

التوصيات المتعلقة بالسياسات الصادرة

عن الاجتماع الخامس عشر لمجموعة عمل السياحة في الكومسيك

عقدت مجموعة عمل السياحة التابعة للكومسيك (TWG) بنجاح اجتماعها الخامس عشر في الفترة 24 و25 سبتمبر 2020 في أنقرة بتركيا حول موضوع "تطوير السياحة الطبية في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي". خلال الاجتماع، أجرى فريق العمل السياحي مداولاتهم حول السياحة العلاجية في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي. وتوصل المشاركون إلى بعض التوصيات المتعلقة بالسياسات في هذا المجال.

التوصية الأولى: تشجيع الفعاليات التسويقية والعلامات التجارية حسب الأصول، لتعزيز صورة البلد المقصود،

يهدف جذب المرضى الدوليين.

السبب الموجب:

تستطيع البلدان اجتذاب المرضى الدوليين بقدراتها ومؤهلاتها في توفير الخدمات الصحية. ومع ذلك، فإنها تزيد من فرصتها في الأفضلية بقدر ما تسمح بها صورتها في هذا المجال. وبهذا المعنى يتقدم الأمان والموثوقية باعتبارهما عاملين مؤثرين في صورة العلامة التجارية للبلد. عندما تحمل صورة البلد إشكالية من حيث الظروف الاقتصادية أو غيرها، يصبح من المهم في المقام الأول الحصول على صورة محسنة. ويصبح ضرورياً تقديم استراتيجيات لتغيير العلامة التجارية من أجل إقناع المجتمعات الدولية بتحويل تصورهم عن البلد. فتغيير العلامة التجارية يساعد في نشر رسالة مفادها أن بلد الوجهة آمن وجدير بالثقة لجميع الأنشطة التي تتم داخل حدودها، بما في ذلك توفير الرعاية الصحية أيضاً. فعلى سبيل المثال، يتم تعريف تكامل أنظمة التأمين فيما يتعلق بإجراءات الدفع السهلة والأمنة المتاحة بين مختلف البلدان على أنه نموذج فعال لأنشطة السياحة العلاجية. فالسياحة الطبية لا تتمحور حول تقديم الخدمات الصحية والطبية فحسب، بل يتكون الركن الثاني للسياحة العلاجية كذلك من عنصر السياحة. وفي هذا السياق يمكن تعزيز المرافق السياحية الأخرى (مثل المواقع التاريخية والتراث الثقافي وما إلى ذلك) كعامل داعم للسياحة الطبية.

التوصية الثانية: استخدام منصات الإنترنت لاستراتيجيات التسويق المخصصة تجاه المجموعات المستهدفة.

السبب الموجب:

توفر منصات الإنترنت، وخاصة قنوات التواصل الاجتماعية الشهيرة مثل اليوتيوب والفيديوك والانستغرام والتويتير والبينتريست وما شابه ذلك، بيئات افتراضية للتعبير عن الآراء والتفضيلات. فعلى الرغم من أن هذه الأنظمة الأساسية ليست مصممة من أجل التسويق بشكل خاص، فإنها تتيح فرصة للإعلانات. ويتيح جمع بيانات الحسابات المسجلة؛ خوارزميات لاقتراح إعلانات مخصصة بالتوازي مع نشاطات المستخدمين. وهكذا يمكن استخدام هذه المنصات من منظور السياحة العلاجية من أجل الوصول إلى الفئات المستهدفة. ويمكن عرض العلاجات الملائمة لخياراتهم الشخصية على القنوات التي يستخدمونها كثيراً. فيتم توجيه استراتيجية الإعلان عن المنتجات والخدمات الطبية الخاصة بإجراءات التجميل لأولئك الذين يهتمون بالرفاهية ومنتجات التجميل. ومن أجل البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي بشكل خاص؛ يمكن استخدام هذه الأداة التفاعلية لفهم احتياجات السكان المستهدفين. وسيسمح ذلك بوضع استراتيجية تجزئة تهدف إلى الاستجابة بأكثر الطرق فعالية لاحتياجات السكان المستهدفين داخل القطاع.

التوصية الثالثة: تعزيز تطوير / تنفيذ برامج التبادل بين الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي للعاملين في

المجال الطبي من أجل تعزيز تبادل المعرفة والخبرة.

السبب الموجب:

يعمل تخصص العلوم الصحية على تطوير تقنيات وأدوات جديدة استجابةً لاحتياجات الأفراد والمجتمعات الطبية. قد تختلف طريقة علاج الأمراض باختلاف البلدان. فالبلدان تطور نهجها الخاص بناءً على مستوى بنيتها التحتية الصحية من حيث التعليم الطبي وقدرات البحث والتطوير. ومن وجهة النظر هذه، يصبح تبادل المعرفة والخبرة أمرًا مهمًا للعاملين في المجال الطبي من أجل تبني أساليب مختلفة في ممارساتهم. والتواصل بين الكوادر الطبية فيما يتعلق بالتطورات في قطاع الرعاية الصحية يسرُّ نشر الممارسات الأفضل في هذا المجال. ومثل هذا التواصل المعرفي بين المتخصصين في الرعاية الصحية يمكن أن يحدث تأثيرًا أكبر، ويملك في الواقع القدرة على تعزيز الصناعة الصحية أيضًا. لذلك، يمكن لبرامج التبادل أن يغذي صناعة الرعاية الصحية لدى موظفي الرعاية الصحية، ويعزز مستويات توفير الرعاية الصحية بين الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي.

التوصية الرابعة: تشجيع الاتفاقات الثنائية أو الإقليمية / المتعددة الأطراف (مثل برامج تبادل المرضى، وخدمات التشخيص المسبق، والتحالفات بين مقدمي الرعاية الصحية، وتبسيط خطط التأمين الصحي، وما شابه ذلك) بين الجهات المعنية من القطاعين العام والخاص بما في ذلك التأمينات والمشافي من أجل الحفاظ على تبادل المرضى.

السبب الموجب:

يمكن للاتفاقات الثنائية والإقليمية والمتعددة الأطراف أن تزيد من التنقل الصحي بين الأطراف الموقَّعة، وتكون بمثابة عامل محفز لتعزيز العلاقات التجارية. وفي هذا الصدد، قد تستفيد البلدان الشريكة من زيادة التنقل الصحي من خلال سد الفجوة في الطلب على العلاج الطبي. وقد يمكن هذا أيضًا الجانب الآخر من الاتفاق من تقديم خدمات الرعاية الصحية وتلبية إمكاناته في السياحة العلاجية. قد تتخذ هذه الترتيبات والاتفاقات أشكالًا متعددة مثل برامج تبادل المرضى وخدمات التشخيص المسبق والتحالفات بين مقدمي الرعاية الصحية وتبسيط خطط التأمين الصحي. فإن فتح مركز التشخيص المسبق في دولة شريكة على سبيل المثال، من شأنه أن يمنح الفرصة للدولة الموردة لعرض خدماتها الطبية. على الجانب الآخر، ستستفيد الدولة الشريكة من المعرفة الطبية والخبرة التي يتمتع بها الطاقم الطبي الزائر القادم من الدولة الشريكة. وفي مجال البروتوكولات الموقعة بين مقدمي الرعاية الصحية والتأمين الصحي يمكن التأكيد على أن الجانبين سيستفيدان من مخططات السياحة العلاجية.

التوصية الخامسة: إنشاء قاعدة بيانات حول السياحة الصحية، وتوفيرها لاستخدام الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، من أجل مزيد من التعاون فيما يتعلق بتبادل علاج المرضى وبناء القدرات في توفير الرعاية الصحية.

السبب الموجب:

يشكل جمع البيانات في السياحة العلاجية مشكلة كبيرة. إذ تواجه البلدان تحديات في العثور على المعلومات المناسبة التي تتعلق بالأنشطة التي تتم في صناعة السياحة العلاجية. والافتقار إلى منهجية جمع البيانات وقاعدة البيانات يؤدي إلى خلق عقبات تتعلق بالتسويق أيضًا. ويمكن لكلا الجانبين من الجهات الفاعلة في مجال السياحة العلاجية (الموردين والطلبين) اتخاذ إجراءات ملموسة قائمة على البيانات للتعاون في المستقبل. يمكن للبلدان الموردة على سبيل المثال تقديم بياناتٍ عن خدماتها الطبية المدمجة في السياحة العلاجية، ويمكن للطلبين إدراج أولوياتهم في العلاجات الطبية. ويمكن لقاعدة البيانات هذه أن تفتح منصة للتعاون ليس في مجال تبادل علاج المريض فحسب، بل كذلك في بناء القدرات في مجال توفير الرعاية الصحية أيضًا. ومشاركة البيانات على مستوى منظمة التعاون الإسلامي في مجال السياحة الطبية

ستسهل عمليات العرض والطلب بين بلدان المنطقة.

أدوات من أجل تحقيق التوصيات:

- مجموعة عمل السياحة التابعة للكوومسيك: في اجتماعاتها اللاحقة، يمكن لفريق العمل أن يتوسع في مجالات السياسة المذكورة أعلاه بطريقة أكثر تفصيلاً.
- تمويل مشروع الكوومسيك: في إطار تمويل مشروع الكوومسيك، يدعو مكتب تنسيق الكوومسيك للمشاريع كل عام. من خلال تمويل مشروعات الكوومسيك؛ يمكن للدول الأعضاء المشاركة في مجموعات العمل تقديم مشروعات تعاون متعددة الأطراف، ليتم تمويلها من خلال مَنح يتم الحصول عليها من مكتب تنسيق الكوومسيك. وفي مجال السياسات المذكورة أعلاه، يمكن للبلدان الأعضاء الاستفادة من تمويل مشروع الكوومسيك، ويمكن لمكتب تنسيق الكوومسيك تمويل المشاريع الناجحة في هذا الصدد. قد تشمل هذه المشاريع تنظيم الندوات، والبرامج التدريبية، والزيارات الدراسية، وتبادل الخبراء، وورشات العمل، وإعداد الدراسات التحليلية، وتقييم الاحتياجات والمواد والوثائق التدريبية.
- منتدى سياحة القطاع الخاص لمنظمة التعاون الإسلامي / الكوومسيك: في اجتماعاته، يمكن لمنتدى سياحة القطاع الخاص لمنظمة المؤتمر الإسلامي / الكوومسيك أن يتوسع في مجالات السياسات المذكورة أعلاه والمجالات الفرعية من منظور القطاع الخاص.