



# Turystyka medyczna w Krakowie

MARCIN MIKOS, GRZEGORZ JUSZCZYK, KATARZYNA GĄDEK

# Odwiedzający Kraków (badania ruchu turystycznego 2015 MOT)

- ▶ 10.050.000 osób w 2015 roku, w tym 26 % odwiedzających zagranicznych
- ▶ Główny cel przyjazdu do Krakowa – zabytki 31 % (2015 r.)
- ▶ Cel zdrowotny : 1,4 % ogółu turystów (2015 r.)
- ▶ Struktura narodowa:
  - Wielka Brytania – 15,76 %
  - Niemcy – 13,16%
  - Włochy-9,38 %
  - Hiszpania – 8.87%

# Odwiedzający Kraków

- ▶ Średnia kwota wydatków w Krakowie na obywatela z zagranicy – 1.097 PLN , tendencja wzrostowa
- ▶ Łączne wydatki turystów w Krakowie - to 4,45 mld PLN  
(bez kosztów dojazdu i opłaconego wcześniej noclegu)
- ▶ 66 % turystów zagranicznych samodzielnie organizuje pobyt w Krakowie
- ▶ 67% ankietowanych ocenia dobrze stosunek cen do jakości usług
- ▶ 96% ankietowanych poleci Kraków znajomym
- ▶ 5,5 tysiąca spotkań biznesowych zgłoszonych do statystyk Urzędu Miasta Krakowa

# Metodologia badania

- ▶ Kwestionariusz 20 pytań skierowany do podmiotów leczniczych w Krakowie
- ▶ Uzyskane dane poddano analizie ilościowej i jakościowej, z dominacją podejścia jakościowego
- ▶ Uzyskano 20 % zwrotu kwestionariuszy

# Opieka szpitalna

- ▶ łączna liczba hospitalizacji ogółem: 283 440 hospitalizacji
- ▶ łączna liczba hospitalizacji pacjentów z zagranicy: 1.959 pacjentów

# Ambulatoryjna opieka specjalistyczna i rehabilitacja

- ▶ Liczba konsultacji specjalistycznych ogółem: 2 017 000
- ▶ Liczba konsultacji specjalistycznych udzielonych obcokrajowcom: 536
- ▶ 138 642 zabiegów rehabilitacyjnych, w tym dla 69 obcokrajowców.

# Struktura narodowości turystów medycznych

- ▶ 29,9% Ukraina
- ▶ 25,8% Wielka Brytania
- ▶ 17,8% Niemcy
- ▶ 8,7% Francja
- ▶ 7,2% Hiszpania
- ▶ 3,6% Austria
- ▶ 2,9% Rosja

# Przychody z turystyki medycznej

- ▶ Wartości mieściły się w przedziale  $< 0,0004 \% - 2 \% >$
- ▶ Średnia wartość przychodów dla szpitali wyniosła 0,45%.
- ▶ W przypadku niektórych centrów medycznych, w szczególności w dziedzinie stomatologii, przychody te określono nawet na 80 %.



# Najbardziej popularne dziedziny

- ▶ Ortopedia – ACL, PCL, artroskopie;
- ▶ Neurochirurgia – leczenie dyskopatii;
- ▶ Diagnostyka obrazowa (rezonans, tomografia, usg);
- ▶ Kardiologia interwencyjna;
- ▶ Implanty stomatologiczne;
- ▶ Konsultacje internistyczne;
- ▶ Rehabilitacja;
- ▶ Porody;
- ▶ Medycyna estetyczna.

# Co nie interesuje pacjentów obcokrajowców

- ▶ Opieka długoterminowa
- ▶ Okulistyka
- ▶ Onkologia

# Przygotowanie placówek do turystyki medycznej

- ▶ 100 % placówek posiada co najmniej 1 certyfikat zarządzania jakością;
- ▶ 59% podmiotów posiada stronę internetową w języku angielskim;
- ▶ 65% podmiotów prowadzi rejestrację telefoniczną w języku angielskim;
- ▶ W 94 % podmiotów personel medyczny posługuje się językiem angielskim;
- ▶ 40 % placówek posiada możliwości dokonywania płatności w Euro;
- ▶ 18 % podmiotów zadeklarowało aktywne promowanie swoich usług poza granicami kraju.

# Drogi dotarcia turystów medycznych do placówek medycznych

- ▶ 40 % indywidualnie;
- ▶ 35 % pośrednicy turystyki medycznej;
- ▶ 10 % placówki dyplomatyczne;
- ▶ 10 % biura podróży;
- ▶ 5 % inne np. zakłady pracy.

# Dlaczego turyści korzystają ze świadczeń zdrowotnych w Krakowie ?

- ▶ Renoma konkretnych placówek lub osób;
- ▶ Percepcja jakości oferowanych usług;
- ▶ Konkurencyjność cen usług medycznych;
- ▶ Popularność Krakowa jako miasta.

# Bariery w rozwoju turystyki medycznej w Krakowie

- ▶ Słaba znajomość języków obcych, w szczególności innych niż angielski;
- ▶ Trudności formalno-prawne w udzielaniu świadczeń komercyjnych przez publiczne podmioty;
- ▶ Obowiązki wizowe;
- ▶ Brak odpowiedniej infrastruktury socjalno-hotelowej bezpośrednio w placówkach medycznych;
- ▶ Brak informacji o placówkach medycznych i ich ofercie.

# Rekomendacje uczestników badania

- ▶ Promocja usług medycznych jako atutu miasta w prowadzonych kampaniach promocyjnych;
- ▶ Dofinansowanie udziału w targach turystyki zagranicznej,
- ▶ Informacja typu „znajdź opiekę medyczną w swoim języku”;
- ▶ Integracja oferty medycznej z turystyczną;
- ▶ Szkolenia językowe dla personelu;
- ▶ Wsparcie w poprawie infrastruktury placówek medycznych zwiększających ich konkurencyjność.

