

Kraków

IV Krakowski Kongres Turystyki Medycznej

8-9 października 2019 r. ICE Kraków



Turystyka medyczna w Krakowie

dr Anna Białk-Wolf

Instytut Badań i Rozwoju Turystyki Medycznej

Fundacja Promocji Turystyki Medycznej



Institute of Research
and Development
of Medical Tourism

proturmed

Plan

1. Trendy na rynku turystyki medycznej
2. Uwarunkowania rozwoju turystyki medycznej w Krakowie
3. Stan turystyki medycznej w Krakowie z różnych perspektyw
4. Implikacje i rekomendacje

1. Trendy na rynku turystyki medycznej

- Dane statystyczne
- Nowe rynki
- Nierównomierność rozwoju
- Zaangażowanie podmiotów różnych szczebli
- Nowe inicjatywy

1. Trendy na rynku turystyki medycznej

☐ Dane statystyczne

W 2018 r. Polskę odwiedziło 182 000 unikatowych nierezydentów, w celu skorzystania ze świadczeń medycznych w trybie jednodniowym oraz jako turystów.

Dane Instytutu Badań i Rozwoju Turystyki Medycznej

- 90.000 – leczenie stomatologiczne (głównie z Norwegii, Wielkiej Brytanii i Niemiec)
- 55.000 - lecznictwo uzdrowiskowe (głównie z Niemiec)
- 25.000 - medycyna estetyczna (głównie Skandynawowie, Niemcy, Brytyjczycy)
- 12.000 - leczenie szpitalne (głównie obywatele Ukrainy, Rosji, Wielkiej Brytanii, Skandynawii, w mniejszym stopniu Niemiec, a także osoby pochodzące z odległych państw arabskich i Stanów Zjednoczonych)

1. Trendy na rynku turystyki medycznej

☐ Zaangażowanie podmiotów różnych szczebli

1. Trendy na rynku turystyki medycznej

□ Nowe inicjatywy

Fundacja Promocji Turystyki Medycznej



The screenshot shows the website proturmed.pl with a navigation menu consisting of several colored buttons:

- PODSTAWOWE INFORMACJE** (Light blue button with an 'i' icon)
- OPRACOWANIA NAUKOWE** (Light blue button with a book icon)
- WIADOMOŚCI BRANŻOWE** (Dark blue button with a document icon)
- Wybierz kierunek** (Red button, the central focus)
- WSPARCIE Z UNII EUROPEJSKIEJ** (Dark blue button with a hand icon)
- RYNKI ZAGRANICZNE DLA POLSKI** (Light blue button with a location pin icon)
- POLSKA OFERTA TURYSTYKI MEDYCZNEJ** (Light blue button with a question mark icon)

The website header includes the logo and the text "Fundacja Promocji Turystyki Medycznej". The browser address bar shows "proturmed.pl" and the Windows taskbar is visible at the bottom.



Turystyka medyczna w Polsce

przewodnik

ent methods
T
ort
s
ountains
treatment
t correction
erience

Obstetric gynecological
Tomaszewski
wski
Polskiego
Medycina
Białystok 15-224
naszewski.pl
Tourists:
obtaining a visa
the airport to the clinic
recovering
ending

Tourist attractions:
Białowieża Forest
Tykocin

Our offer:
Since 1990s Tomaszewski has been the name associated with the best medical practice in north-eastern Poland. Thanks to international cooperation with health care units around the world and ongoing improvement of staff qualifications, we set the quality standards for medical care in this part of Poland. Overall, we employ 120 people and have already served 2,530 patients.

English, Russian, German, Italian
Foreign patient caregiver:
info@klinika-tomaszewski.pl
Ph.D. Maciej Tomaszewski
+48 606 674 608
MSc, MBA Kamil Dakowicz
+48 576 071 774 (Viber)

1993 35
year of foundation doctors employed

1700 750
surgeries births

Carolina Medical Center Warsaw - orthopaedics - urology - rehabilitation	Medcover Hospital (general ward) Warsaw - urology - bariatrics - diagnostics	Tomaszewski Clinic Białystok - gynaecology - obstetrics - neonatology
---	--	--



Center for Laser Treatment of Varicose Veins and Proctologic Diseases VenoMedica Wrocław - vascular surgery - phlebology - proctology	Okulus Plus Bielsko-Biala, Jaworzno - ophthalmology - optometry - vision therapy Trivita Porąbka (taken from Bielsko-Biala) rehabilitation: - orthopaedic - neurological - post-injury	Amethyst Cracow - oncological radiotherapy Scanned, st. Raphael Hospital (general ward) Cracow - orthopaedics - oncological surgery - ophthalmology
---	--	---

low-invasive laser treatments:
- EVLT – endovenous laser vein ablation
- SilaC – laser removal of pilonidal cyst
- LHP – laser removal of haemorrhoids

transport from the airport designed for the carriage of disabled persons
Assistance with finding accommodation

We speak:
English, German, Italian, Russian
Foreign patient caregiver:
Małgorzata Zapotoczna +48 607 040 728
e-mail: m.zapotoczna@venomedica.pl



950
patients in the vascular disease clinic per year

4
vascular surgeons

450
varicose vein surgeries per year

9
doctors of other specialisations

2. Uwarunkowania rozwoju turystyki medycznej w Krakowie



Destynacja

- Wizerunek
- Lokalizacja
- Dostępność
- Atrakcyjność turystyczna



Klinika

- Oferta
- Personel
- Promocja
- Dostępność kliniki
- Wyposażenie



Obsługa pacjenta zagranicznego

- Komunikacja
- Koordynator
- Elastyczność
- Sprawność procesów

3. Stan turystyki medycznej w Krakowie z różnych perspektyw

- Aktualizacja inwentaryzacji
- Badania ankietowe

Założenia metodologiczne inwentaryzacji 2019

- Założenie: Specyfika obsługi turysty medycznego wpływa na możliwości oceny i opis zjawiska
- Cel: aktualizacja i rozszerzenie inwentaryzacji
 - usystematyzowanie ilościowe oraz jakościowe oferty medycznej podmiotów z Krakowa

Kluczowe pytania:

- Tłumaczenia stron internetowych, specjalność kliniki, wielkość obiektu, informacja o koordynatorze, jakość obsługi
- **Nowości:** obecność oferty turystycznej, wola współpracy w ramach organizacji, tajemniczy klient

Zarys inwentaryzacji

- Etap 1 – stworzenie bazy
 - W oparciu o wcześniejsze i 140 nowe podmioty (rejestracja po 01.01.2017 r.) oraz weryfikację
 - 387 podmioty
 - W tej grupie: 26 podmiotów, na których stronach nie ma podanego e-maila ani formularza kontaktowego oraz 20 podmiotów posiadających tylko formularz. Zdecydowana większość (341 placówek) udostępniająco kontakt e-mail.
- Etap 2
 - analiza i ocena szczegółowa stron internetowych (nie deklaracja)
 - przyporządkowanie do profili
 - 335 podmiotów
- Etap 3
 - ocena procesów obsługi pacjenta zagranicznego



Porównanie liczby tłumaczonych stron

Język	2018	2019	Zmiana
Angielski	74	83	+9
Niemiecki	8	11	+3
Norweski	8	6	-2
Ukraiński	6	8	+2
Rosyjski	6	8	+2
Inne	5	7	+2
Suma	77	85	+8

Porównanie wyników badania tajemniczego klienta

Zapytanie	2018	2019
Wysłane	351	324
Odpowiedź	58 (16,5%)	71 (22%)
Odpowiedź szybka	50 (86%)	64 (90%)

Obecność oferty turystycznej

Wsparcie turystyczne	2019
Tak	9
Częściowo	14
Nie	13

- Dobrze przygotowanie placówek stomatologicznych
 - Rola pierwszego kontaktu z kliniką
 - Warto szukać swoich wyróżników
- inne podmioty!
- Praktyczny wymiar: ulotki oraz www.turystykamedyczna.krakow.pl



Wnioski ogólne

- Rozproszenie branży w zakresie oferowanych usług i obsługiwanych rynków
- Zróżnicowanie w zakresie udziału turystów medycznych w strukturze wszystkich pacjentów
- Wola zrzeszenia widoczna w zakresie woli w udziały we wspólnych inicjatywach
- Sporadyczna współpraca systemowa z podmiotami z zagranicy
- Współpraca z pośrednikami
- Wzrost liczby obsługiwanych pacjentów zagranicznych

4. Implikacje i rekomendacje

- Wzrost zainteresowania tematem
- Lepsze przygotowanie do obsługi
- Rola liderów
- Stworzenie podsystemów w ramach turystyki medycznej w Krakowie
- Różnorodna sytuacja w zakresie wsparcia turystycznego: potrzeba działań w tym obszarze
- Co dalej:
 - Zrzeszenie
 - Certyfikaty
 - Wyzwania

Serdecznie dziękujemy za uwagę!

Anna Bialk-Wolf, Ph.D.

bialk@ibirtm.pl
