat Mektubu (Asgari 50.000 TL olmak üzere, tutarı Genel Sekreterliklerce belirlenmek üzere Türkiye'de yerleşik bir bankadan alınacak, vadesiz (süresiz), ilk talepte ödeme kaydına havi banka teminat mektubu).

(2) Özel Kuruluş aşağıdaki nitelikleri taşıdığını belgelemelidir:

- a) Web sitesi (bir tanesi İngilizce olmak üzere, en az iki yabancı dilde), çağrı merkezi gibi idari ve teknik yeterliğe sahip olmak,
- b) Sermaye şirketi şeklinde kurulmuş, ortaklık yapılarının şeffaf ve açık olması ve en az 100.000 (yüz bin) TL ödenmiş sermayesinin bulunması,
- c) Hizmeti gerçekleştirebilecek yönetim yapısına, yeterli sayı ve nitelikte personele, gerekli teknik donanım, belge ve kayıt düzenine (Genel Sekreterliğin talebi doğrultusunda uluslararası geçerliliği olan kalite sistem belgesi), iş devamlılığı planına sahip olmaları (24 saat esasına dayalı hizmet verecek şekilde), şirkette tam zamanlı çalışan en az bir tıp doktorunun bulunması,
- d) Yurt dışında ya da Türkiye'deki yetkili otoritelerce faaliyette bulundukları alanla ilgili yetkilerinin iptal edilmemiş veya kısıtlanmamış olması,
- e) Nitelikli pay sahiplerinin, yönetim kurulu başkan ve üyeleri ile şirketi temsil ile yetkili yöneticilerinin; herhangi bir ticari suça karışmamış olmaları ve sabıka kayıtlarının bulunmaması ve yurt dışında ya da Türkiye'deki yetkili otoritelerce bulunduğu alanla ilgili yetkileri iptal edilmiş veya kısıtlanmış kuruluşlarda ortak, yönetim kurulu başkanı, üyesi veya denetçi ya da yönetici olmamaları veya çalışan olarak yetki iptaline veya kısıtlamaya neden olan işlemlerde sorumluluklarının tespit edilmemiş olması.

Provizyon ve Ödeme Garantisi

Madde 7- (1) Sağlık tesisi, Özel Kuruluş tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri Özel Kuruluşa sunması sonrası faks veya e-posta yoluyla provizyon ve hasta taburcu olmadan ödeme garantisi alır. Özel Kuruluş ödeme garantisi gönderdiği takdirde, sağlık tesisi tarafından diğer firmaların ödeme garantisi kabul edilmez.

(2) Özel Kuruluş, hasta taburcu olmadan önce sağlık tesisinden ödeme süreci ile ilgili belgeleri talep eder ve sağlık tesisi tarafından bu belgeler tamamlanır. Özel Kuruluş, hasta taburcu olduktan sonra belge eksikliğini öne sürerek sağlık tesisine ödeme yapmayı reddedemez.

(3) Özel Kuruluş, gerektiğinde ana sigorta ile sözleşmesini veya ana sigorta veya asistan şirketinden aldığı yetkiyi ibraz etmek zorundadır.

(4) Özel Kuruluş, takip ettiği hastanın sigortası, tedavi bedelini ödememesi halinde ödeme garantisinde belirtilen tutarı ödemek zorundadır.

(5) Sigorta kuruluşu tarafından da sağlık tesisine doğrudan ödeme yapılabilir.

(6) Hasta isteği halinde, tedavi masraflarını sağlık tesisine doğrudan ödeyebilir ve bu protokolün kapsamı dışında değerlendirilir.

Ücretlendirme

Madde 8- (1) Sunulan sağlık hizmetleri, Bakanlık tarafından belirlenmiş, zaman zaman uğrayacağı tüm değişiklikleri de havi şekilde, "sağlık turizmi ve turistlerin sağlığı kapsamında sunulacak sağlık hizmetleri ile ilgili güncel fiyat tarifesine" göre ücretlendirilir.

Faturalandırma ve Tahsilat

Madde 9- (1) Hasta taburcu olduğunda, epikriz ve hizmet dökümü hasta ve/veya Özel Kuruluş'a verilir ya da e-posta veya faks yoluyla iletilir.

(2) Sunulan hizmetler, Türk Lirası cinsinden hasta adına fatura edilir (güncel döviz kuru faturada ayrıca belirtilir), hasta adı yanında parantez içerisinde ("Garantör: Özel Kuruluş" şeklinde) Özel Kuruluş'un ismi belirtilir. Ön ödemenin döviz cinsinden yapılması halinde, o günün döviz kuru esas alınarak sağlık tesisince Türk Lirası olarak tahsilat kaydedilir. Özel Kuruluş, fatura ödemelerinde, ön ödemenin yapıldığı günün döviz kurunu esas alarak, ön ödeme tutarını hesaplar ve ödeme yapar.

(3) Toplam fatura bedeli, faturada hizmet bedeli olarak yazılır. Fatura bedeli, Özel Kuruluş tarafından, faturanın Özel Kuruluş'a ulaştığı tarihten itibaren en geç 20 (yirmi) gün içinde ilgili sağlık tesisi tarafından belirtilen döner sermaye hesabına yatırılır. Ödemelerde hasta adı belirtilmelidir. Ödemeler toplu olarak yapıldığı takdirde, hasta isimleri ve tutarları liste halinde belirtilerek gönderilir.

(4) Faturalar, Özel Kuruluş'un protokolde belirtilen posta adresine gönderilir.

(5) Fatura ekinde, teşhis, hizmet dökümü, yapılan tetkikler, acil serviste muayene ve tedavisi yapılan hastalar ve yatan hastalar için çıkış özeti (epikriz) yer alır.

Genel Hükümler

Madde 10- (1) Birlik gerektiğinde, Özel Kuruluş'u bu protokol çerçevesindeki faaliyetleri açısından, denetleme hakkına sahiptir.

(2) Özel Kuruluş, Birlik veya sağlık tesisi tarafından istenilen ve hizmetlerin sunulması açısından gerekli olan bilgi ve belgeleri, bekletilmeksizin temin etmek ve sunmak zorundadır.

(3) Özel Kuruluş ve sağlık tesisi bu protokol kapsamında gerçekleştirilen iş ve işlemlere ilişkin tüm evrakları mevzuatla belirlenmiş yasal sürelerle saklamak zorundadır.

(4) Özel Kuruluş, verdiği hizmetlerden doğabilecek zararları karşılamak amacıyla sorumluluk sigortası yaptıracakını taahhüt eder. Sigorta poliçesi en kısa sürede Birliğe ibraz edilir.

(5) Özel Kuruluş, Bakanlık veya Kurum tarafından, uluslararası hastalara sunulacak hizmetler ile ilgili yapılacak düzenlemelere uyum sağlamak zorundadır. Geçiş süresi öngörülmediği takdirde 6 (altı) ay içerisinde uyum sağlayamaması halinde protokol feshedilir.

(6) Taraflar, karşılıklı mutabakat sağlayarak protokolde değişiklik yapabilir.

(7) Özel Kuruluş'un Birlik ile bu protokolü yapmış olması, Birliğin başka bir Özel Kuruluş ya da sigorta şirketiyle protokol yapmasına veya konsolosluklarla işbirliği anlaşması yapmasına ve başka uluslararası hasta kabul etmesine engel teşkil etmez.

(8) Özel Kuruluş hastalara rehberlik, tercümanlık, ödeme vb. iş ve işlemleri takip etmek üzere bir refakatçi görevlendirebilir.

(9) Birliğin gerekli gördüğü hallerde, Özel Kuruluş'tan ek teminat mektubu istenebilir.

(10) Özel Kuruluş'un, bu protokol kapsamındaki hastaların yanında refakatçi bulundurması halinde, bu kişi sağlık tesisinin genel kurallarına uymak ve üzerinde görünür şekilde tanıtıcı kimlik kartı taşımak zorundadır.

(11) Trafik kazalarında, trafik kazası tespit tutanağının sağlık tesisi tarafından Özel Kuruluş'a sunulma zorunluluğu bulunmamaktadır.

(12) Alkol raporlarında kan testi sonuçları mg/dl ve promil olarak belirtilir. Ancak hasta kan örneği vermek istemez ise sadece promil olarak verilen alkol raporu yeterli kabul edilir.

Gizlilik

Madde 11- (1) Taraflar, hasta mahremiyeti ve hastaya ait bilgilerin gizliliğini sağlamakla yükümlüdür. Hastaya ve hastalığına ait bilgilerini (anlaşmalı olduğu kurumlar hariç), bir diğerinin ticari sır ve müşteri listelerini üçüncü şahıslarla hiçbir suretle paylaşamaz.

(2) Hasta hakları ve mahremiyeti ile ilgili mevzuat kapsamında, Özel Kuruluş, tedavi gören hastalardan, tıbbi bilgilerine Özel Kuruluş tarafından ulaşılabileceğini kabul ettiğine dair imzalı

onay alır ve bu belgenin bir örneği hasta dosyasında saklanmak üzere sağlık tesisine sunar. Ancak sigortalı kişinin, sigorta poliçesinde tıbbi bilgilerine ulaşılabileceğine dair bir hüküm var ise poliçe örneğinin alınması kaydıyla bu belge talep edilmez.

(3) Özel Kuruluş yetkililerinin fiilen sağlık tesisinde bulunmadığı durumda, Özel Kuruluş faks veya e-posta yoluyla, tedavi gören hastanın ilgili tıbbi bilgilerine ulaşılabileceğini kabul ettiğine dair yazıyı hastaya imzalatmak üzere sağlık tesisine iletir. Sağlık tesisi yetkilileri bu onayın kopyasını Özel Kuruluş'a faks veya e-posta yoluyla iletir, aslını hasta dosyasında muhafaza eder.

Protokolün Süresi

Madde 12- (1) İş bu protokolün süresi, imza tarihi itibarıyla 1 (bir) yıldır.

(2) Protokolün bitiş tarihinden itibaren en az bir ay önce taraflardan biri protokolün feshini ihbar etmediği takdirde, protokol sona erdiği tarihten itibaren 1 (bir) yıl süreyle uzatılmış sayılır.

Protokolün Feshi

Madde 13- (1) Taraflar bir diğerinin, protokol hükümlerine aykırı durum veya durumları tespit etmesi halinde tek taraflı olarak protokolü sonlandırabilir. Protokolün sonlandırılması durumunda, tedavisi devam eden hastaların tedavi süreçleri tamamlanıncaya kadar mevcut protokol hükümlerinin uygulanmasına devam edilir.

(2) Tedavi bedeli, süresinde ödenmediği takdirde, sağlık tesisi ödeme için Özel Kuruluş'a ihtarla bulunur ve 15 (on beş) iş günü ilave süre verilir. Sürenin bitiminde yine ödeme yükümlülüğü yerine getirilmez ise sözleşme tasfiye olunur ve teminat mektubu işleme konularak ödenmeyen tutar ve diğer zararlar Birlik tarafından tahsil edilir, kalan tutar Özel Kuruluş'a iade edilir.

Bildirim ve Tebligat

Madde 14- (1) Bildirim ve tebligat için yukarıda belirtilen adresler geçerli olup taraflar, adres ve iletişim bilgilerinde değişiklik olması halinde 7 (yedi) gün içerisinde bildirir.

Uyuşmazlıkların Halli

Madde 15- (1) İşbu protokol Türkiye Cumhuriyeti Kanunlarına tabidir. Protokolün uygulanması esnasında vukuu bulabilecek bütün ihtilafların çözümünde ilgili il mahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.

Yürürlük

Madde 16- (1) İşbu protokol, 16 (on altı) maddeden ibaret olup ... nüsha halinde düzenlenmiş ve taraflarca ... /.../2014 tarihinde imzalanmıştır.

(2) Bu protokol imza tarihi itibarıyla yürürlüğe girer.

ÖZEL KURULUŞ

(İmza)

BİRLİK

(İmza)