



---

# Turystyka medyczna w Krakowie

---

dr Anna Białk-Wolf

Instytut Badań i Rozwoju Turystyki Medycznej



WYŻSZA  
SZKOŁA  
TURYSTYKI  
I HOTELARSTWA  
W GDAŃSKU



Instytut  
Badań i Rozwoju  
Turystyki Medycznej

# Plan wystąpienia

---

1. Kraków jako destynacja turystyki medycznej
2. Specyfika obsługi pacjenta zagranicznego
3. Co wiemy o rynku turystyki medycznej w Krakowie?
4. Podsumowanie

# 1. Kraków jako destynacja turystyki medycznej

## *Turystyka medyczna*

- *polega na celowym przemieszczaniu się do obcego państwa w celu poddania się tam **planowanemu leczeniu** w celu ratowania zdrowia, podniesienia jakości życia lub poprawy wyglądu,*
- *z przyczyn **finansowych, jakościowych lub z uwagi na niedostępność świadczeń w kraju zamieszkania** (wynikającą z braku personelu, wiedzy, sprzętu, procedur, zbyt długiego czasu oczekiwania lub ograniczeń prawnych),*
- *niejednokrotnie połączonym ze zwiedzaniem odwiedzanego miejsca.*

*Biały-Wolf (2010)*

## Turystyka medyczna rozwija się w poszczególnych regionach



# Dlaczego Kraków?

---

- Znana Marka
- Dostępność komunikacyjna
- Zaufanie do destynacji
- Tradycja kształcenia
- Atrakcyjność regionu



# Koncepcja „Produkt-Region-Rynek”

---

- Nie wszystkie **regiony** Polski są w równej mierze atrakcyjnymi destynacjami turystyki medycznej
  - dostępność komunikacyjna
  - atrakcyjność regionu
  - struktura ruchu turystycznego
- Zapotrzebowanie na określone usługi – **produkty** wynika z charakterystyki systemów ochrony zdrowia w państwach emisyjnych (**rynki**)
- Cechą charakterystyczną turystyki medycznej jest fakt, iż zapotrzebowania na dane usługi jest charakterystyczne dla określonych rynków

## 2. Specyfika obsługi pacjenta zagranicznego

---

- Rola sprawnej komunikacji w języku obcym
  - dobrze przetłumaczona strona internetowa,
  - osobę do kontaktu telefonicznego i mailowego postępującą się dobrze danym językiem,
  - znajomość języka wśród personelu medycznego
- Koordynator pacjenta zagranicznego
- Lokalizacja,
- Wyposażenie i wizerunek
- Elastyczność
- Sprawność procesów

### 3. Co wiemy o rynku turystyki medycznej w Krakowie?

---



# Inwentaryzacja – kwiecień 2018 r.

- Specyfika turystyki medycznej i obsługi turysty medycznego wpływa na możliwości opisu tego zjawiska.
- Cel inwentaryzacji
  - usystematyzowanie ilościowe oraz jakościowe oferty medycznej podmiotów z Krakowa.

Kluczowe pytania:

- tłumaczenia stron internetowych, specjalności kliniki, wielkość obiektu, Informacja o koordynatorze, jakość obsługi





- Etap 1
- - zidentyfikowano 762 podmioty
- Etap 2
- - eliminacja
- Etap 3
- - 709 podmiotów
- Etap 4
- - analiza wstępna stron internetowych, wielkości klinik, profilu
- - 389
- Etap 5
- - analiza i ocena szczegółowa stron internetowych
- - przyporządkowanie do profili
- Etap 6
- - ocena procesów obsługi pacjenta zagranicznego



# Wnioski

---

- Głównym językiem obcym w Krakowie jest język angielski. Niemniej warto zwrócić uwagę na obecność tłumaczeń na język norweski w liczbie zbliżonej do liczby tłumaczeń na niemiecki i angielski.
- Na 376 zbadanych przypadków – zidentyfikowano tylko 16 podmiotów, na których stronach nie ma podanego e-maila ani formularza kontaktowego oraz 26 podmiotów posiadających taki formularz. Zdecydowana większość (334 placówki) udostępniają e-mail.
- Biorąc pod uwagę powyższe uwarunkowania można uznać, iż zindywidualizowane zapytanie tajemniczego klienta zostało wysłane do 351 podmiotów, z których 122 stanowiły placówki stomatologiczne (stanowiąc 35% podmiotów).
- Badanie tajemniczy klient: odpowiedzi udzieliło 58 podmiotów, co stanowiło 16,5% wysłanych zapytań

# 4. Podsumowanie

- Placówki stomatologiczne są lepiej przygotowane i mają stosunkowo duże doświadczenie w obsłudze pacjentów zagranicznych
- Rola pierwszego kontaktu z kliniką
- Warto szukać swoich wyróżników
- Wyjątkowość Krakowa – polecacie inne podmioty!





---

# Dziękuję za uwagę

# Zapraszam do kontaktu

---

**dr Anna Białk-Wolf**  
**bialk@ibirtm.pl**

**www.ibirtm.pl**  
**www.turystyka-medyczna.com**



WYŻSZA  
SZKOŁA  
TURYSTYKI  
I HOTELARSTWA  
W GDAŃSKU



Instytut  
Badań i Rozwoju  
Turystyki Medycznej