



# Patient's journey to health

- w kontekście rozwoju turystyki medycznej w Polsce

**Krzysztof M. Macha**

ekspert Pracodawców RP

członek Zarządu OSSP



**IV Krakowski Kongres  
Turystyki Medycznej**

8-9 października 2019r. ICE Kraków





Nasza misja

Aktualności

Kamerun

Jak pomóc?

Przyjaciele akcji

Media o nas

Kontakt

## Okuliści dla Afryki

Głównym celem naszej akcji jest badanie wzroku dzieci w Afryce, gdzie jak wiadomo warunki życia są bardzo trudne. Rzeczywistość jest często wiele

[WIĘCEJ O AKCJI](#)



# Podójście klasyczne



# Rozwój turystyki medycznej - paradygmaty

- zdefiniowanie oczekiwań pacjenta zagranicznego
- wysoka jakość usług vs konkurencyjność cen
- wielopoziomowe działania promocyjne
- wysoki standard procedury medycznej
- dojrzałość „systemowa”
- wysoki standard usług towarzyszących

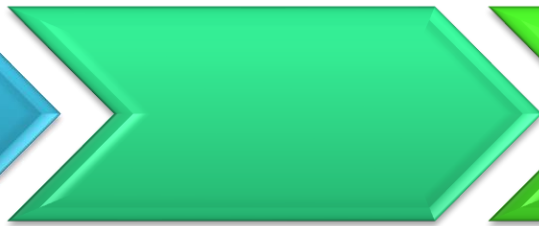


# Od impulsu do konkretnych oczekiwań i informacji

moment  
określenia potrzeby medycznej



e-marketing



kontakt z ośrodkiem  
medycznym



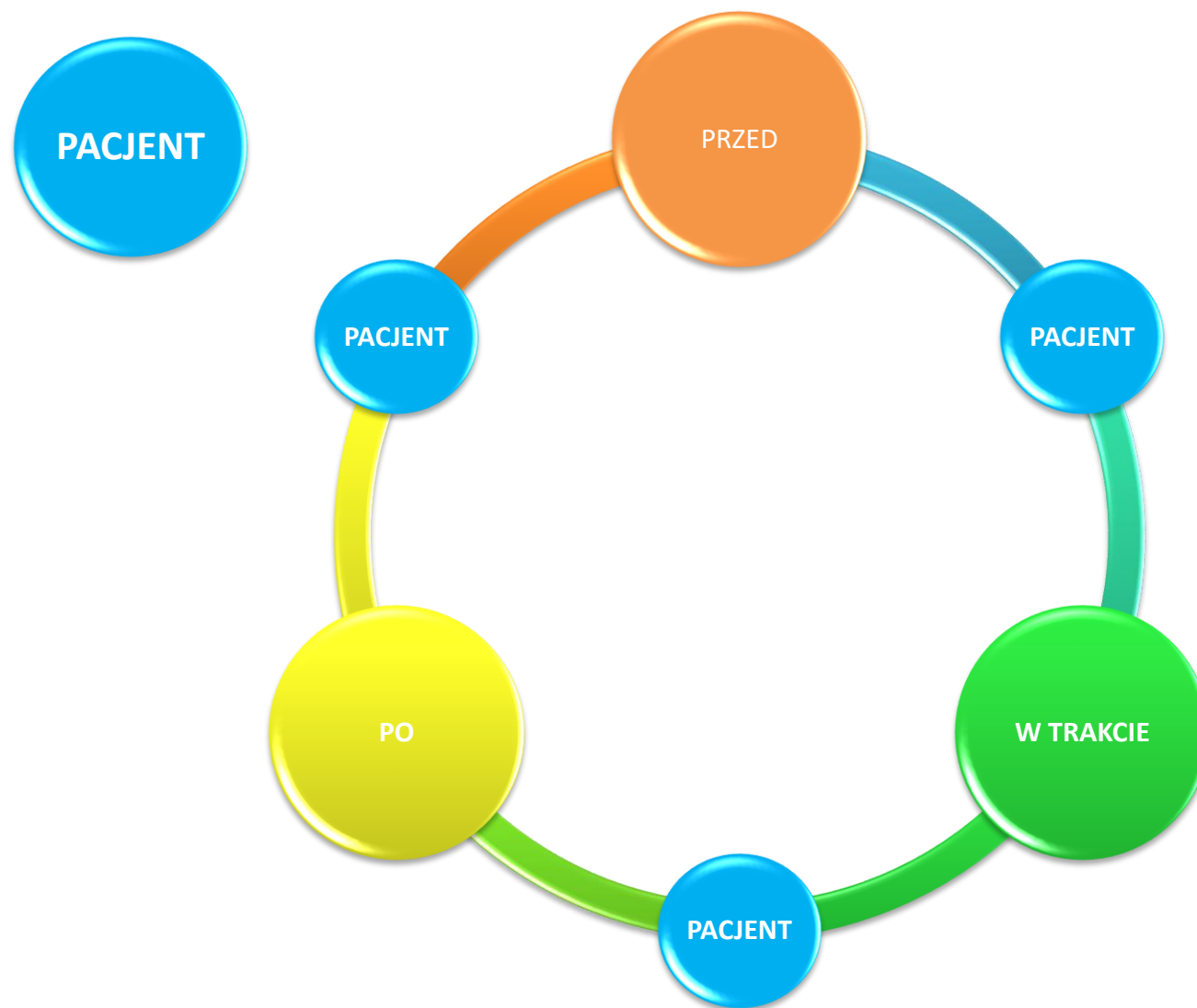
analiza



powtórny kontakt  
= decyzja



# Koło zależności

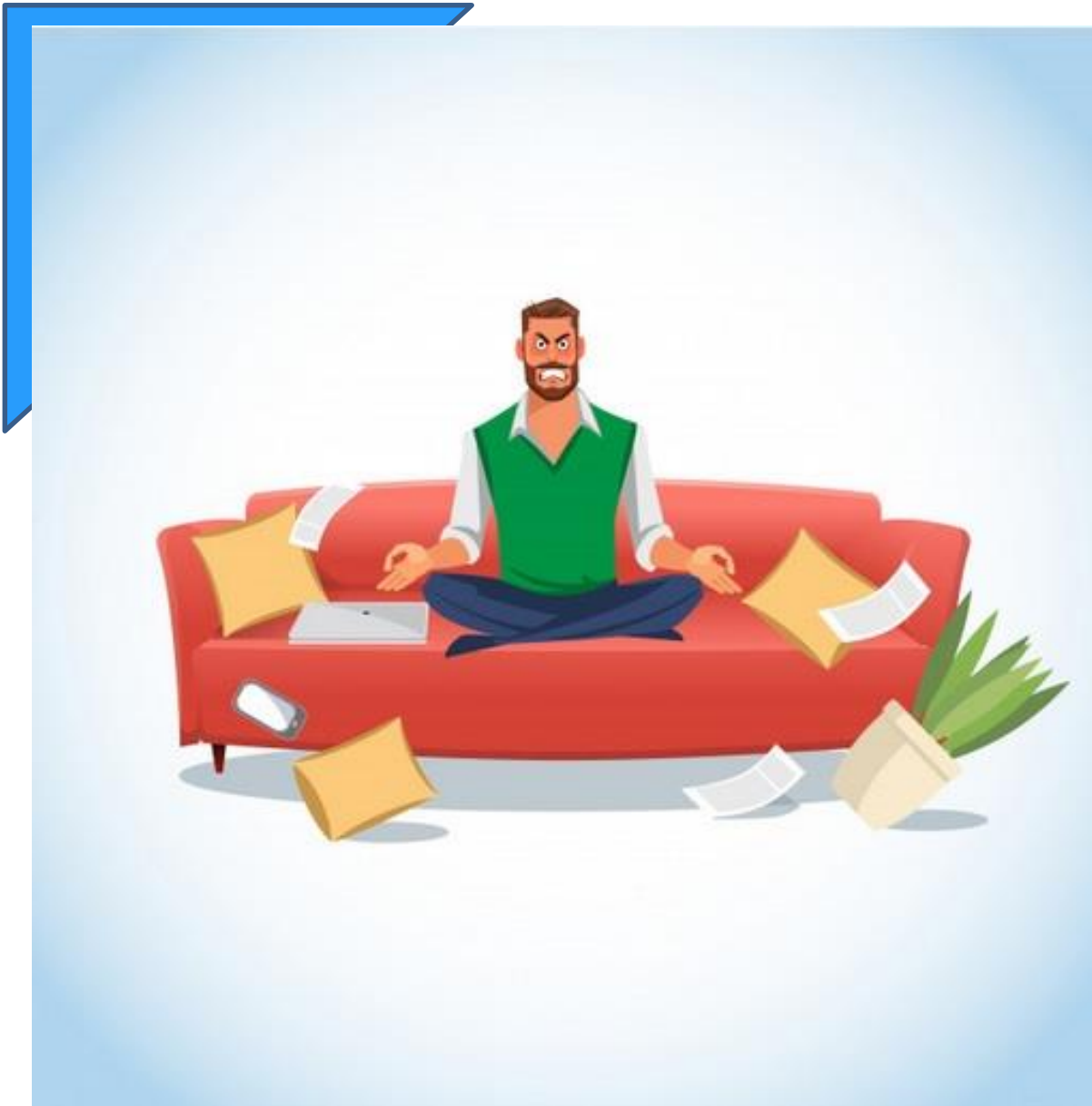


# Typy pacjentów





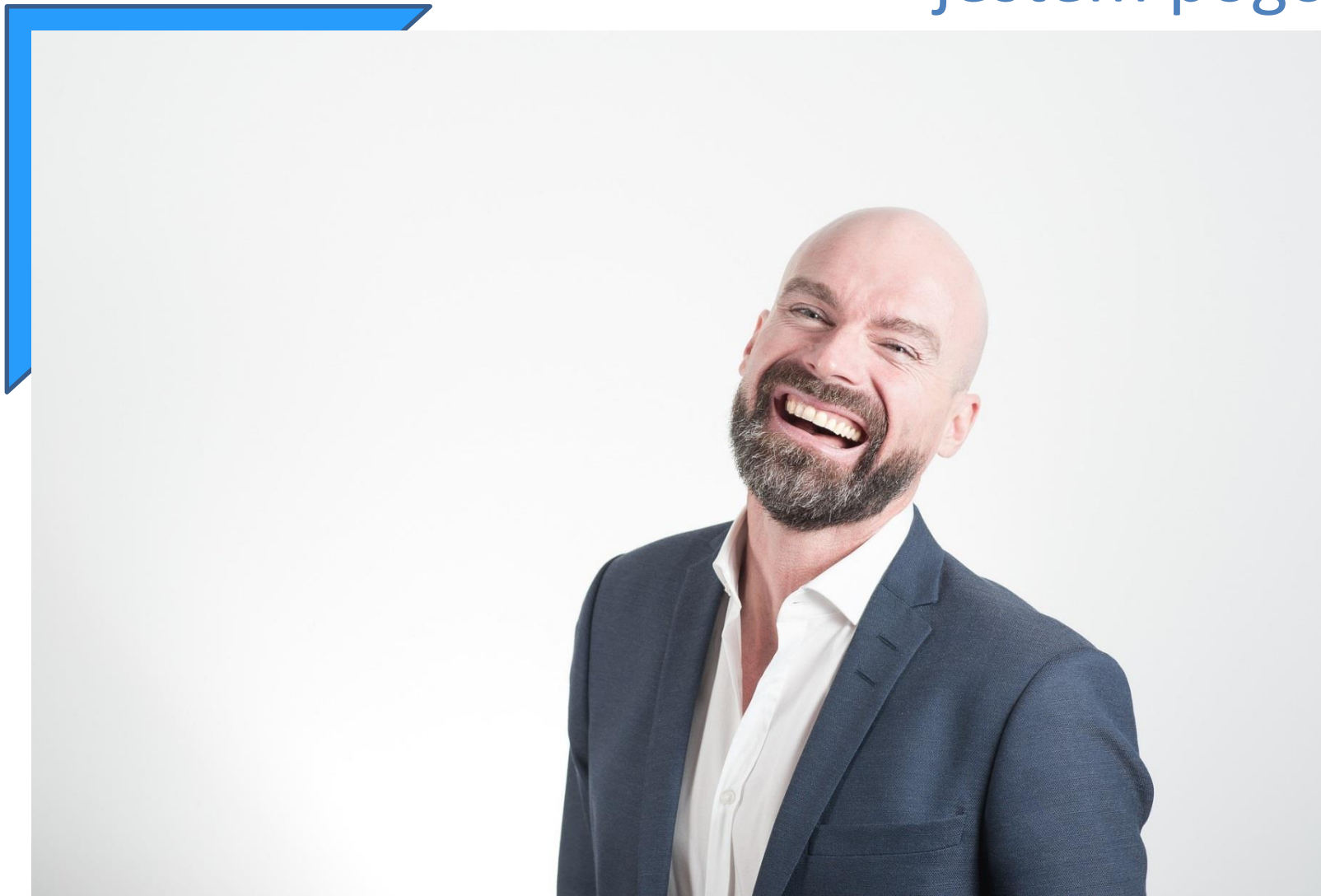
wiem wszystko!!!



źródło: pl.freepik



jestem pogodny... (ale)





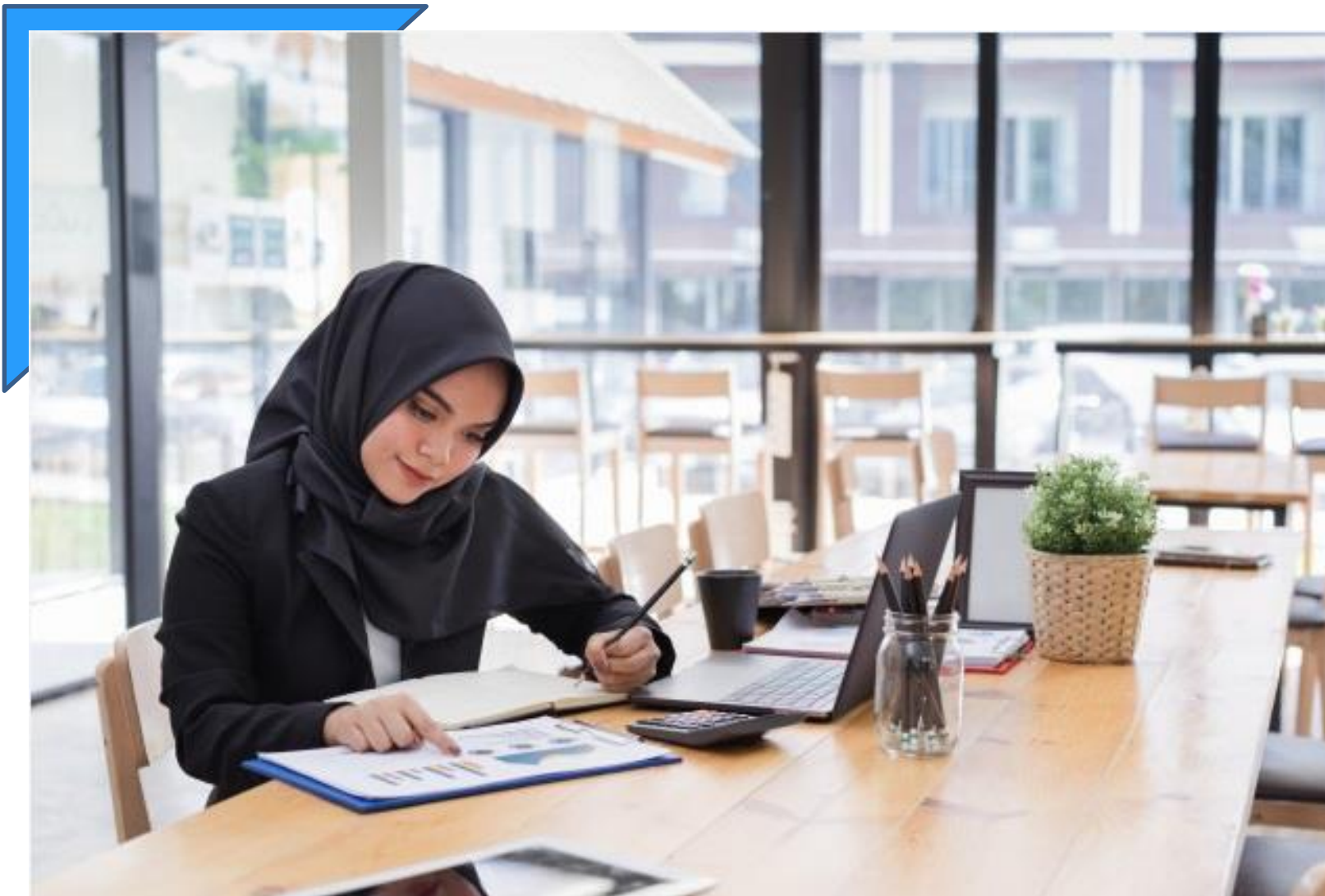
wszystko  
sprawdziłam!





chcę,  
ale się boję





jestem  
z innej bajki

*źródło: pl.freepik*





zrozpaczona!!!!  
babcia  
córka  
wnuczka





zrobimy to  
razem



# Koło zależności – perspektywa pacjenta

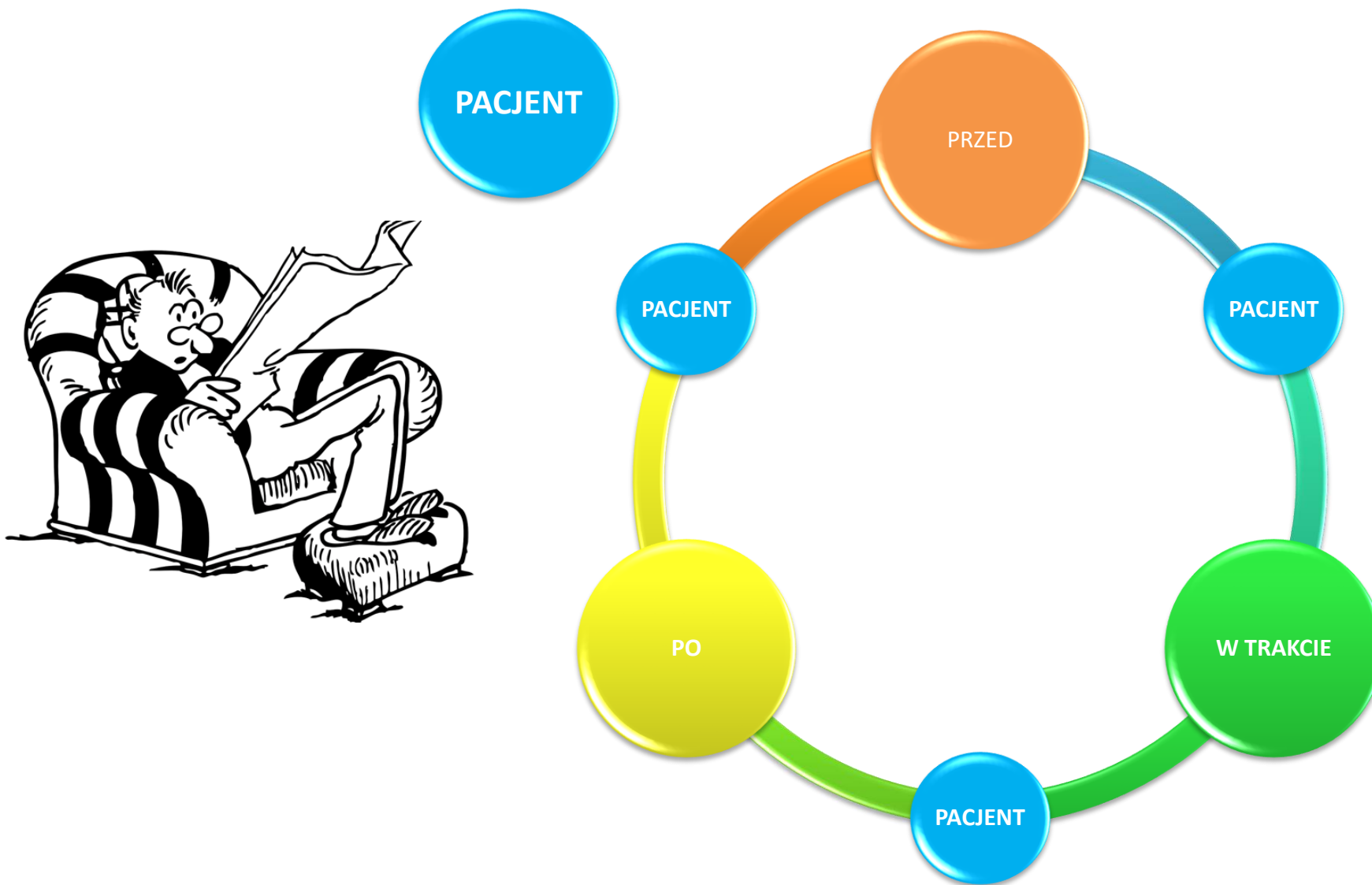


PACJENT

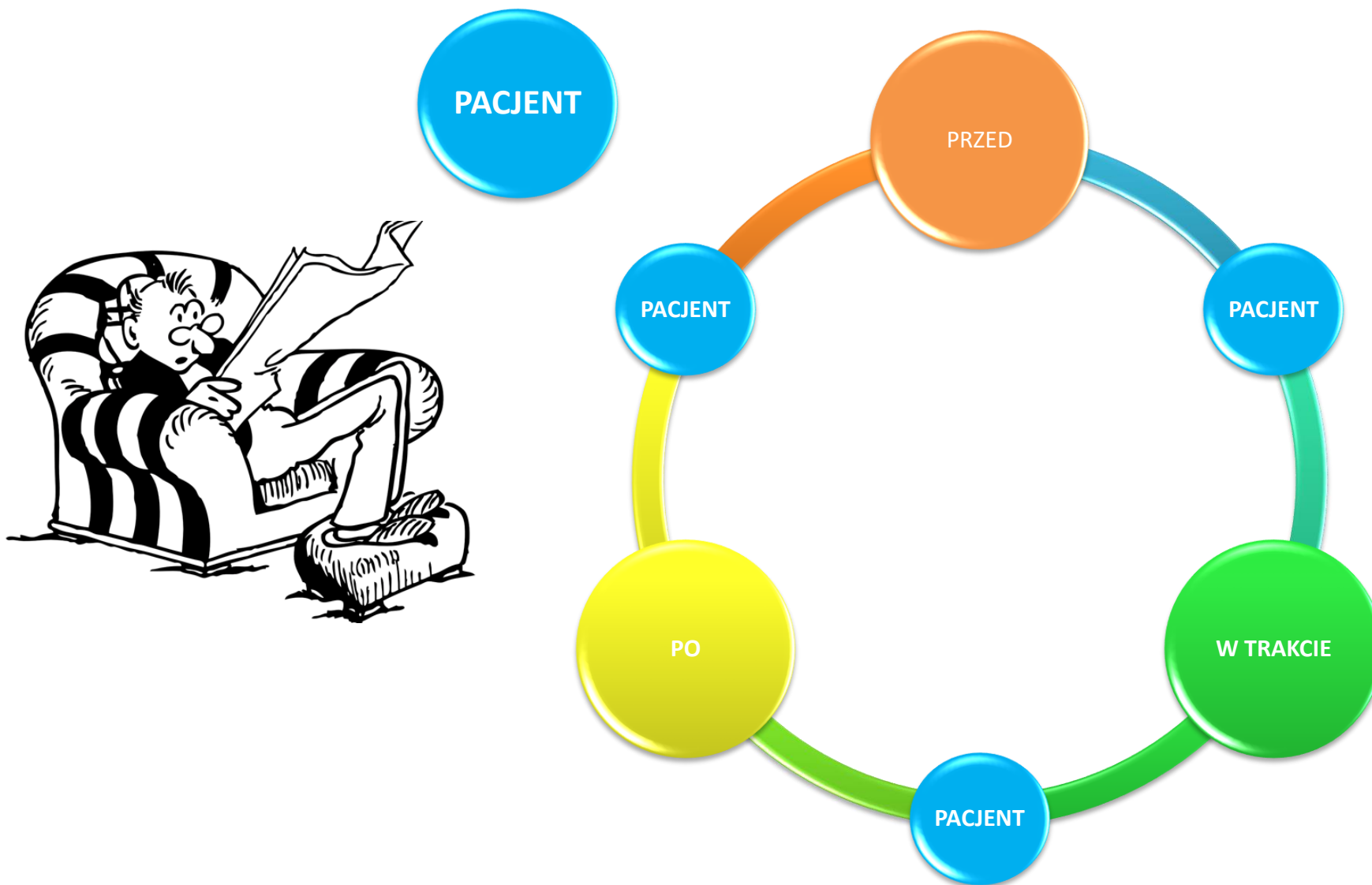




# Koło zależności – perspektywa pacjenta



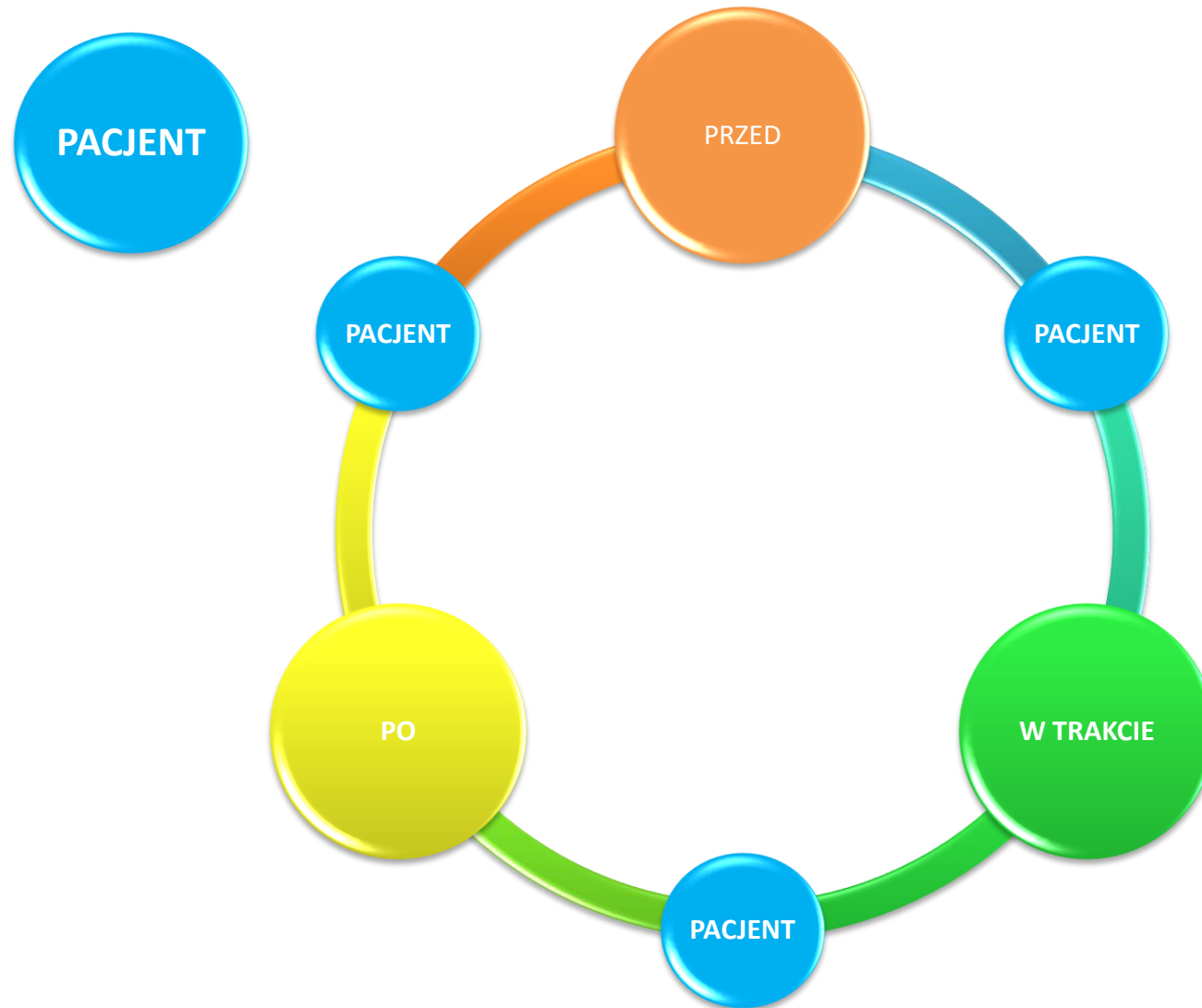
# Koło zależności – perspektywa pacjenta



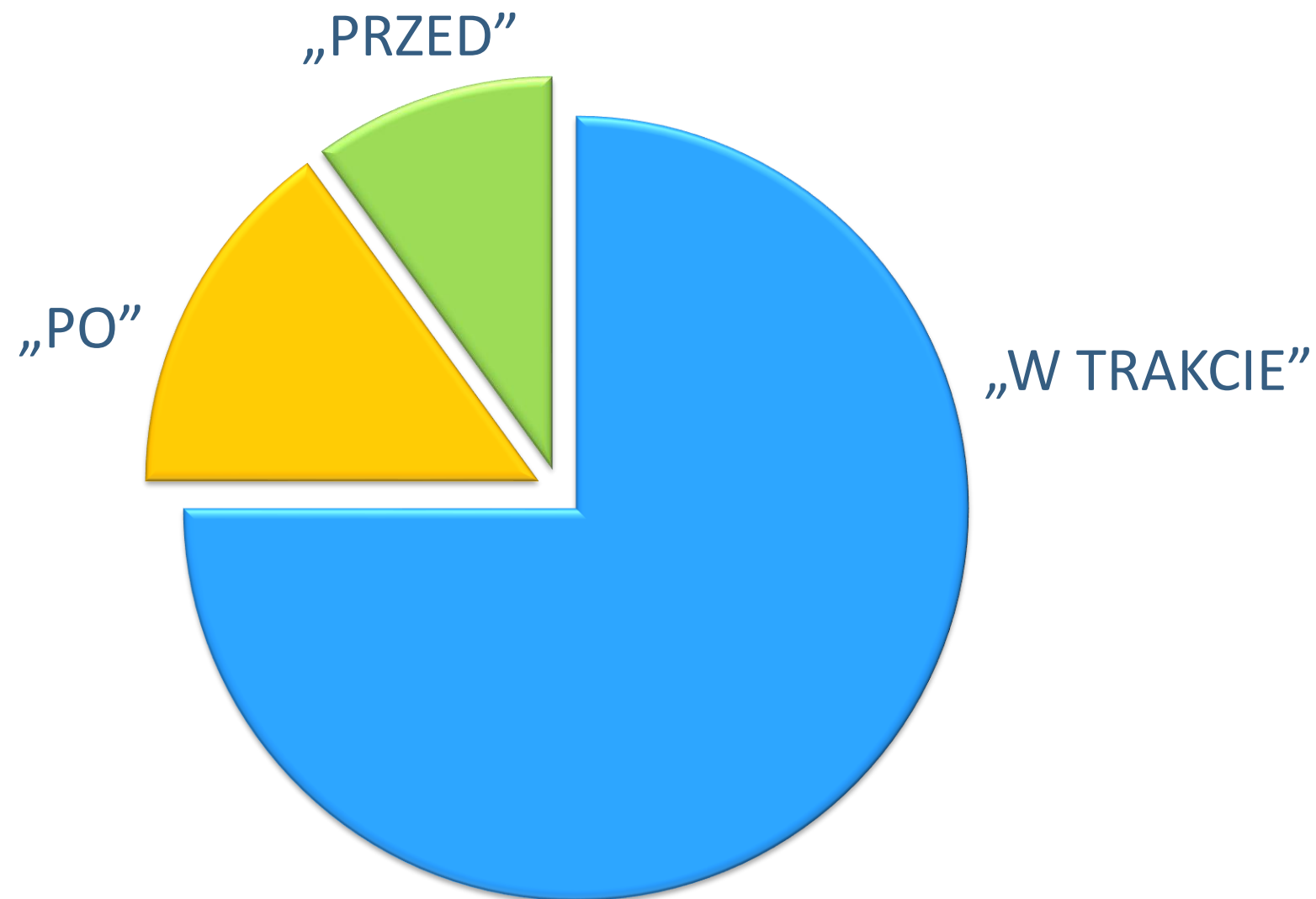
Pacjent chce wrócić na kanapę!!!!



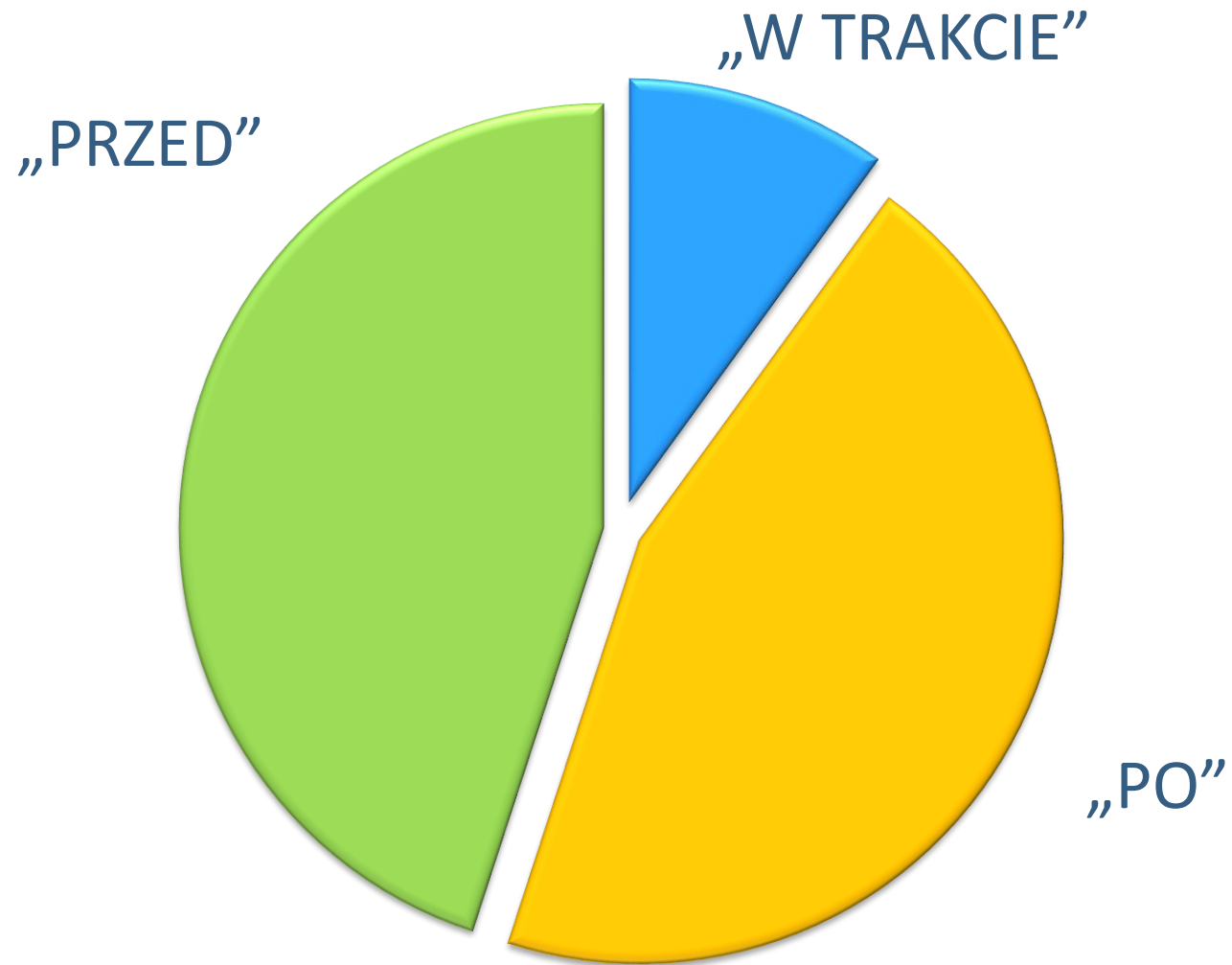
# Koło zależności



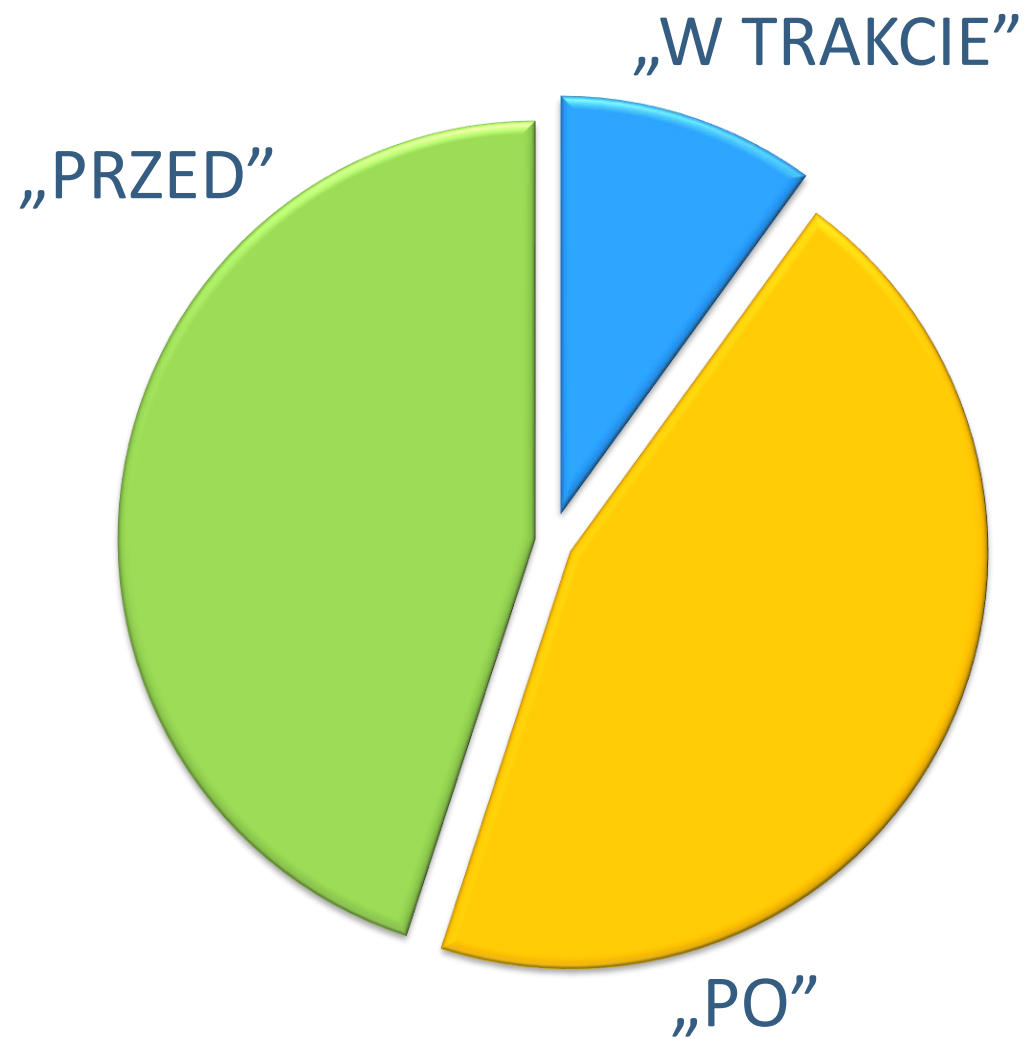
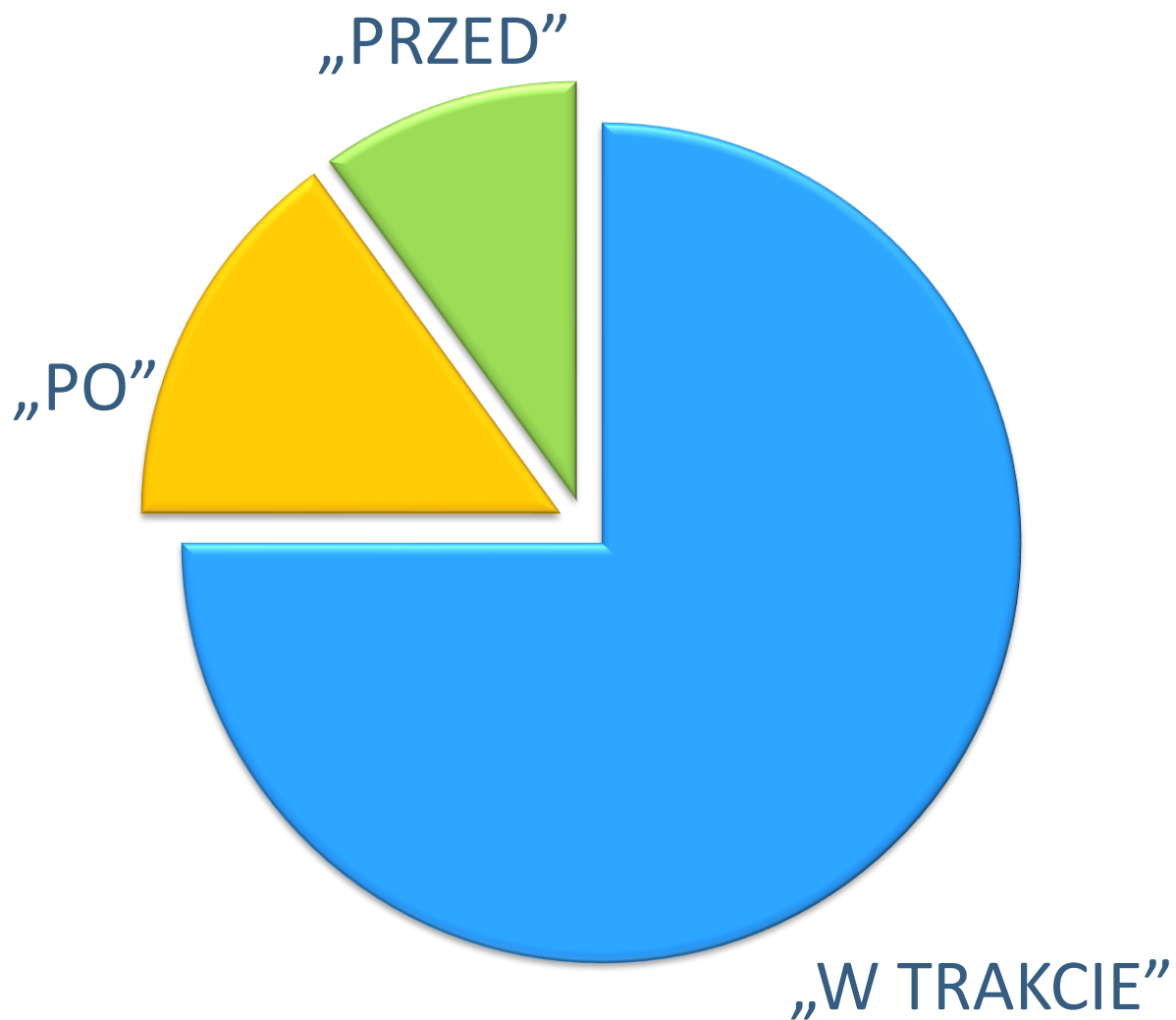
# Koło zależności – widok z ośrodka



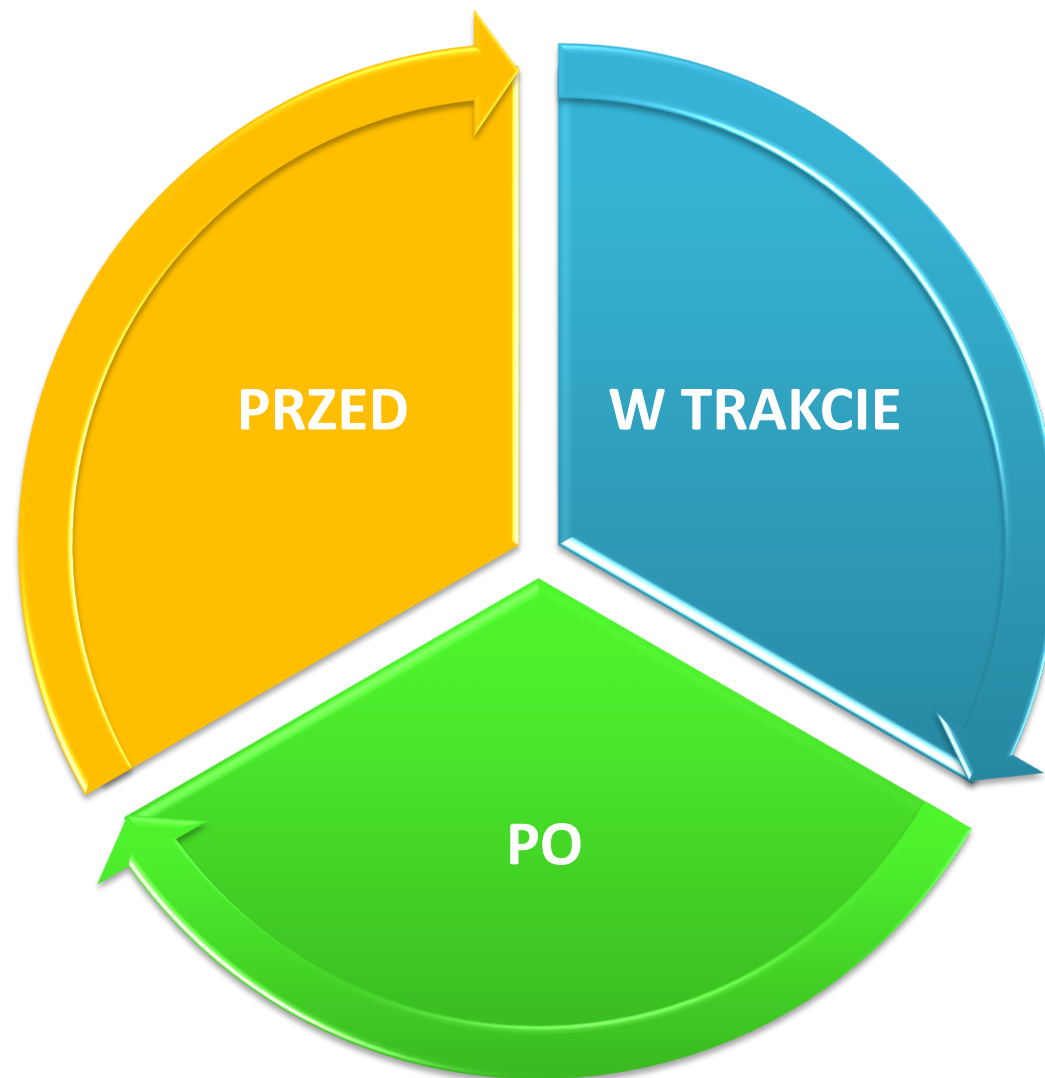
# Koło zależności – widok pacjenta



# Widok ośrodka vs widok pacjenta



# Pacjent oczekuje jakości!



# „PRZED” – pacjent oczekuje jakości!!!

- ✓ działania marketingowe on-line
- ✓ oferta
- ✓ e-kwalifikacje
- ✓ dostępność dla pacjenta
- ✓ właściwa rekomendacja
- ✓ pomoc w usługach towarzyszących
- ✓ elastyczność





# „W TRAKCIE” – pacjent oczekuje jakości!!!

✓ Procedura medyczna

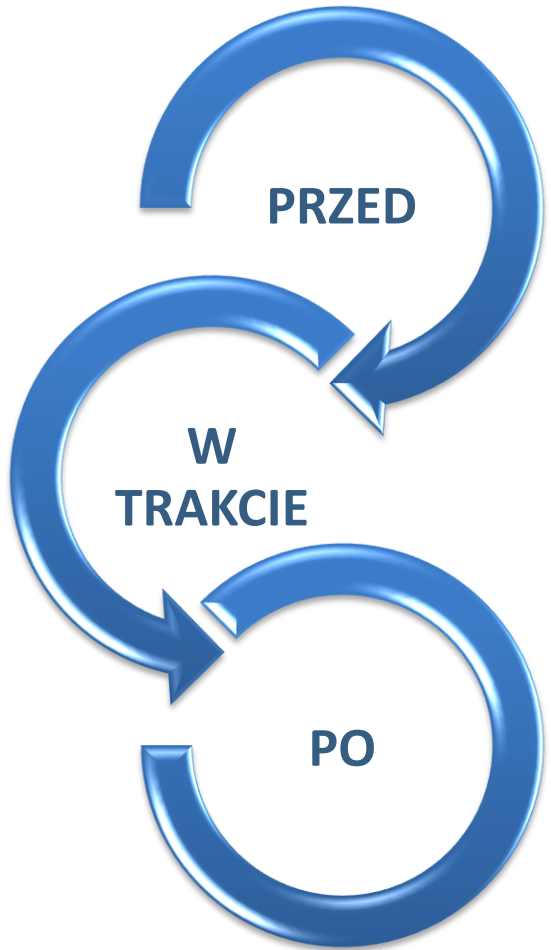


# „PO” – pacjent oczekuje jakości!!!

- ✓ kontrola on-line
- ✓ kontrola pozabiegowa
- ✓ rekomendacja trybu leczenia powikłania
- ✓ ankieta satysfakcji
- ✓ prośba o polecenie
- ✓ ”klub” zadowolonych pacjentów



# Jakość w relacji z pacjentem!



Zbuduj zaufanie i bądź profesjonalistą w swojej dziedzinie. Okaż pacjentowi zrozumienie i empatię.

Jakość usług medycznych jest najczęściej najważniejszym kryterium wyboru podmiotu leczniczego przez pacjenta.

Ocena jakości otrzymanej usługi medycznej będzie postrzegana przez pacjenta jako efekt końcowy. Naturalne będzie porównanie pomiędzy oczekiwaniami a tym co „otrzymał”.



**Dziękuję za uwagę**



**Krzysztof M. Macha**

wolontariusz ODA

promotor profilaktyki medycznej w Polsce

kontakt: [kmacha@okulus.pl](mailto:kmacha@okulus.pl)



**Dziękuję za uwagę**

**Krzysztof M. Macha**

Ekspert Pracodawców RP

Członek Zarządu OSSP

kontakt: [kmacha@okulus.pl](mailto:kmacha@okulus.pl)



**IV Krakowski Kongres  
Turystyki Medycznej**

8-9 października 2019r. ICE Kraków



