

Αξιότιμοι κύριοι /Αξιότιμες κυρίες,

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της υποψηφιότητάς μας στα βραβεία Greek Hospitality Awards 2025 επιθυμούμε να σας ενημερώσουμε για τις υπηρεσίες που αναπτύσσουμε στο πολυιατρείο **RMA** (Rethymno Medical Assistance), στοχεύοντας πάντα στην βέλτιστη ανταπόκριση μας στις υγειονομικές ανάγκες του ταξιδιώτη/επισκέπτη ασθενή.

Ειδικότερα, στο RMA:

- **Διαθέτουμε 25ετη παρουσία στο χώρο της υγείας και τη σημαντικότερη εμπειρία στη διαχείριση ιατρικών περιστατικών που αφορούν κατά κύριο λόγο σε διεθνείς επισκέπτες στο νομό.**
- **Αποτελούμε τη μοναδική δομή υγείας στην Κρήτη διαπιστευμένη από τον Διεθνή Οργανισμό Temos (Trust-Effective Medicine-Optimized Services) International Healthcare Accreditation ως προς το υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών υγείας και πιστοποιημένη από τον Διεθνή Οργανισμό αξιολόγησης εργασιακής κουλτούρας και περιβάλλοντος Great Place To Work.**
- **Παρέχουμε τις υπηρεσίες μας σε σύγχρονες εγκαταστάσεις, με μονάδες υγείας οι οποίες βρίσκονται σε σημεία καίρια για την άμεση πρόσβαση των ασθενών σε αυτά (Αδελιανός Κάμπος, πόλη του Ρεθύμνου, Μπαλί).**

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών, στο RMA επεκτείνουμε το εύρος δράσης μας παρέχοντας από την έναρξη της φετινής καλοκαιρινής περιόδου τις εξής **νέες υπηρεσίες**:

- **Υπηρεσία ασθενοφόρου:** Πρόκειται για ένα ιδιόκτητο, καινούριο όχημα, πλήρως εξοπλισμένο και επανδρωμένο με βάση τα διεθνή πρότυπα, που εξασφαλίζει την γρήγορη και ασφαλή μετάβαση του ασθενούς στις περιπτώσεις που αυτό κριθεί αναγκαίο σε δομές υγείας ή όπου αλλού παραστεί ανάγκη.
- **Νέος ανακαινισμένος χώρος παρακολούθησης θεραπείας ασθενούς (short observation unit):** Στο RMA προχωρήσαμε στη δημιουργία νέου ανακαινισμένου χώρου, ειδικά διαμορφωμένο και κατάλληλα στελεχωμένο να φιλοξενεί ταυτόχρονα έως και 3 ασθενείς, βελτιώνοντας με τον τρόπο αυτό το θεραπευτικό αποτέλεσμα και περιορίζοντας σημαντικά τις περαιτέρω μετακινήσεις του ασθενούς
- **One stop treatment:** Η στελέχωση μας με εξειδικευμένο ιατρικό και παραϊατρικό προσωπικό, ο εξοπλισμός των εγκαταστάσεων μας σε συνδυασμό με την λειτουργία τμημάτων ακτινολογικού και υπερήχων, η δυνατότητα αιματολογικού ελέγχου καθώς και ο χώρος παρακολούθησης θεραπείας ασθενών που διαθέτουμε στο RMA, εξασφαλίζουν την διάγνωση και την θεραπεία των ασθενών, χωρίς την ανάγκη μετακίνησης τους για περαιτέρω εξειδικευμένες ιατρικές υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας , καθιστώντας τις υπηρεσίες μας άκρως ανταγωνιστικές.
- **Paperless Office:** Στοχεύοντας στην καλύτερη εξυπηρέτηση του ασθενούς, στην βελτίωση των συνθηκών εργασίας του προσωπικού μας αλλά και στον περιορισμό του οικολογικού μας αποτυπώματος, στο RMA ξεκινάμε την εφαρμογή του paperless office. Με τον τρόπο αυτό ελαττώνουμε σημαντικά τη γραφειοκρατία και κατ' επέκταση τους χρόνους αναμονής των ασθενών μας, ενώ ταυτόχρονα ενισχύουμε τη συμμόρφωσή μας με τον γενικό κανονισμό της ευρωπαϊκής νομοθεσίας αναφορικά

με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό το απόρρητο των υπηρεσιών μας (GDPR).

- **Ένταξη ιατρού ειδικότητας παιδιατρικής στην επιστημονική ομάδα του Rethymno Medical Assistance:** Έναρξη συνεργασίας με ιατρό ειδικότητας παιδιατρικής, με καθημερινή παρουσία του ιατρού στο χώρο του κεντρικού μας ιατρείου μας στον Αδελιανό Κάμπο.
- **Ενίσχυση της Ομάδας Διοίκησης του Rethymno Medical Assistance με την ένταξη Διευθυντή με εμπειρία στην Διοίκηση Υγείας:** Στο πλαίσιο της επιθυμίας μας να διασφαλίσουμε το υψηλό επίπεδο ποιότητας και οργάνωσης των υπηρεσιών και των λειτουργιών μας και με στόχο την κατάρτιση στρατηγικής ανάπτυξης νέων δράσεων, ξεκινάμε τη συνεργασία μας με τον κ. Λευτέρη Μαρκάκη. Ο κύριος Μαρκάκης με σπουδές στην Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και εξειδίκευση στην Διοίκηση Μονάδων Υγείας, διαθέτει σημαντική εργασιακή εμπειρία στον τομέα της υγείας έχοντας εργαστεί στο παρελθόν στην Πρωτοβάθμια Υγεία, στην Εμπορική Διεύθυνση μεγάλου ομίλου Ιδιωτικής περίθαλψης της χώρας, ενώ διετέλεσε Διοικητής του Γενικού νοσοκομείου Ρεθύμνου για 4,5 έτη (περίοδος πανδημίας).

Συγχρόνως, εξακολουθούμε να παρέχουμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που συνέβαλαν στο να οικοδομήσουμε μια σχέση εμπιστοσύνης με τους ασθενείς και τους συνεργάτες μας και που μας φέρνουν σταθερά στην πρώτη θέση της προτίμησής τους όλα αυτά τα χρόνια, όπως:

- **24/7 παροχή υπηρεσιών**
- **Υπηρεσίες οικογενειακής ιατρικής/Γενικής ιατρικής**
- **Διενέργεια υπερήχων (Point Of Care Testing)**
- **Ακτινολογικό Τμήμα**
- **Τμήμα Αγγειοχειρουργικής**
- **Παροχή εργαστηριακών εξετάσεων αίματος για κλινική αξιολόγηση ασθενούς**
- **Υπηρεσίες Ιατρού Εργασίας**
- **24/7 Επισκέψεις σε ξενοδοχεία**
- **Ιατρική υποστήριξη από ιατρούς ειδικοτήτων Γενικής Ιατρικής, Γενικής Χειρουργικής, ΩΡΛ, Ορθοπαιδικής και συνεργασία με ιατρούς όλων των ειδικοτήτων κατά περίπτωση**
- **Πολύγλωσσο ιατρικό, νοσηλευτικό, παραϊατρικό και διοικητικό προσωπικό**
- **Εμπειρία στην διαχείριση επιδημιών γαστρεντερίτιδας και άλλων μεταδοτικών νοσημάτων που παρατηρούνται κατά καιρούς στις ξενοδοχειακές μονάδες, διασύνδεση με τους αντίστοιχους φορείς κρατικής διαχείρισης (Επόπτες Υγείας, ΚΕΕΛΠΝΟ, Ιολογικό εργαστήριο Ιατρικής Σχολής Παν/μίου Κρήτης) και συνεργασία με τους φορείς διαπίστευσης των ξενοδοχειακών μονάδων.**

Οι αποκλειστικές μας παροχές και καινοτομίες:

Αναγνωρίζοντας τις ιδιαίτερες ανάγκες του ταξιδιώτη (συγκεκριμένος προϋπολογισμός, αυξημένη ανησυχία λόγω συμβάντος υγείας σε ξένη χώρα) δημιουργήσαμε τις κάτωθι υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν και αποκλειστικά από την ιστοσελίδα του Rethymno Medical Assistance:

- **24/7 on-line chat:** Δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας του ασθενούς με τα ιατρεία μας μέσω της ιστοσελίδας μας σε καθημερινή 24ωρη βάση για παροχή τυχόν διευκρινήσεων ή πληροφοριών.

- **Check your insurance status:** Κατανοώντας την ανησυχία των ασθενών αναφορικά με τυχόν χρεώσεις που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, δημιουργήσαμε την υπηρεσία check your insurance status, μέσω της οποίας γίνεται μια πρώτη εκτίμηση σχετικά με τις καλύψεις που μπορεί παρέχει η ασφαλιστική τους εταιρεία ή για pay & claim, γρήγορα και αποτελεσματικά.
- **Doctor4u.gr:** Πρόκειται για μια πλατφόρμα η οποία περιλαμβάνει το δίκτυο των συνεργατών μας σε όλη την Κρήτη και σύντομα σε Πανελλήνιο επίπεδο, η οποία δίνει τη δυνατότητα στον ασθενή να έρθει σε επαφή με τους ιατρούς του δικτύου μας, οι οποίοι διαθέτουν αντίστοιχη εμπειρία και φιλοσοφία στην αντιμετώπιση περιστατικών τουριστικής ιατρικής.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνηση χρειαστείτε

Με εκτίμηση,

Εμμανουήλ Τζαγκαράκης,

Γενικός Ιατρός-Επιστημονικά Υπεύθυνος

Rethymno Medical Assistance

