



TURYSTYKA MEDYCZNA
(z wyłączeniem sektora uzdrowisk, spa i wellness)
Potencjał rynków w ocenie Polskich Ośrodków Informacji Turystycznej

1. Francja

Na podstawie wspólnego komunikatu Ministerstwa Zdrowia i Ministerstwa Turystyki z 2005 roku, francuskie biura podróży nie mają prawa proponować i komercjalizować pobytów związanych z usługami medycznymi. Związane jest to z istniejącymi na rynku przepisami prawnymi i ubezpieczeniowymi. Dlatego też, francuskie biura i touroperatorzy nie mają w swojej ofercie produktów związanych z turystyką medyczną. Dozwolone jedynie są na rynku, pobyty związane ze SPA i wellness.

2. Niemcy

Dotychczas zapytań brak. Pojawiają się pytania osób indywidualnych, a nie touroperatorów. Nie znaczy to, że popytu prywatnego nie ma. Potencjalny popyt może istnieć na te usługi medyczne, które nie są objęte refundacją kosztów przez tut. system ubezpieczeń zdrowotnych (tylko na te), ale trzeba by ten popyt rozbudzić. Kosmetyczna chirurgia, protetyka, odchudzanie itp – znane są przypadki lekarzy polskich, którzy mają wielu dobrych klientów z Niemiec, ale wszystko odbywa się na drodze indywidualnych kontaktów, a nie poprzez touroperatorów.

3. Japonia

W chwili obecnej nie ma realnego popytu na polskie produkty turystyki medycznej w Japonii. Wydaje się, że do takiego etapu można będzie dojść najwcześniej za kilka lat (patrzac bardzo optymistycznie).

Zmiana sposobu postrzegania Polski przez wyspiarzy wymaga długoletniej pracy. W przyszłości - szansa dla szeroko pojętej "urody", czyli oprócz pobytu w uzdrowiskach i wellness, np. usługi specjalistyczne i operacje plastyczne.

4. Holandia

Holendrzy nieufnie podchodzą do wszelkich usług medycznych realizowanych poza swoim krajem. Często krytykują swoją służbę zdrowia, ale też z innej nie chcą korzystać.

Nie obserwuje się obecnie realnych szans na skuteczną promocję tego rodzaju usług na rynku holenderskim.

5. Skandynawia

zainteresowanie turystyką medyczną w Skandynawii jest widoczne, jednak brak jest danych na ten temat. Obiekty świadczące usługi natury medycznej na terenie Polski bądź indywidualnie

nawiązują kontakty ze skandynawskimi touroperatorami (np. przy pomocy udziału w targach turystycznych) oraz instytucjami pokrewnymi na terenie Skandynawii a także skandynawskimi instytucjami, które dokonują refundacji za skorzystanie z tych usług. Dalsze rozmowy przebiegają bilateralnie i POIT nie ma informacji na temat ich wyników.

Wydaje się jednak, że temat ma w Skandynawii dużą przyszłość a oferty szykowane przez skandynawskich touroperatorów na wyjazdy medyczne do Polski są coraz bardziej widoczne. Jeśli chodzi o rodzaj usług to przeważają zabiegi nieinwazyjne (usługi dentystyczne, zabiegi kosmetyki korekcyjnej, leczenie bólu, itp).

6. Włochy

Rynek włoski nie jest specjalnie zainteresowany tego rodzaju turystyką.

Powodem są : nie najniższe ceny, stąd jeśli Włosi wyjeżdżają za granicę to raczej do Rumuni gdzie tego rodzaju zabiegi są o wiele tańsze, lub po prostu korzystają z nich u siebie na terenie Włoch gdzie częściowo koszty zwraca tamtejsze ubezpieczenie.

7. Ukraina

Publiczna służba zdrowia jest na Ukrainie w fatalnym stanie, znane jest kilka przypadków (ze słyszenia znacznie więcej) leczenia w Polsce bardzo trudnych przypadków. Jest to jednak sytuacja podobna do leczenia Polaków, w Niemczech czy USA. Leczenie jest dla Ukraińca niesłychanie kosztowne, wiąże się z ostatnią szansą na ocalenie życia, bardzo często z publiczną zbiórką pieniędzy. Najczęściej dotyczy to dzieci i chorych na schorzenia nefrologiczne.

Biorąc pod uwagę wycucie etyki i zwyczajnej delikatności, tego typu "popularność" polskich szpitali nie powinna być przedmiotem dodatkowej promocji.

Natomiast (to obserwacje POIT) leczenie nadwagi zupełnie Ukraińców (szczególnie panów) nie interesuje).

Reasumując: masowe korzystanie z medycyny, („korekcyjnej”) napotyka na barierę finansową, niewielka ilość zamożnych nie jest godna zainteresowania w sensie większej promocji, tym bardziej, że i skorzysta z zabiegów w Szwajcarii.

8. Wlk Brytania

Dzieli się na trzy jej aspekty. Jeden to ta o szerszym zasięgu mająca wsparcie w *National Health Services*, które w związku z przynależnością do Unii i legislacją z tym związaną, obowiązane są do akceptowania leczenia, którego nie mogą oferować szpitale brytyjskie i, jeżeli oczekiwanie pacjenta przekracza 10 miesięcy, obowiązane są zakupić ten serwis w innym kraju członkowskim. NHS jest podzielony na autonomiczne trusts, które zakupują swoje serwisy w Niemczech, Francji, czy Belgii. POIT próbował przekonać władze kilku trusts co do zasadności wejścia w kontakty z polskimi klinikami i szpitalami, ale jest to proces bardzo długi, specjalistyczny i wymagający osobnej działalności ze strony zainteresowanych obiektów. Już jest kilka szpitali, które nawiązały jakieś indywidualne kontakty, ale ze względu też na konkurencyjność, NHS woli korzystać z usług polskich lekarzy, niż wysyłać pacjentów.

Drugi aspekt to leczenie szpitalne dla indywidualnych klientów, które jest prowadzone na zasadzie konsultacji w zakontraktowanych, prywatnych ośrodkach medycznych, gdzie pacjenci są badani, przez lekarzy- konsultantów, którzy dokonują analizy stanu pacjenta. Po decyzji o leczeniu w Polsce, przeprowadza się zabiegi i w krótkim czasie organizuje powrót do Wlk. Brytanii. Wymaga to jednak wsparcia ze strony polskich znajomych, przyjaciół i stosuje się to na ogół wobec klientów, którzy nie mają prywatnego ubezpieczenia, lub kiedy NHS każe im czekać długo na zabieg np. operacji kolana, biodra, i wówczas dodatkowa opcja to zabieg poza WB na własny koszt. Polskie koszty są na ogół atrakcyjniejsze od niemieckich, czy francuskich, zatem jest tu pole do popisu dla polskich szpitali, czy klinik. Wymaga to wsparcia medyczno/konsultacyjno/przyjacielskiego ze strony polskich znajomych w WB, polskich klinik, których jest już kilka i polskich lekarzy, a którzy mogą takie zabiegi rekomendować. Z nimi należy być w kontakcie.

Trzeci aspekt, to turystyka medyczna związana z estetyką. Jest to turystyka niełatwa, gdyż jest dużo ofert na rynku. Węgrzy się w tym bardzo wyspecjalizowali. Jest w Wlk Brytanii kilku operatorów, którzy to robią, np. Statmedica.

Oferują ten rodzaj leczenia kliniki, ośrodki w Polsce, które dają serwis w bardzo wysokim standardzie, po cenie konkurencyjnej. Jednocześnie touroperator oferuje usługi turystyczne, towarzyszące. Ci sami oferują polskie uzdrowiska, na zasadach SPA. Koncept medyczny uzdrowisk jest mało znany i mało popularny. Ewentualnie detox, de stress, czy odchudzanie mogą być i są brane pod uwagę.

Turystyka uzdrowiskowa ma duże szanse, ale do miejsc atrakcyjnych turystycznie dla turysty, który jest wymagający. Takim jest Brytyjczyk, który ma tak dużą paletę możliwości, że tylko miejsca o wysokim standardzie, dobrej cenie i ciekawej ofercie mogą być brane pod uwagę. Ta oferta powinno być odtłuszczanie, uatrakcyjnianie, usprawnianie, zdrowotną poprawę stylu życia, zdrowia i urody w przystępnej cenie.

Turystyka miejska medyczna powinna oferować jej kontynuację w Wielkiej Brytanii. Kliniki powinny oferować możliwość reklamacji, dodatkowych konsultacji, czy zabiegów, w razie potrzeby, po powrocie. Kontynuacja leczenia u polskiego lekarza w Londynie, czy dentysty, czy konsultacje poza-biegowe, eliminują aspekt strachu i dają poczucie większego bezpieczeństwa.

Zabiegi z chirurgii plastycznej też są popularne. Euromedica we Wrocławiu specjalizuje się w tym od lat. Pomimo nie zawsze pochlebnych recenzji, promocja zabiegów z zakresu kosmetyki leczniczej byłaby wskazana (trzeba jednak pamiętać o przypadkach niepożądanych efektów, komentowanych przez media, które mogą zakłócić efektywną promocję). Najlepsza wydaje się forma promocja przy „wykorzystaniu” zadowolonych klientów.

9. Hiszpania

Jedynie 0,2% wyjazdów zagranicznych Hiszpanów odbywa się w celach zdrowotnych /dane Familitur z 2007 roku/

Tylko trzech touroperatorów posiada w katalogach produkt dotyczący odnowy biologicznej i pobytów w sanatoriach, w przypadku turystyki medycznej sensu stricto (operacje, leczenie) Zdaniem POIT oferta powinna być skierowana do prywatnych ubezpieczycieli zdrowia, gdyż bardzo specjalistyczny zakres usług raczej wyklucza umieszczenie takiej oferty w tychże katalogach

Jeżeli chodzi o turystykę zdrowotną dotyczącą drobnych usług (np. usuwanie żylaków, stomatologia, itp.) to taka oferta mogłaby się znaleźć w katalogach o ile oczywiście cena końcowa będzie konkurencyjna w stosunku do oferty w Hiszpanii. Operacje plastyczne,

zabiegi dentystyczne są w Hiszpanii dość drogie, ale z drugiej strony firmy specjalizujące się w takim leczeniu oferują możliwość spłaty na raty, czego prawdopodobnie polska strona nie mogłaby zaoferować.

Istotnym problemem na rynku hiszpańskim w przypadku tego typu usług świadczonych w Polsce byłby język: poziom znajomości języków obcych w Hiszpanii nie jest wysoki.

10. Austria

Brak zainteresowania

11. Rosja

Rosjanie oczywiście wyjeżdżają na leczenie i zabiegi za granicę. Jadą do Szwajcarii, Niemiec czyli do krajów cieszących się w Rosji odpowiednią renomą. Kliniki w tychże krajach mają rosyjskojęzyczny personel medyczny! Wydają broszury dystrybuowane przez swoje przedstawicielstwa w Rosji, współpracują z rosyjskimi wyspecjalizowanymi w leczeniu organizacjami, które dokonuje na miejscu – w Rosji wstępnej kwalifikacji na zabiegi.

Znane są próby podjęcia współpracy przez polskie instytucje, bez rezultatu.

Rozpoczęcie działalności na rynku rosyjskim wymaga dobrego przygotowania organizacyjnego, kampanii informacyjnej, która przekona potencjalnego pacjenta do wysokiego poziomu usług w Polsce / klient musi uwierzyć, że za standard jak w Niemczech zapłaci odpowiednio mniej/

12. Belgia

Na terenie Belgii nie funkcjonuje żadne biuro turystyczne specjalizujące się w tego typu turystyce

Instytucje medyczne przyjmujące Belgów najczęściej same organizują cały pobyt bądź zlecają to biuram kraju, w którym się znajdują – ich oferty docierają do Belgów najczęściej drogą internetową oraz poprzez ogłoszenia w prasie.

Belgowie najbardziej zainteresowani są turystyką dentystyczną oraz plastyczną.

Leczenie za granicą kosztuje średnio pomiędzy 30 a 60% mniej niż w Belgii.

Zaobserwowano wzrost zapotrzebowania Belgów ofertą turystyki medycznej, która obecnie reprezentuje 5% całego rynku turystycznego.

Czynnik finansowy jest decydujący - tego typu wyjazdy są interesujące w momencie, kiedy nie ma pośrednika pomiędzy kliniką a klientem i w przypadku zabiegów, które nie są opłacane przez służbę zdrowia. Najczęściej są to wyjazdy związane z usługami dentystycznymi.

Najczęściej wybieranym kierunkiem są Węgry ze względu na dobrą jakość usług oraz liczne połączenia lotnicze typu low cost z Belgią. Drugą najczęściej wybieraną formą podróży są pobyty połączone z zabiegami z zakresu chirurgii plastycznej. W tym przypadku najchętniej wybieranymi krajami są Maroko i Tunezja ze względu na dobre połączenia lotnicze oraz renomę specjalistów.

USA

Zapotrzebowanie dotyczy praktycznie wszystkich specjalności medycznych, a odległość nie ma tutaj większego znaczenia, zważywszy, że dzisiaj najpopularniejsze destynacje amerykańskich klientów/pacjentów turystyki medycznej to Indie, Tajlandia i Costa Rica.

Z amerykańskiej perspektywy, w Polsce, według opinii POIT, pomimo wysokiego poziomu wiedzy profesjonalnej i doświadczenia personelu medycznego w takich dziedzinach jak

kardiochirurgia i transplantacja nie ma szans na świadczenie tych usług medycznych dla Amerykanów ze względu na niezadowalający standard wszystkich związanych z zabiegami usług – standard opieki przed/po operacyjnej, standard pokoiów szpitalnych, żywienia, etc. Generalnie dotyczy to wszystkich szpitali państwowych. Poza tym, istnieje ogromna presja społeczna, aby państwowe obiekty „służby” zdrowia koncentrowały się na świadczeniu usług medycznych osobom ubezpieczonym, a nie zarabiały na biznesie medycznym. Reasumując, z amerykańskiej perspektywy istnieją bardzo realne szanse na rozwój turystyki medycznej do Polski związanej z realizacją procedur medycznych nie wymagających ogromnych nakładów na infrastrukturę medyczną (kosztowne bloki operacyjne, etc), wykonywane w prywatnych klinikach zapewniających fachowy i doświadczony personel porozumiewający się po angielsku oraz odpowiedni (5-gwiazdkowy) standard usług towarzyszących. Są to w pierwszej kolejności: Ortopedia, Okulistyka , Laryngologia, Chirurgia plastyczna, Stomatologia (bardziej skomplikowana) i inne, zapewniające odpowiednie wysokie standardy „otoczenia”