



Turystyka zdrowotna w Województwie Małopolskim

Kraków, 14.10.2016

Turystyka zdrowotna w Województwie Małopolskim

Cel główny badania - diagnoza stanu obecnego oraz perspektyw rozwoju turystyki zdrowotnej w województwie małopolskim, w kontekście znaczenia dla regionalnej gospodarki.

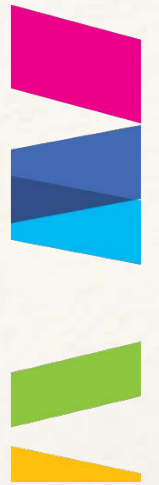
Cele szczegółowe:

- 1. Diagnoza rynku turystyki medycznej w Małopolsce z uwzględnieniem trendów w zakresie podaży, popytu i specyfiki medycznego produktu turystycznego.**
2. Diagnoza sytuacji w zakresie turystyki uzdrowiskowej w Małopolsce z uwzględnieniem poziomu konkurencyjności małopolskich uzdrowisk na tle uzdrowisk w całym kraju.
3. Wykonanie kompleksowej analizy czynników wpływających na rozwój turystyki zdrowotnej (medycznej i uzdrowiskowej) w Małopolsce.
4. Określenie strategicznych kierunków rozwoju wraz z propozycjami działań stymulujących podnoszenie konkurencyjności segmentu turystyki zdrowotnej w województwie małopolskim.

Turystyka zdrowotna w Województwie Małopolskim



Turystyka medyczna w Małopolsce



Przebadane zostały dwie kategorie podmiotów działających na rynku turystyki medycznej:

- ✓ podmioty świadczące usługi medyczne: 200; największą grupę stanowiły przedsiębiorstwa z branży praktyki lekarskiej ogólnej (21,5%), najmniejszą z działalności paramedycznej (11%);
- ✓ pośrednicy turystyczni (touroperatorzy): 120; biura podróży, agenci i pośrednicy turystyczni. 45% respondentów funkcjonuje na rynku ponad 10 lat.

Kto najczęściej przyjeżdża do Małopolski?

najwięcej zagranicznych turystów przyjeżdża z Wielkiej Brytanii (72,4%), Niemiec (30,7%), Holandii (15,3%) i Włoch (12,9%),

najmniej z Afryki, Portugalii i Australii po 1,2%,

prawie co trzeci turysta medyczny to osoba w wieku od 30 - 50 lat,

osoby o przeciętnej sytuacji materialnej (36,5%);
osoby o ponadprzeciętnej sytuacji materialnej (29,5%),

osoby finansujące pobyt i leczenie z własnych środków (51%);
osoby otrzymujące refundację kosztów od ubezpieczyciela (24,5%).

Jakie ośrodki i jakie podmioty są najczęściej odwiedzane przez turystów medycznych?



✓ miejscowości:

- ✓ **Kraków (25,5%), Krynica-Zdrój (14,5%) i Zakopane (4%),**

✓ podmioty medyczne:

- ✓ **gabinety prywatne (24,5%),**
- ✓ **Krakowski Szpital im. Jana Pawła II (6%),**
- ✓ **Klinika Uniwersytecka w Krakowie (4%).**

Turystyka medyczna w Małopolsce

Usługi medyczne

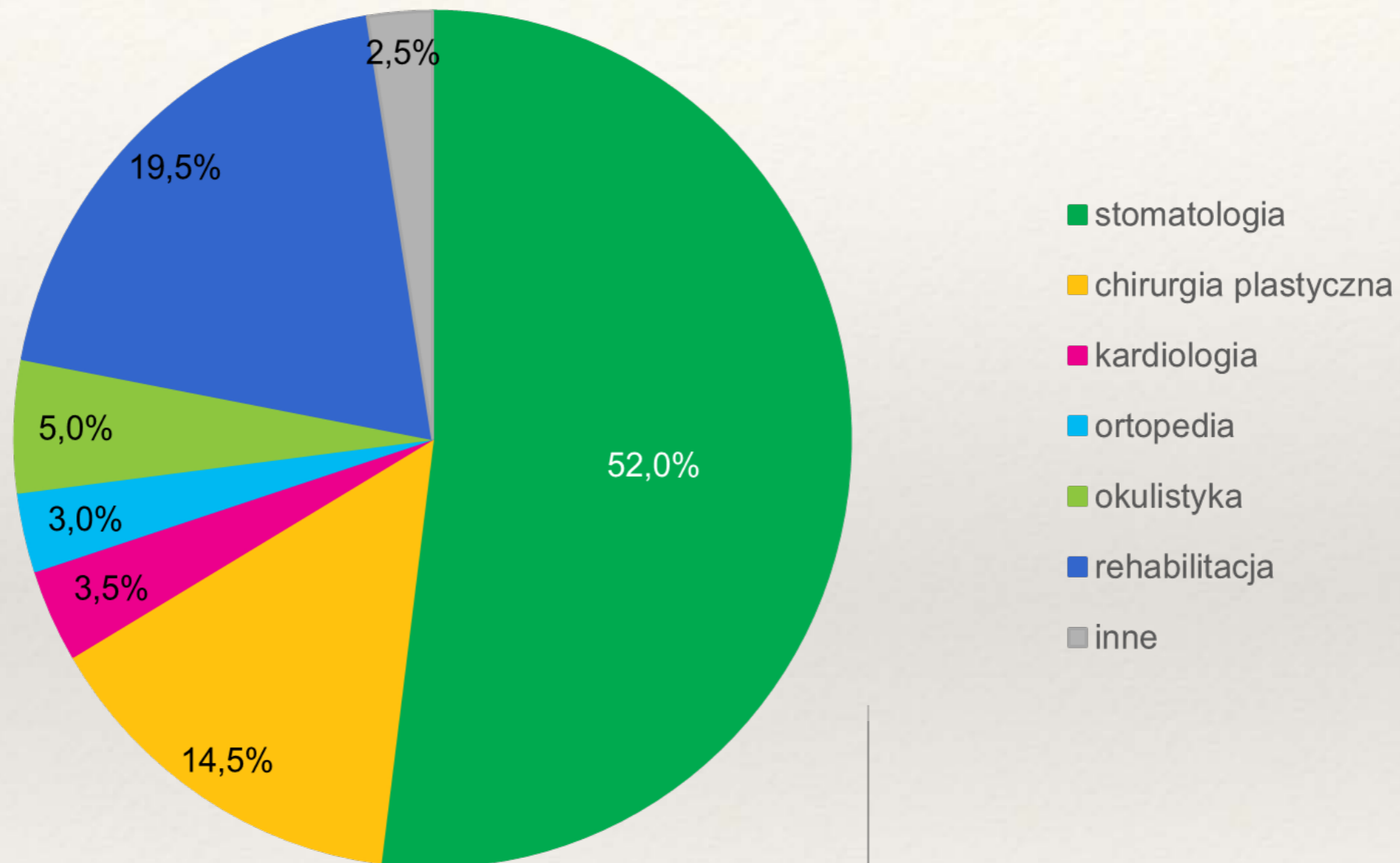
Kraków - ważny ośrodek świadczący usługi medyczne dla turystów, znajduje się tu **49,7% podmiotów medycznych**, duża liczba klinik przyciąga turystów z całej Europy, a także z USA, świetna lokalizacja i dogodne połączenia komunikacyjne, w tym lotnicze, profesjonalna kadra medyczna. Turyści medyczni korzystają najczęściej z usług stomatologicznych i rehabilitacyjnych.





Z jakich usług medycznych najczęściej korzystają turyści medyczni?

wg podmiotów medycznych



Turystyka medyczna w Małopolsce

Usługi medyczne

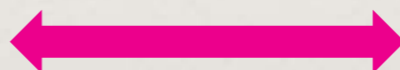
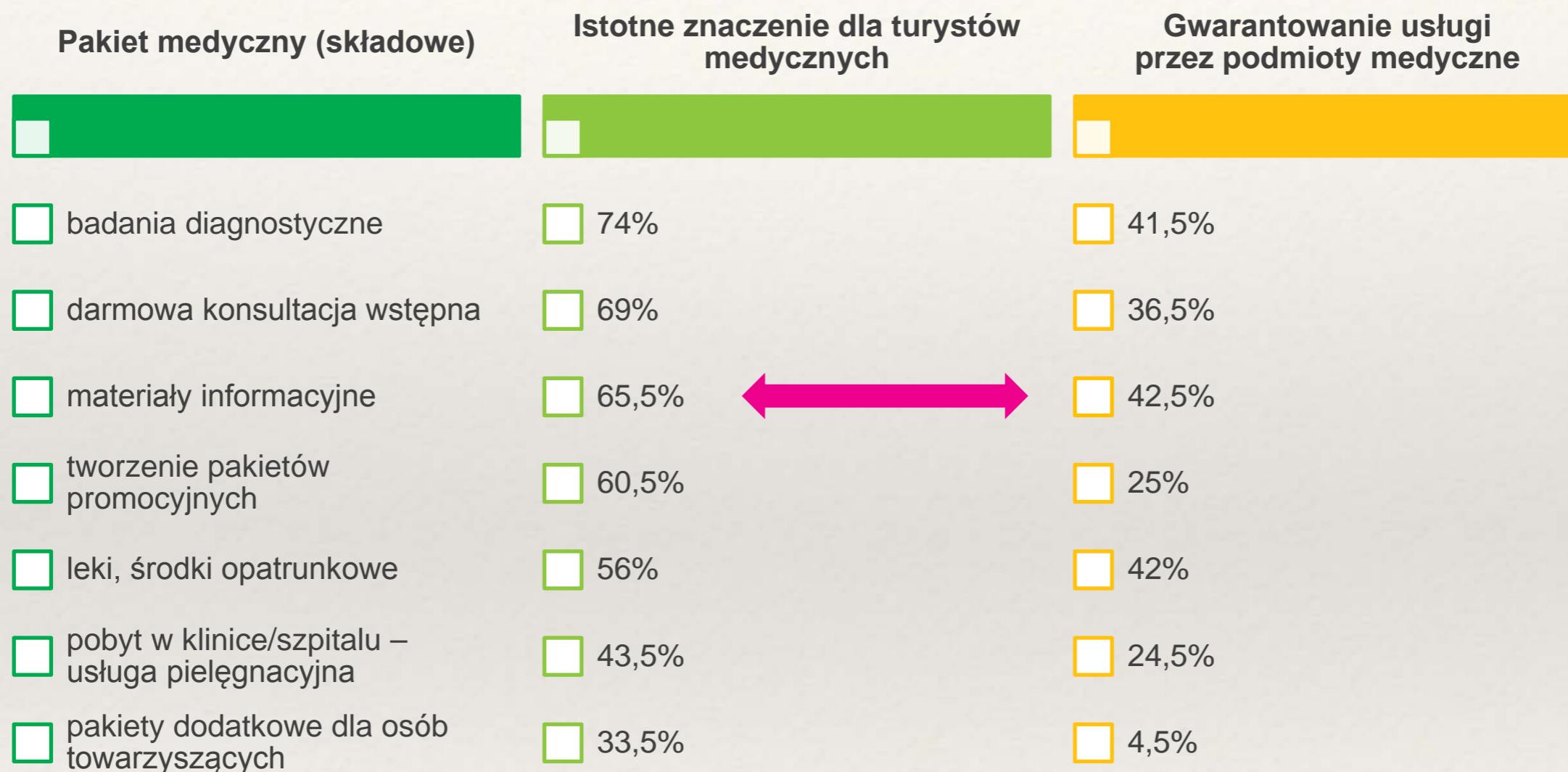
Dlaczego turyści zagraniczni wybierają małopolskie usługi medyczne?



Respondenci: podmioty medyczne

Turystyka medyczna w Małopolsce

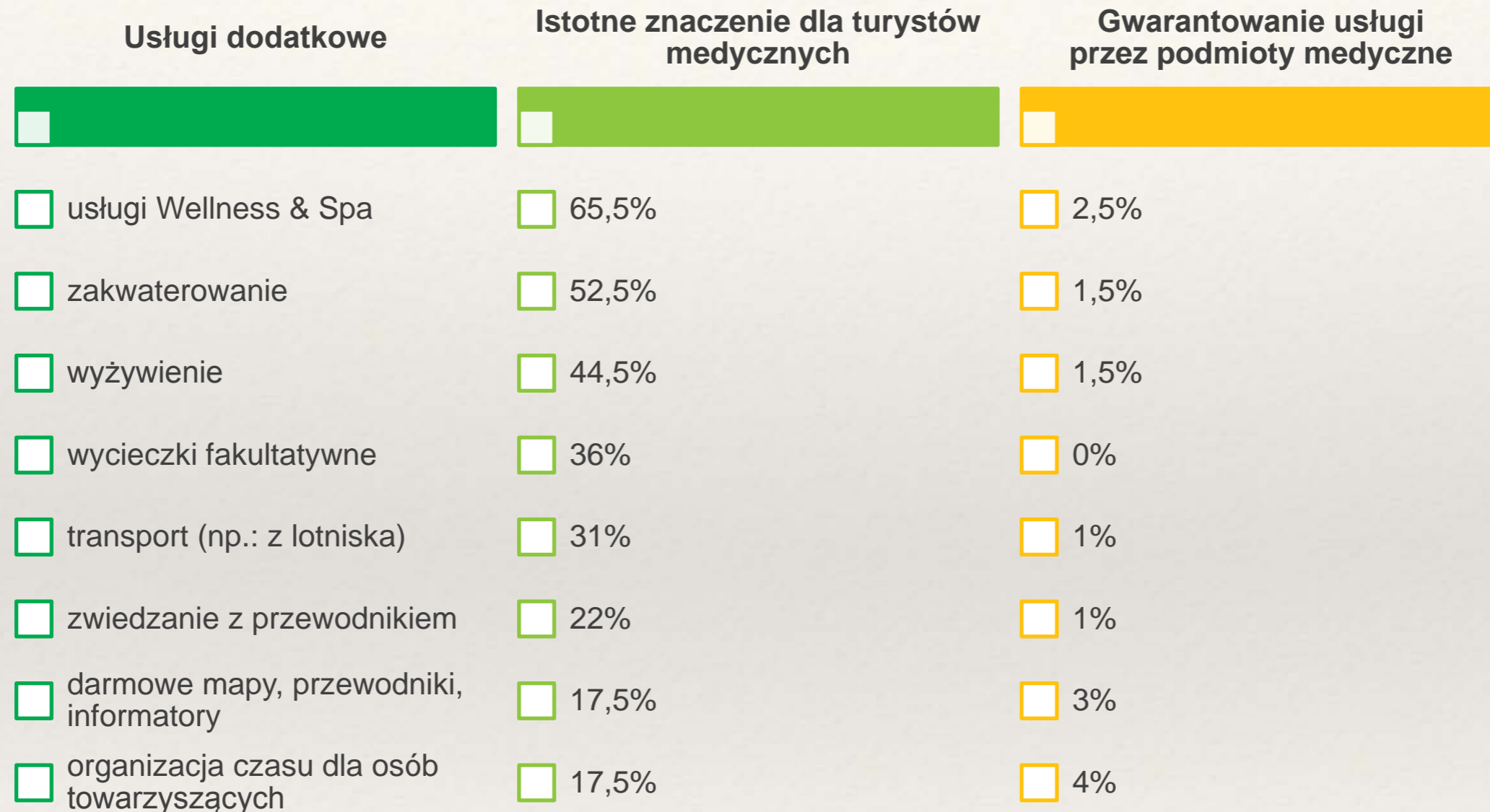
Usługi medyczne – pakiet medyczny



Respondenci: podmioty medyczne

Turystyka medyczna w Małopolsce

Usługi medyczne – usługi dodatkowe



Respondenci: podmioty medyczne

Turystyka medyczna w Małopolsce



Forma przekazu informacji o oferowanych usługach – wg podmiotów medycznych

- ✓ **bezpośredni kontakt z klientem – 85,5%,**
- ✓ **strona internetowa przedsiębiorstwa – 52,5%,**
- ✓ rzadziej poprzez ulotki/broszury, internetowe katalogi branżowe, reklamę,
- ✓ **tylko 4,5% poprzez obecność na targach turystycznych.**

Większość turystów szukała informacji o ofercie turystyki medycznej:

- ✓ na własną rękę,
- ✓ **najczęściej w Internecie,**
- ✓ zasięgając opinii rodziny/znajomych,
- ✓ **żaden z respondentów nie spotkał się z promocją turystyki medycznej.**

Respondenci zwrócili uwagę na to, że: *Bardziej oferta jest skierowana na miejscowości turystyczne niż na samą ofertę turystyki medycznej.*



Mocne i słabe strony turystyki medycznej



- wysoka jakość i standard, niskie koszty, niedostępność usług w innych krajach;
- profesjonalna kadra medyczna;
- różnorodny profil leczenia;
- dogodny dojazd do głównych ośrodków Małopolski;
- rozwinięta baza noclegowa;
- międzynarodowy port lotniczy;
- specjalistyczna aparatura medyczna;
- znajomość przez turystów marki Kraków;
- walory kulturowe, dostępność zabytków, gł. Krakowa.

- 95,5% podmiotów medycznych nie współpracuje z pośrednikami turystycznymi;
- promocja turystyki medycznej niedostosowana do różnych grup klientów;
- brak jednolitego produktu turystycznego;
- brak dokumentów określających strategię rozwoju turystyki medycznej w Małopolsce;
- brak współpracy w kreowaniu wizerunku Małopolski jako regionu słynącego z turystyki medycznej.



Szanse i zagrożenia turystyki medycznej



- duża liczba przedsiębiorstw świadczących usługi medyczne (gł. Kraków);
- wzrost świadomości na temat zdrowego trybu życia;
- wzrost zainteresowania turystyką medyczną wśród turystów zagranicznych;
- atrakcyjność turystyczna regionu;
- rozwój infrastruktury dzięki dofinansowaniu z Unii Europejskiej.

- wzrost poziomu cen usług medycznych świadczonych w Małopolsce;
- poprawa konkurencyjności innych obszarów zarówno w kraju, jak i zagranicą;
- brak inwestycji w infrastrukturę turystyczną.



Mocne i słabe strony turystyki medycznej - podsumowanie



MOCNE STRONY

SŁABE STRONY

Jakość usług i ich ceny

Różnorodność profili leczenia

Kompetencje kadry medycznej

współpraca podmiotów
medycznych z pośrednikami
turystycznymi

Promocja turystyki zdrowotnej





Brak współpracy
podmiotów
z sektora
okołodrowotnego
z podmiotami rynku
turystycznego

- utworzenie platformy elektronicznej zrzeszającej podmioty rynku medycznego i turystycznego;
- utworzenie portalu internetowego o turystyce zdrowotnej w Małopolsce dla turystów medycznych (m.in. informacja o ofercie leczniczej, interaktywna mapa obiektów turystyki zdrowotnej, zakup usług zdrowotnych, rezerwowanie wizyt lekarskich).



Obszary problemowe i rekomendacje

Brak współpracy JST
z podmiotami z branży
medycznej
i turystycznej
w zakresie promocji regionu
jako atrakcyjnej destynacji
podróży medycznych

- współpraca władz regionu z podmiotami z branży medycznej i turystycznej w celu zgromadzenia i usystematyzowania wiedzy o potencjale zdrowotnym Małopolski;
- koordynacja działań promocyjnych ww. podmiotów w celu budowania wizerunku Małopolski jako atrakcyjnego i bogatego w ofertę medyczną i zdrowotną;
- wypracowanie strategii promocji produktu turystyki zdrowotnej na rynku krajowym i zagranicznym.



Obszary problemowe i rekomendacje

Brak koordynacji działań podmiotów współtworzących produkt turystyki zdrowotnej (PTZ) - podmioty rynku zdrowotnego, turystycznego, JST, towarzystwa ubezpieczeniowe, jednostki naukowe

- powołanie podmiotu koordynującego działania promocyjne na rynku krajowym i zagranicznym oraz integrującego podmioty tworzące PTZ;
- wdrożenie programu certyfikacji placówek medycznych w celu standaryzacji usług i zapewnienia wysokiej jakości tych usług;
- udział w targach branżowych;
- współpraca z Polską Organizacją Turystyczną, Ministerstwem Sportu i Turystyki, Ministerstwem Gospodarki, Ministerstwem Zdrowia.



Obszary problemowe i rekomendacje

Brak przygotowania
do świadczenia usług
na otwartym wspólnym rynku
usług medycznych

- wizyty studyjne dla przedstawicieli branży turystyczno-medycznej (biur podróży, lekarzy, przedstawicieli zagranicznych kas chorych, zagranicznych towarzystw ubezpieczeń medycznych, organizacji branżowych) oraz dziennikarzy zagranicznych;
- skierowanie oferty do zagranicznych towarzystw ubezpieczeniowych.



Jakie działania podjąć, aby podnieść atrakcyjność Małopolski dla turystów medycznych?

Opinie podmiotów medycznych

uzyskać wsparcie władz samorządowych w zakresie koordynacji – 82%

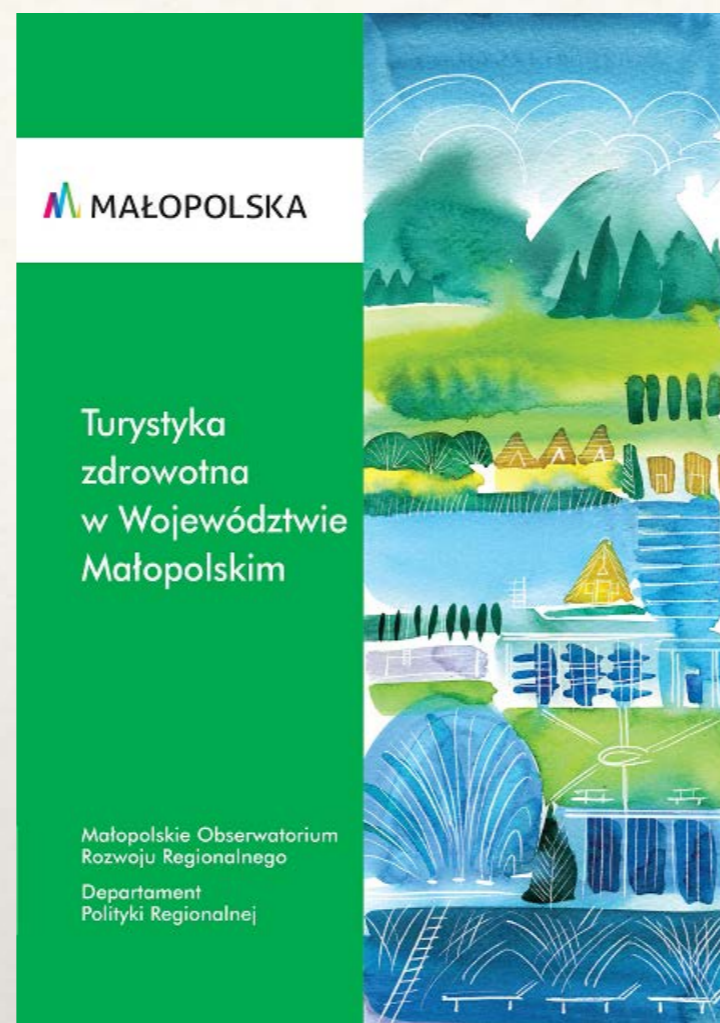
zintensyfikować działania promocyjne – 71,5%

zwiększyć liczbę certyfikatów gwarantujących wysoką jakość świadczonych usług, posiadanych przez usługodawców – 55%

zwiększyć znajomość języków obcych przez pracowników branży – 34,5%

podnieść jakość obsługi turystów – 27%

akredytować placówki medyczne – 14%



Anna Mlost

Z-ca Dyrektora Departamentu Polityki Regionalnej

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

www.obserwatorium.malopolska.pl
