

# Turystyka medyczna – Kraków - 2017 r.

Marcin Mikos, Katarzyna Gądek

# Medyczny potencjał eksportowy Krakowa

- W badaniu własnym uzyskano 52 % zwrotność ankiety, z czego większość uczestników to jednostki prowadząca leczenie ambulatoryjne, w tym głównie usługi stomatologiczne
- **44 %** placówek posiada różnorodne formy certyfikatów zarządzania jakością, w tym ISO lub certyfikat Ministra Zdrowia ( 68% - 2016 roku)
- Nadal brak w Krakowie placówki certyfikowanej przez Joint Commission International (JCI)

# JĘZYK ANGIELSKI

- **100 %** placówek medycznych posiada personel medyczny mówiący w języku angielskim ( b.zm)
- **76 %** placówek posiada obsługę call center w języku angielskim ( b.zm)
- **64%** placówek posiada anglojęzyczną wersję strony internetowej (40% w 2016 roku)

# Pacjenci z zagranicy

Rodzaj świadczenia	2015 rok	2016 rok	2017 rok
Leczenie szpitalne	1.959 pacjentów	3.380 pacjentów	1.223 pacjentów
Leczenie ambulatoryjne	536 pacjentów	5.887 pacjentów	15.129 pacjentów
Leczenie stomatologiczne	-	-	13.127 pacjentów
Rehabilitacja	69 pacjentów	62 pacjentów	138 pacjentów
SUMA	2.564 pacjentów	9.275 pacjentów	29.617 pacjentów

# Pacjenci z zagranicy

29.617 pacjentów z innych państw skorzystało z opieki medycznej w krakowskich placówkach medycznych uczestniczących w badaniu w 2017 roku

# Struktura turystów medycznych

Kraj	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017
Ukraina	29,9%	25,0 %	15,0 %
Wielka Brytania	25,8%	21,6%	23,0 %
Niemcy	17,8%	16,6%	15,0 %
Francja	8, 7%	10,0 %	7,2 %
Hiszpania	7,2%	-	1,4 %
Rosja	2,9%	5,0 %	10,8 %
Norwegia	-	5,0%	6,4 %
USA	-	5,0%	6,1 %

# Stomatologia – najpopularniejsze usługi

- Implanty
- Korony
- Mosty
- Wypełnienia
- Leczenie endodontyczne
- Ekstrakcje
- Licówki
- Wybielanie zębów
- Ortodoncja
- Stomatologia estetyczna
- Chirurgia stomatologiczna
- Rekonstrukcja uśmiechu

# Chirurgia plastyczna – najpopularniejsze usługi

- Implanty piersi
- Botox
- Liposukcja
- Korekta powiek
- Plastyka pochwy
- Przeszczepy włosów



# Okulistyka

- Laserowa korekcja wzroku
- Refrakcyjna wymiana soczewek
- Leczenie zaćmy
- Usunięcie zmiany powiekowej

# Onkologia

- Chemioterapia w trybie ambulatoryjnym
- Terapia protonowa narządów
- Radioterapia
- Zabiegi chirurgiczne w trybie jednodniowym
- Operacje onkologiczne guzów piersi, mózgu
- Konsultacje onkologiczne w trybie ambulatoryjnym

# Kardiologia

- Koronaroplastyka
- Koronarografia
- Pomostowanie aortalno - wieńcowe
- Implantacje kardiowerterów
- Ablacja w migotaniu przedsionków
- Krioablacja balonowa w migotaniu przedsionków
- Poszerzenie tętnic szyjnych i kręgowych
- Konsultacje kardiologiczne

# Diagnostyka obrazowa

- Rezonans głowy
- Rezonans kręgosłupa
- Rezonans stawów
- Tomografia komputerowa
- PET

# Ginekologia –położnictwo

- Zabiegi zapłodnienia pozaustrojowego
- Inseminacja domaciczna
- Badanie drożności jajowodów

# Leczenie uzdrowiskowe

- Kąpiele siarczkowe
- Kąpiele borowinowe
- Okłady borowinowe
- Masaże

# Ortopedia

- Rekonstrukcje w stawie kolanowym,
- Endoprotezy stawu biodrowego,
- Leczenie z użyciem komórek macierzystych
- Operacje kręgosłupa
- Podologia
- Fizjoterapia

# Przychody

- Średnie przychody z leczenia obcokrajowców dla placówek medycznych w Krakowie wyniosły w 2017 roku 10,8 % całości rocznych przychodów (9,09 % w roku 2016)
- Średnią zawyżają placówki dentystyczne specjalizujące się w obsłudze turystów zagranicznych, których przychody w tym obszarze sięgają nawet do 80 % rocznie; średnia przychodów 17,53 %
- Dla szpitali przedział przychodów wynosi od 0,06 % do 5 % (najczęściej ok. 1 %)



# Udział w targach turystyki medycznej

- 8 % badanych placówek bierze udziału w zagranicznych targach turystyki medycznej (2016 rok)
- **10 % badanych placówek bierze udziału w zagranicznych targach turystyki medycznej (2017 rok)**
- Nowy York, Londyn, Oslo, Sztokholm, Kijów, Lwów, Kopenhaga, Bergen

# Promocja w mediach zagranicznych

- 4 % placówek informuje o swoich usługach w zagranicznej prasie (2016 rok)
- **12 % placówek informuje o swoich usługach w zagranicznej prasie (2017 rok)**
- Zagraniczne portale medyczne dla pacjentów
- Ogłoszenia w zagranicznych portalach pośredników medycznych
- Promocja w międzynarodowych czasopismach stomatologicznych I

# Drogi dotarcia pacjenta zagranicznego do placówek medycznych w Krakowie

Sposób	2015 rok	2016 rok	2017
Indywidualnie	40 %	62 %	35 %
Pośrednicy turystyki medycznej	35 %	20 %	20 %
Biura podróży	10 %	8 %	14,3 %
Placówki dyplomatyczne	10 %	10 %	12,1 %
Z polecenia hotelu, lekarza, pacjenta	-	-	10,7 %
Pakiety ubezpieczeniowe	-	-	7,1 %

# Barier w rozwoju turystyki medycznej

- 58 % placówek dostrzega trudności dla rozwoju branży ( 68 % placówek w 2016 roku)
- Do najczęstszych barier wskazanych w badaniu należą:
  - Wysokie koszty dotarcia z oferta do grup docelowych dla pojedynczych placówek medycznych,
  - Brak międzynarodowej promocji Krakowa jako destynacji turystyki medycznej,
  - Obawy przed mitem niskiej jakości usług medycznych w Polsce,
  - Obawy przed roszczeniami zagranicznych pacjentów ,
  - Konkurencja ze strony Węgier i Chorwacji w stomatologii,
  - Braki językowe w komunikacji z pacjentami zagranicznymi,
  - Trudności wizowe dla obywateli państw bloku wschodniego,
  - Brexit.

# Wyzwania dla miasta Krakowa

- Promocja destynacji medycznej Krakowa,
- Promocja potencjału medycznego, wysokiej jakości usług medycznych i bezpieczeństwa pacjenta w Krakowie
- Stworzenie bazy placówek medycznych otwartych na turystów medycznych,
- Konsolidacja branży medycznej w celu zebrania wspólnej i kompleksowej informacji o ofercie medycznej dla turystów,
- Dofinansowanie udziału w targach zagranicznych,
- Dofinansowanie podnoszenia standardów jakości usług medycznych i obsługi,
- Wsparcie prawne dotyczące przepisów prawnych dot. działalności gospodarczej w innych krajach

# Wnioski

- Znacząco wzrosła liczba osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych w ramach turystyki medycznej w Krakowie,
- Poprawia się przygotowanie placówek medycznych do przyjęcia pacjentów zagranicznych,
- Wzrasta zainteresowanie biur podróży, hoteli oraz ubezpieczycieli kierowaniem pacjentów zagranicznych do korzystania z planowych świadczeń zdrowotnych,
- Obszar stomatologii w Krakowie jest najlepiej przygotowanym segmentem usług medycznych do obsługi pacjentów zagranicznych
- Promocja Krakowa jako destynacji turystyki medycznej pozostaje podstawowym oczekiwaniem branży względem samorządu miasta Krakowa