Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój
Rzeczpospolita Polska
INFOdoradca+
Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pośrednik usług medycznych
(524906)



Pracownicy sprzedaży i pokrewni gdzie indziej niesklasyfikowani

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej rozpowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pośrednik usług medycznych

(524906)

Pracownicy sprzedaży i pokrewni gdzie indziej niesklasyfikowani

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy

Publikacja opracowana w ramach projektu **Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

Partnerzy projektu INFODORADCA+:

- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pośrednik usług medycznych (524906)

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.

ISBN 978-83-7789-495-8 [549]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://pl.depositphotos.com/67117103/stock-photo-filling-a-travel-insurance-claim.html [dostęp: 31.03.2019].

SPIS TREŚCI

1-. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU ... 3

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności) ... 3

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu ... 3

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD ... 3

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący ... 3

2. OPIS ZAWODU ... 4

2.1. Synteza zawodu ... 4

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania ... 4

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) ... 5

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne ... 6

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie ... 7

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji ... 8

2.7. Zawody pokrewne ... 9

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 9

3.1. Zadania zawodowe ... 9

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie i wdrażanie strategii marketingowo-sprzedażowej polskich usług medycznych na rynkach zagranicznych ... 10

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Obsługiwanie i koordynacja działań na rzecz pacjenta zagranicznego ... 11

3.4. Kompetencje społeczne ... 12

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 13

3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji ... 13

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO ... 14

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie ... 14

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu ... 15

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów ... 16

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie ... 17

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 17

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 18

7. SŁOWNIK POJĘĆ ... 20

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) ... 20

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) ... 22

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)

Pośrednik usług medycznych 524906

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Agent usług medycznych.
- Doradca biznesowy ds. sprzedaży usług medycznych.
- Doradca ds. sprzedaży usług medycznych.
- Doradca ds. turystyki medycznej.
- Doradca/Specjalista ds. obsługi (zagranicznego) pacjenta.
- Facylitator turystyki medycznej.
- Opiekun pacjenta.
- Pośrednik turystyki medycznej.
- Specjalista ds. kluczowych pacjentów.
- Specjalista ds. sprzedaży usług medycznych.
- Specjalista ds. telefonicznej sprzedaży usług medycznych.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 5249 Sales workers not elsewhere classified.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja N – Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w marcu 2019 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Robert Fleischer – Touroperator TSD. RIF, Olsztyn.
- Magdalena Rutkowska – Medical Travel Europe sp. z o.o., Warszawa.
- Aleksandra Stachura-Krzyształowicz – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Łukasz Baka – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Maria Konarska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Małgorzata Przybyszewska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Agnieszka Szczechura – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

- Mirosław Żurek – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Lucyna Kadysz – PZU Centrum Operacji SA, Wasilków.
- Adrian Lubowiecki-Vikuk – Szkoła Główna Handlowa, Warszawa.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Renata Górna – Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych, Warszawa.
- Jolanta Maj – Związek Nauczycielstwa Polskiego, Olsztyn.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2019 r.

WAŻNE:
W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Pośrednik usług medycznych pozyskuje pacjentów z zagranicy w celu organizacji dla nich świadczenia usług medycznych[7] w krajowych i zagranicznych placówkach medycznych. Promuje usługi medyczne, organizuje i obsługuje pobyt pacjenta. Ponadto łączy ofertę świadczenia usług medycznych z imprezami lub usługami turystycznymi oraz propozycją kulturalną.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Praca **pośrednika usług medycznych** polega na pozyskiwaniu pacjentów z innych krajów do rodzimych placówek medycznych świadczących usługi dla pacjentów zagranicznych[1] lub kierowaniu polskich pacjentów do placówek medycznych poza granicami Polski. Praca polega na wyselekcjonowaniu do współpracy takich klinik, szpitali, sanatoriów, przychodni, gabinetów czy innych placówek medycznych, które będą umiały sprostać wysokim wymaganiom pacjentów.

Pośrednik usług medycznych tworzy bazę wybranych placówek, dobiera najlepszą ofertę usług medycznych oraz tworzy pakiety turystyki medycznej[2]. Selekcjonuje i wybiera odpowiednie dla tych usług medycznych rynki zagraniczne. Rozpoznaje grupy pacjentów na wybranych rynkach z podobnymi potrzebami medycznymi i do nich kieruje odpowiadającą na te wymogi ofertę usług medycznych. Promuje usługi medyczne na wybranych rynkach zagranicznych. Planuje budżet i wdraża działania promocyjne.

Pośrednik usług medycznych ponadto organizuje zainteresowanym pacjentom wybraną usługę medyczną. Na życzenie pacjenta oferuje i aranżuje pacjentowi dodatkowe usługi, takie jak: przelot, transport, hotel czy dodatkowe świadczenia turystyczne.

Sposoby wykonywania pracy

Pośrednik usług medycznych wykonuje pracę polegającą m.in. na:
- tworzeniu bazy placówek medycznych, które spełniają standardy obsługi pacjenta zagranicznego,
- negocjowaniu i podpisywaniu umów prowizyjnych z placówkami medycznymi,
- łączeniu atrakcyjnej oferty usług medycznych oraz oferty turystycznej – tworzeniu pakietów turystyki medycznej,
- tworzeniu strategii marketingowych[4] wybranych usług medycznych na rynkach zagranicznych,

- prowadzeniu kampanii promocyjnych usług medycznych na wybranych rynkach,
- nawiązywaniu kontaktów z potencjalnymi pacjentami, prowadzeniu korespondencji, przekazywaniu ofert i cenników usług medycznych czy oferty dodatkowej (turystycznej, kulturowej),
- odpowiadaniu na zapytania pacjentów dotyczące wybranych usług medycznych,
- pośredniczeniu w komunikacji z wybranymi placówkami medycznymi w konsultowaniu indywidualnych przypadków,
- umawianiu terminu wybranego zabiegu w imieniu pacjenta w wyznaczonej przez niego placówce medycznej,
- organizacji pobytu pacjenta w kraju wykonywania usługi medycznej, np. zapewnieniu transportu, rezerwacji hotelu, wyżywienia,
- pełnieniu roli opiekuna pacjenta w kraju, która polega np. na odbiorze z lotniska, transporcie do wybranej placówki medycznej,
- zbieraniu opinii pacjentów o przeprowadzonym leczeniu i innych aspektach pobytu w kraju oraz przyjmowaniu reklamacji,
- rozliczaniu się z placówką medyczną po wykonaniu usługi medycznej na podstawie zawartej umowy prowizyjnej.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2 i 3.3. Kompetencje zawodowe.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Warunki pracy

Pośrednik usług medycznych większość czasu spędza w pomieszczeniach biurowych, sztucznie oświetlonych, często klimatyzowanych. Z uwagi na możliwość długotrwałej pracy w pozycji siedzącej ważna jest organizacja stanowiska z zachowaniem zasad ergonomii oraz bezpieczeństwa i higieny pracy. Pośrednik usług medycznych najczęściej pracuje samodzielnie, kontaktując się z placówkami medycznymi i pacjentami telefonicznie oraz poprzez inne komunikatory elektroniczne.

Pozostały wymiar czasu pośrednik usług medycznych spędza w terenie, wizytując placówki medyczne i towarzysząc pacjentowi podczas pobytu w kraju lub za granicą. Przedstawiciel zawodu doświadcza trudności związanych z częstym przemieszczaniem się i podróżami w różnych warunkach atmosferycznych.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pośrednik usług medycznych w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- urządzenia biurowe: komputer, laptop, telefon, drukarkę, skaner, kserokopiarkę,
- typowe oprogramowanie biurowe oraz specjalistyczne oprogramowanie do realizowania usług medycznych,
- internet,
- materiały biurowe,
- samochód,
- aparat fotograficzny,
- kamerę.

Organizacja pracy

Praca **pośrednika usług medycznych** najczęściej jest jednozmianowa, wykonywana w wymiarze 8 godzin dziennie, w stałych godzinach.

W zależności od organizacji firmy pośredniczącej na rynku turystyki medycznej[6] praca może odbywać się poza stałymi godzinami, co wymaga dyspozycyjności, elastyczności oraz samodzielności w wykonywaniu zadań.

Działalność ma charakter indywidualny i samodzielny, ale wymaga wielu kontaktów z ludźmi niezwiązanymi bezpośrednio z danym pracodawcą.

W zależności od wielkości organizacji, praca pośrednika usług medycznych może być wykonywana w zespole.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Z wykonywaniem zawodu **pośrednik usług medycznych** wiążą się zagrożenia typowe zarówno dla pracy o charakterze biurowym, jak i o charakterze związanym z transportem. Dlatego pracownik w trakcie wykonywania zadań narażony jest m.in. na:
- zagrożenie dysfunkcjami kręgosłupa wynikające z pracy siedzącej, związanej z obciążeniem układu mięśniowo-szkieletowego,
- zagrożenie dla narządu wzroku, związane z wielogodzinną pracą z komputerem oraz najczęściej przy sztucznym świetle,
- zagrożenie dla słuchu, spowodowane hałasem emitowanym przez urządzenia biurowe i pojazdy drogowe,
- ryzyko zaburzeń psychosomatycznych związanych ze stresem i odpowiedzialnością,
- ryzyko wypadku drogowego.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pośrednik usług medycznych** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych
- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu mięśniowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu;

w kategorii sprawności sensomotorycznych
- widzenie stereoskopowe (widzenie głębi umożliwiające ocenę odległości),
- ostrość wzroku,
- ostrość słuchu,
- widzenie o zmroku,
- szybki refleks,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności
- podzielność uwagi,
- łatwość wypowiadania się w mowie i/lub w piśmie,
- łatwość przechodzenia z jednej czynności do drugiej,
- zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- zdolność motywowania siebie,
- zdolność do wchodzenia w różnorodne role społeczne,

- zdolność do przestrzegania reguł, przepisów i standardów,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność rozwiązywania konfliktów,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi;

w kategorii cech osobowościowych
- gotowość do współdziałania,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- komunikatywność,
- operatywność i skuteczność,
- elastyczność i otwartość na zmiany,
- samodzielność,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- odpowiedzialność za innych,
- empatia,
- szacunek dla godności człowieka,
- serdeczność,
- tolerancyjność,
- rzetelność.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach*: *3.4. Kompetencje społeczne; 3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

W zawodzie **pośrednik usług medycznych** wymagane są:
- dobry wzrok i słuch,
- prawidłowa wymowa umożliwiająca porozumiewanie się,
- sprawność narządu ruchu,
- sprawność umysłowa pozwalająca na wykonywanie obowiązków zawodowych.

Pod względem wydatku energetycznego praca w tym zawodzie należy do lekkich.

Przeciwwskazaniami do wykonywania zawodu pośrednik usług medycznych mogą być:
- wady wzroku, które wykluczają pracę przy komputerze i jazdę samochodem,
- wady wymowy, np. jąkanie czy seplenienie oraz wady słuchu, które utrudniałyby codzienną komunikację z klientami,
- schorzenia układu kostno-stawowego, uniemożliwiające długotrwałą pracę w pozycji siedzącej.

WAŻNE:
O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Obecnie (2019 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **pośrednik usług medycznych** preferowane jest wykształcenie średnie z branży handlowej.

Jednakże większe szanse na zatrudnienie mają osoby z wyższym wykształceniem, które ukończyły studia I i II stopnia na kierunkach: marketing, zdrowie publiczne, turystyka i rekreacja, zarządzanie, rehabilitacja, pielęgniarstwo, gerontologia społeczna i pokrewnych.

Tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Pracę w zawodzie **pośrednik usług medycznych** może wykonywać osoba, która:
- została przyuczona do zawodu,
- uzyskała doświadczenie w trakcie wykonywania pracy w zawodzie,
- odbyła szkolenie zorganizowane w przedsiębiorstwie turystycznym, firmie sprzedającej usługi medyczne bądź w wyspecjalizowanym ośrodku szkoleniowym.

Podjęcie pracy w zawodzie pośrednik usług medycznych ułatwiają:
- dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe w pokrewnym zawodzie szkolnym technik handlowiec lub technik obsługi turystycznej,
- świadectwa potwierdzające kwalifikacje: AU.20 Prowadzenie sprzedaży i AU.21 Prowadzenie działalności handlowej, w pokrewnym zawodzie szkolnym technik handlowiec,
- świadectwa potwierdzające kwalifikacje: TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych i TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych, w pokrewnym zawodzie szkolnym technik obsługi turystycznej.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu w zawodzie pośrednik usług medycznych są m.in.:
- suplementy Europass (w języku polskim i angielskim), wydawane na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- certyfikaty lub zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniach w zakresie turystyki medycznej i sprzedaży usług medycznych,
- zaświadczenie o ukończeniu szkolenia z języka obcego (preferowana jest znajomość języka angielskiego lub niemieckiego na poziomie B2 Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego),
- prawo jazdy kat. B.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Pracownik w zawodzie **pośrednik usług medycznych** może:
- rozpocząć pracę na stanowisku pomocniczym, a następnie wraz z nabyciem doświadczenia zawodowego awansować na samodzielne stanowisko,
- po nabyciu doświadczenia zawodowego, kompetencji organizacyjnych i w obszarze kierowania ludźmi awansować na stanowisko kierownicze,
- po zdaniu matury kontynuować naukę na wyższej uczelni np. na kierunku zarządzanie,
- rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie/szkolenie w zawodach pokrewnych,
- doskonalić i rozszerzać swoje umiejętności zawodowe, uczestnicząc w branżowych szkoleniach, kursach, warsztatach,
- założyć i prowadzić działalność gospodarczą w zakresie organizacji usług medycznych.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2019 r.) w zawodzie **pośrednik usług medycznych** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych zarówno w edukacji formalnej, jak i nieformalnej.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość poświadczenia kompetencji zawodowych wchodzących w skład zawodu pokrewnego:

- technik handlowiec, w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.21 Prowadzenie działalności handlowej, lub
- technik obsługi turystycznej, w zakresie kwalifikacji: TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych i TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych.

Więcej informacji można uzyskać w Bazie Usług Rozwojowych https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **pośrednik usług medycznych** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Kierownik do spraw sprzedaży	122102
Regionalny kierownik sprzedaży	122106
Inżynier sprzedaży	243301
Opiekun klienta	243302
Specjalista do spraw kluczowych klientów (key account manager)	243304
Specjalista do spraw sprzedaży	243305
Przedstawiciel handlowy	332203
Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych	334401
Technik obsługi turystycznej[5]	422103
Technik handlowiec[5]	522305
Organizator obsługi sprzedaży internetowej	524402
Sprzedawca na telefon	524403
Doradca klienta	524902

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pośrednik usług medycznych** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

Z1 Selekcjonowanie i tworzenie bazy placówek medycznych (kliniki, szpitale, sanatoria, uzdrowiska, gabinety stomatologiczne, przychodnie specjalistyczne i in.).
Z2 Podpisywanie umów prowizyjnych z wybranymi placówkami medycznymi.
Z3 Selekcjonowanie atrakcyjnej oferty usług medycznych oraz tworzenie pakietów turystyki medycznej (połączenie usługi medycznej i turystycznej).
Z4 Tworzenie strategii i planów marketingowych[3] wybranych usług medycznych.
Z5 Prowadzenie kampanii promocyjnych usług medycznych na wybranych rynkach zagranicznych.
Z6 Nawiązywanie kontaktów z potencjalnymi pacjentami z innych krajów.
Z7 Organizowanie pobytu pacjenta w Polsce: zapewnienie transportu, rezerwacja hotelu, wyżywienia, przygotowywanie oferty turystycznej i kulturalnej oraz usług dodatkowych.
Z8 Zapewnianie kompleksowej opieki w ciągu całego pobytu w Polsce oraz dbałość o wysoki standard świadczonych usług medycznych.
Z9 Zbieranie opinii pacjentów o przeprowadzonym leczeniu i innych aspektach pobytu w kraju oraz przyjmowanie reklamacji.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie i wdrażanie strategii marketingowo-sprzedażowej polskich usług medycznych na rynkach zagranicznych

Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie i wdrażanie strategii marketingowo-sprzedażowej polskich usług medycznych na rynkach zagranicznych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Selekcjonowanie i tworzenie bazy placówek medycznych (kliniki, szpitale, sanatoria, uzdrowiska, gabinety stomatologiczne, przychodnie specjalistyczne i in.)	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Obsługę komputera na poziomie podstawowym; • Rynek usług medycznych w Polsce; • Dokumentację medyczną i standardy obsługi pacjenta zagranicznego; • Zasady dobierania placówek medycznych pod względem ich specjalizacji i profilu do tworzenia bazy i oferty medycznej.	• Stosować programy i narzędzia komputerowe; • Współpracować z placówkami medycznymi i zespołem medycznym; • Korzystać z procedur obsługi pacjenta zagranicznego i dokumentacji medycznej; • Dobierać odpowiednie placówki medyczne oraz profilować i tworzyć bazę usług medycznych.

Z2 Podpisywanie umów prowizyjnych z wybranymi placówkami medycznymi	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Rynek usług medycznych w Polsce – ich rodzaje i ceny; • Prawo handlowe i medyczne – wybrane aspekty; • Zasady przygotowania umów prowizyjnych.	• Wyszukiwać i korzystać z cenników ofert medycznych oraz selekcjonować najbardziej efektywne kosztowo usługi; • Stosować wybrane aspekty prawa handlowego i medycznego; • Przeprowadzać negocjacje z placówkami medycznymi dotyczące umów prowizyjnych.

Z3 Selekcjonowanie atrakcyjnej oferty usług medycznych oraz tworzenie pakietów turystyki medycznej (połączenie usługi medycznej i turystycznej)	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Usługi medyczne i walory turystyczne Polski; • Potencjał rynków zagranicznych; • Potrzeby pacjentów na rynkach zagranicznych.	• Wyszukiwać, selekcjonować i analizować właściwe usługi medyczne odpowiadające na potrzeby pacjentów zagranicznych; • Tworzyć atrakcyjną ofertę odpowiadającą na potrzeby pacjentów: łączyć wybrane usługi medyczne z walorami turystycznymi w pakiety turystyki medycznej; • Dobierać odpowiedni rynek zagraniczny do promocji poszczególnych usług medycznych; • Wyselekcjonować z badań rynkowych i konsumenckich potrzebne informacje dotyczące potrzeb pacjentów na poszczególnych rynkach zagranicznych.

Z4 Tworzenie strategii i planów marketingowych wybranych usług medycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Potrzeby pacjentów na rynkach zagranicznych; • Rozwój i najlepsze praktyki na rynku turystyki medycznej; • Aspekty marketingu usług medycznych; • Potencjały sprzedażowe usług medycznych na rynkach zagranicznych; • Systemy opieki zdrowotnej w innych krajach i zasady refundacji świadczeń.	• Zdobywać i analizować pozyskane dane i informacje oraz wyciągać wnioski z analizy potrzeb pacjentów; • Zastosować najlepsze praktyki, czerpiąc z doświadczeń innych pośredników z rynku turystyki medycznej; • Zastosować w praktyce elementy marketingu usług medycznych, w szczególności analizę konkurencji, tworzenie planów krótko- i długo-terminowych oraz przewagi konkurencyjnej; • Analizować potencjały sprzedażowe na poszczególnych rynkach zagranicznych i tworzyć do nich odpowiednie plany promocyjne wraz z budżetem promocyjnym; • Wybrać i zaproponować pacjentowi zagranicznemu najkorzystniejsze rozwiązanie refundacyjne wybranych usług medycznych.

Z5 Prowadzenie kampanii promocyjnych usług medycznych na wybranych rynkach zagranicznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Aspekty marketingu usług medycznych; • Znaczenie i promocję usług medycznych w mediach społecznościowych; • Organizacje promocyjne i marketingowe na rynku turystyki medycznej w kraju i za granicą; • Organizacje krajowe i międzynarodowe w branży turystyki medycznej.	• Zastosować w praktyce elementy marketingu usług medycznych, w szczególności umiejętność planowania strategii komunikacji do pacjentów zagranicznych oraz ustalać i optymalizować budżet promocyjny; • Tworzyć komunikaty do pacjentów w mediach społecznościowych; • Planować i optymalizować budżet promocyjny; • Współpracować z wybranymi agencjami promocyjnymi i marketingowymi na rynku turystyki medycznej; • Wyszukiwać, analizować oraz nawiązywać współpracę z organizacjami branżowymi i innymi pośrednikami usług medycznych w kraju i za granicą.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Obsługiwanie i koordynacja działań na rzecz pacjenta zagranicznego

Kompetencja zawodowa Kz2: Obsługiwanie i koordynacja działań na rzecz pacjenta zagranicznego obejmuje zestaw zadań zawodowych Z6, Z7, Z8, Z9, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z6 Nawiązywanie kontaktów z potencjalnymi pacjentami z innych krajów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Język obcy odpowiedni dla danego rynku zagranicznego; • Potrzeby pacjentów zagranicznych;	• Porozumiewać się biegle w odpowiednim języku obcym w mowie i piśmie; • Dostosowywać odpowiednią ofertę medyczną

• Oferty usług placówek medycznych; • Ceny usług medycznych; • Procesy i standardy obsługi pacjenta zagranicznego.	dla potencjalnych pacjentów; • Przekazywać ofertę pacjentowi w prosty i klarowny sposób; • Prezentować ceny usług medycznych i pakietów turystyki medycznej w transparenty sposób; • Współpracować z personelem placówek medycznych w zakresie procesu obsługi pacjenta zagranicznego.

Z7 Organizowanie pobytu pacjenta w Polsce: zapewnienie transportu, rezerwacja hotelu, wyżywienia, przygotowywanie oferty turystycznej i kulturalnej oraz usług dodatkowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Bazę noclegową wybranych regionów Polski; • Ofertę turystyczną wybranych regionów Polski; • Ofertę kulturalną i dziedzictwo kulturowe wybranych regionów Polski; • Istotę transportu i logistyki.	• Zaproponować pacjentowi odpowiednie opcje propozycji noclegowych; • Współpracować z lokalnymi biurami podróży; • Analizować potrzeby pacjenta oraz dostosowywać i przygotowywać najkorzystniejszą ofertę kulturalną uwzględniającą wszystkie oczekiwania pacjentów; • Zorganizować najkorzystniejszy transport i logistykę dla pacjenta zagranicznego.

Z8 Zapewnianie kompleksowej opieki w ciągu całego pobytu w Polsce oraz dbałość o wysoki standard świadczonych usług medycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Potrzeby pacjenta zagranicznego; • Proces planowania; • Proces i standardy obsługi pacjenta zagranicznego; • Usługi medyczne w wybranych placówkach.	• Rozpoznawać potrzeby pacjenta; • Tworzyć plan pobytu pacjenta zagranicznego; • Stosować proces i standardy obsługi pacjenta zagranicznego; • Współpracować z lekarzami oraz z personelem średnim w placówkach medycznych.

Z9 Zbieranie opinii pacjentów o przeprowadzonym leczeniu i innych aspektach pobytu w kraju oraz przyjmowanie reklamacji	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Znaczenie różnych kanałów komunikacji i mediów społecznościowych; • Ankiety satysfakcji pacjentów; • Prawo medyczne i RODO – wybrane aspekty.	• Wykorzystywać dostępne komunikatory w mediach społecznościowych; • Pozyskiwać i analizować informację zwrotną od pacjentów; • Przestrzegać prawa medycznego i RODO.

3.4. Kompetencje społeczne

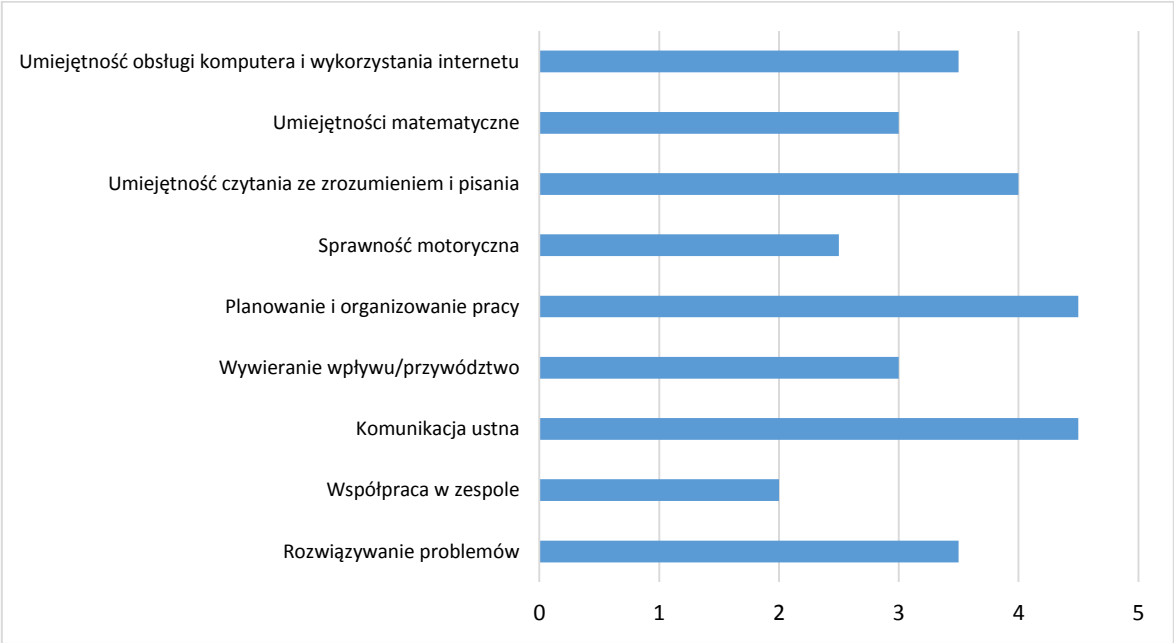
Pracownik w zawodzie **pośrednik usług medycznych** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki podejmowanych własnych działań zawodowych w zakresie organizacji usług medycznych.
- Kierowania się zasadami zgodnymi z etyką zawodową i obowiązującymi przepisami w branży usług medycznych.
- Podejmowania działania i współdziałania podczas realizacji procesu obsługi pacjenta zagranicznego.
- Prowadzenia konsultacji i podejmowania decyzji w ważnych kwestiach na rzecz usprawniania procesów obsługi pacjentów zagranicznych.
- Ustawicznego podnoszenia kompetencji zawodowych w kontekście nowych rozwiązań telemedycyny[5] i zmian prawnych właściwych dla rynku turystyki medycznej.

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien posiadać zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego ważność kompetencji kluczowych dla zawodu **pośrednik usług medycznych.**



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pośrednik usług medycznych**

Uwaga:
Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).

3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **pośrednik usług medycznych** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji praz Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisów kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

- Zintegrowany System Kwalifikacji: https://www.kwalifikacje.gov.pl
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Pośrednik usług medycznych może pracować m.in. w:

- profesjonalnych agencjach zajmujących się wyłącznie pośrednictwem usług medycznych oraz pozyskiwaniem pacjentów zagranicznych,
- krajowych i zagranicznych biurach podróży i agencjach turystycznych,
- przedsiębiorstwach turystycznych,
- obiektach typu spa & wellness,
- sanatoriach,
- stowarzyszeniach prozdrowotnych,
- sieciach, stowarzyszeniach lub klastrach zrzeszających placówki medyczne,
- kancelariach brokerskich,
- jednostkach ambulatoryjnych,
- punktach konsultingowych,
- administracji medycznej.

Pośrednik usług medycznych może założyć własną działalność gospodarczą, zajmując się pośrednictwem sprzedaży usług medycznych.

Obecnie (2019 r.) według Barometru zawodów, pośrednik usług medycznych należy do grupy zawodów zrównoważonych na rynku pracy.

WAŻNE:
Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy:**
http://oferty.praca.gov.pl

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.03.2019]:
Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:
http://mz.praca.gov.pl
https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe

Barometr zawodów: https://barometrzawodow.pl

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:
Mazowieckie – http://obserwatorium.mazowsze.pl
Małopolskie – https://www.obserwatorium.malopolska.pl
Lubelskie – http://lorp.wup.lublin.pl
Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – http://obserwatorium.wup.lodz.pl
Pomorskie – http://www.porp.pl
Opolskie – http://www.obserwatorium.opole.pl
Wielkopolskie – http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl
Zachodniopomorskie – https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-rynku-pracya
Podlaskie – http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:
http://zielonalinia.gov.pl

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:
www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:
http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:
https://eures.praca.gov.pl
https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (2019 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie kształci się w zawodzie **pośrednik usług medycznych**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu można uzyskać, podejmując:
- naukę w technikum w zawodzie szkolnym pokrewnym technik handlowiec lub technik obsługi turystycznej,
- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego w zakresie kwalifikacji: AU.20 Prowadzenie sprzedaży, AU.25 Prowadzenie działalności handlowej, wchodzących w skład zawodu szkolnego pokrewnego technik handlowiec lub
- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego w zakresie kwalifikacji: TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych, TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych, wchodzących w skład zawodu szkolnego pokrewnego technik obsługi turystycznej.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe (dla dorosłych) w zakresie wyżej wymienionych kwalifikacji mogą prowadzić:
- publiczne szkoły zajmujące się kształceniem zawodowym,
- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych i prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki dokształcania i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Potwierdzanie wyżej wymienionych kwalifikacji prowadzą (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Osoby, które uzyskały powyższe kwalifikacje, mają możliwość otrzymania również suplementu Europass (w języku polskim i angielskim), wydawanego na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne (do dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe), co ma istotne znaczenie w przypadku poszukiwania pracy za granicą.

WAŻNE:
Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego, które wchodzi w życie od 1 września 2019 r., ulegają zmianie dotychczasowe symbole kwalifikacji wyodrębnione w zawodach szkolnictwa zawodowego, na kody składające się z trzech wielkich liter, wskazujących na przyporządkowanie do jednej z 32 branż, występujących w klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego. Zmianie uległy również nazwy niektórych z dotychczasowych kwalifikacji. Nowa regulacja umożliwia prowadzenie kształcenia na kwalifikacyjnych kursach zawodowych lub na kursach umiejętności zawodowych.

Szkolenie

Pośrednik usług medycznych powinien podejmować działania w ramach samodoskonalenia zawodowego. Specyfika zawodu i dynamika gospodarki wymagają bieżącego śledzenia trendów rynkowych w zakresie pośrednictwa i sprzedaży usług medycznych, w celu prawidłowej realizacji zadań zawodowych.

Szkolenia w zawodzie pośrednik usług medycznych oferowane są przez wyspecjalizowane firmy szkoleniowo-konsultingowe, organizacje branżowe, organizacje turystyczne, innych pośredników medycznych oraz biura turystyczne. Ponadto pośrednik usług medycznych ma możliwości podnoszenia kompetencji zawodowych, uczestnicząc w konferencjach i seminariach branżowych.

Przykładowa tematyka szkoleń oferowanych na rynku:
- przygotowanie placówki medycznej do obsługi pacjentów zagranicznych – turystyka medyczna w praktyce,
- jak skutecznie pozyskać pacjenta zagranicznego,
- koordynacja i obsługa pacjenta zagranicznego,
- organizacja logistyki pobytu pacjenta zagranicznego – zakres odpowiedzialności placówki medycznej oraz pośrednika,
- obsługa klienta i sprzedaż usług medycznych,
- turystyka medyczna w praktyce, czyli jak skutecznie pozyskać pacjenta zagranicznego,
- podstawy marketingu turystyki medycznej.

Cenione mogą być również specjalistyczne kursy (potwierdzone certyfikatami) z obszaru:
- metod sprzedaży usług medycznych,
- skutecznych technik sprzedaży usług medycznych,
- obsługi klienta i sprzedaży usług medycznych,
- marketingu usług medycznych,
- technik negocjacyjnych,
- standardów obsługi pacjenta.

Organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

WAŻNE:
Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.03.2019]:

Szkolnictwo wyższe:
www.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:
https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne
http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-zawod
https://zrp.pl

Szkolenia zawodowe:
Rejestr Instytucji Szkoleniowych – http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris
Baza Usług Rozwojowych – https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl

Inne źródła danych:
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl
Bilans Kapitału Ludzkiego – https://bkl.parp.gov.pl
Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – http://www.frse.org.pl, http://europass.org.pl
Learning Opportunities and Qualifications in Europe – https://ec.europa.eu/ploteus

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **pośrednik usług medycznych** jest bardzo zróżnicowane (2019 r.), ale mieści się z reguły w przedziale od 2100 zł do 4000 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat.

Na poziom wynagrodzenia w zawodzie pośrednik usług medycznych mają wpływ m.in.:
- doświadczenie zawodowe (staż pracy),

- poziom wykształcenia,
- znajomość języków obcych,
- rynki zagraniczne, na których pośrednik działa.

Do podstawowej płacy doliczana jest na ogół prowizja od osiągniętej marży lub wysokości stawki prowizyjnej placówki medycznej, liczona od całości marży/prowizji placówki lub wartości sprzedanych przez pracownika usług medycznych.

WAŻNE:
Zarobki osób wykonujących dany zawód/grupę zawodów są orientacyjne i mogą szybko stracić aktualność. Dlatego na bieżąco należy sprawdzać, jakie zarobki oferuje rynek pracy, korzystając z **polecanych źródeł danych.**

Polecane źródła danych [dostęp: 31.03.2019]:
Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:
http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy
Przykładowe portale informujące o zarobkach:
https://wynagrodzenia.pl/gus
https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczeblach
https://sedlak.pl/raporty-placowe
https://zarobki.pracuj.pl
https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen
https://www.kariera.pl/wynagrodzenia

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **pośrednik usług medycznych** możliwości zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami są ograniczone. Osobom zainteresowanym pracą w tym zawodzie stawia się duże wymagania zdrowotne. Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier, dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), jeśli posiadana wada jest skorygowana implantem lub aparatem słuchowym,
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia bez znacznego ograniczenia pola widzenia,
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza wykonywania bardziej precyzyjnych czynności,
- z innymi rodzajami niepełnosprawności wynikającymi z chorób układu krążenia, oddechowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i innych – pod warunkiem, że praca nie wymaga znacznego wysiłku fizycznego oraz/lub jest zorganizowana w taki sposób, aby pracownik miał możliwość regularnego przyjmowania leków i dokonywania niezbędnych zabiegów pielęgnacyjno-medycznych (np. zastrzyków insulinowych).

WAŻNE:
Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020”. W klasyfikacji określono i uszeregowano

umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:
https://ec.europa.eu/esco/portal/home

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation
- **Umiejętności/Kompetencje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/skill
- **Kwalifikacje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.03. 2019 r.

- Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 548).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2190, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1510, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2174, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz.U. poz. 316).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 maja 2017 r. w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka (Dz. U. poz. 1155).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).

- Obwieszczenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 marca 2019 r. w sprawie prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy (M.P. poz. 276).

Literatura branżowa:

- Bukowska-Piestrzyńska A.: Marketing usług zdrowotnych. Od budowania wizerunku placówki do zadowolenia klientów. CeDeWu, Warszawa 2019.
- Dobska M., Rogoziński K.: Podstawy zarządzania zakładem opieki zdrowotnej. PWN, Warszawa 2008.
- Dolan P., Olsen J.: Dystrybucja usług medycznych. Zagadnienia ekonomiczne i etyczne. CeDeWu, Warszawa 2018.
- Kulawik J., Jankowski B.: Świadczenie usług w Unii Europejskiej. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2010.
- Nowotarska-Romaniak B.: Marketing usług zdrowotnych. Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2013.
- Rab-Przybyłowicz J.: Produkt turystyki medycznej. Difin, Warszawa 2014.
- Rasińska R., Siwiński W.: Turystyka medyczna – podróże w poszukiwaniu zdrowia. Rozprawy naukowe. AWF, Wrocław 2014.
- Rutkowska M.: Turystyka medyczna w praktyce, czyli jak skutecznie pozyskać pacjenta zagranicznego. Medical Travel Partner, Warszawa 2016.
- Szymańska E., Dziedzic E., Panasiuk A., Panfiluk E., Rutkowski A.: Innowacje w turystyce zdrowotnej. Difin, Warszawa 2017.
- Wiśniewska M.: Jakość usług medycznych. Instrumenty i modele. CeDeWu, Warszawa 2018.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.03.2019]:

- Barometr zawodów 2019. Raport podsumowujący badania w Polsce: https://barometrzawodow.pl/userfiles/Barometr/2019/raport_ogolnopolski_pl.pdf
- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie technik handlowiec 522305: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522305.pdf
- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie technik obsługi turystycznej 422103: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/422103.pdf
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Portal poświęcony definicjom medycznym: https://www.osoz.pl/osoz/web/osoz-cms/definicje
- Portal poświęcony pozyskiwaniu pacjentów zagranicznych: https://turystyka-medyczna.com/pozyskiwanie-pacjentow-zagranicznych-czesc-1-marketing-internetowy
- Portal poświęcony pozyskiwaniu pacjentów zagranicznych: https://medicaltravelpartner.pl
- Portal poświęcony rozliczeniom podatkowym pośrednictwa usług medycznych: https://ksiegowosc.infor.pl/podatki/vat/transakcje-zagraniczne/755501,Swiadczenie-uslug-na-rzecz-podmiotu-zagranicznego-a-podatek-VAT.html
- Portal poświęcony usługom medycznym: http://www.egospodarka.pl/tematy/uslugi-medyczne
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: http://kwalifikacje.edu.pl
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus
- Wyszukiwarka opisów zawodów: http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow.

7. SŁOWNIK POJĘĆ

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiająca porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.
Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.
Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.

Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, cząstkowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja", „egzaminowanie". Proces ten prowadzi do certyfikacji − wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu", „świadectwa", „certyfikatu".
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.
Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: − poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), − profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.

Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	**Pacjent zagraniczny**	Osoba podróżująca poza miejsce codziennego pobytu w celu skorzystania z szerokiej oferty usług medycznych/okołomedycznych oraz turystycznych i paraturystycznych.	Rab-Przybyłowicz J.: Produkt turystyki medycznej. Difin, Warszawa 2014
2	**Pakiety turystyki medycznej**	Składają się na nie: pakiet medyczny (np. konsultacja wraz z operacją i rehabilitacją) z pakietem turystycznym (np. transport, hotel, wyżywienie), komponentami fakultatywnymi (np. zakupy, sport) oraz pakietem dla osoby towarzyszącej (np. spa).	Rutkowska M.: Turystyka medyczna w praktyce, czyli jak skutecznie pozyskać pacjenta zagranicznego. Medical Travel Partner, Warszawa 2016
3	**Plan marketingowy**	Użycie zasobów firmy do osiągnięcia jej zamierzeń marketingowych, w celu stworzenia przewagi konkurencyjnej.	http://planmarketingowy.com/plan-marketingowy-definicja [dostęp: 31.03.2019]
4	**Strategia marketingowa**	Zespół jasno określonych działań i zasad postępowania, które przedsiębiorstwo musi spełnić, aby efektywnie prowadzić swoją działalność i osiągnąć maksymalizację zysku. Jej formułowanie to proces decyzyjny polegający na wytyczeniu najistotniejszych problemów oraz określeniu sposobów ich rozwiązań.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Strategia_marketingowa [dostęp: 31.03.2019]
5	**Telemedycyna**	Świadczenie usług opieki zdrowotnej, w której kluczową rolę odgrywa rozłączność miejsca przez wszystkie osoby wykonujące zawody medyczne, przy wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych służących wymianie istotnych informacji w celach diagnostycznych, leczniczych oraz zapobiegania chorobom i urazom, prowadzenia badań i ich oceny, zapewnienia i kontynuacji kształcenia pracowników służby zdrowia, czyli w celu poprawy zdrowia jednostek oraz tworzonych przez nie społeczności.	WHO: Telemedicine Opportunities and Development in Member States. Raport on the 2nd global survey on health https://www.who.int/goe/publications/goe_telemedicine_2010.pdf [dostęp: 31.03.2019]
6	**Turystyka medyczna**	Dobrowolne przemieszczanie się do obcego państwa w celu poddania się tam planowanemu leczeniu (w celu ratowania zdrowia i życia czy poprawy jego jakości) z przyczyn finansowych bądź jakościowych lub ze względu na niedostępność świadczeń w miejscu zamieszkania.	Białk-Wolf A.: Potencjał rozwojowy turystyki medycznej. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług, nr 53, 2010

7	**Usługa medyczna**	Świadczenie zdrowotne – działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub odrębnych przepisów regulujących zasady ich wykonywania.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20111120654 [dostęp: 31.03.2019]

www.psz.praca.gov.pl

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

ISBN 978-83-7789-495-8 [549]