

JADRANKA PRIMORAC članica Upravnog vijeća Specijalne bolnice Sv. Katarina, zadužene za financijska i strateška pitanja



Hrvatska u ovom trenutku još uvijek nije prepoznatljiva destinacija medicinskog turizma

Globalne promjene u ovom vidu turizma događaju se iznimno brzo, ne smijemo se prepustiti stihiji, već se moramo uključiti te se znati nositi u korak s njima, a to zahtijeva puno veći angažman države ali i svih ostalih dionika, nego što je to dosad bilo. Naše zdravstvo ima sjajnu tradiciju i uvjerna sam da uz naše vrhunske stručnjake može biti konkurentno na globalnom tržištu zdravstvene industrije.

[PS] Kod nas se već neko vrijeme govori o važnosti ulaganja u medicinski turizam. U kojoj mjeri ste zadovoljni razvojem medicinskog turizma u Hrvatskoj danas?

Sektor pružanja zdravstvenih usluga, rekla bih jedan je od najvažnijih, najosjetljivijih ali i najsoficiranijih područja globalnog gospodarstva zbog sustavnog uvođenja i primjene novih postupaka i tehnologija, te brige o zdravlju sviju nas. Vjerujem kako je krajnje vrijeme da se stvori jedan moderan, održiv i provediv plan razvoja medicinskog turizma u Hrvatskoj.

Do sada se to uglavnom nije radilo, previše se lutalo, nije se procjenjivalo, premda je bilo dovoljno pokazatelja koji su upućivali na smjer da Hrvatska postaje sve više poželjnom i popularnom turističkom destinacijom. Taj trenutak treba znati iskoristiti te mu dati dodanu vrijednost i to onu temeljenu na znanju što svakako medicinski turizam jest. Kad uzmeo u obzir činjenicu da se globalne promjene u ovom vidu turizma događaju iznimno brzo, ne smijemo se prepustiti stihiji, već se moramo uključiti te se znati nositi u korak s njima, a to zahtijeva puno veći angažman države ali i svih ostalih dionika, nego što je to dosad bilo.

[PS] Poznato je da je udio zdravstvenog i medicinskog turizma u prihodima Hrvatskog turizma premali obzirom da Hrvatska posjeduje i potencijale i resurse potrebne za unapređenje tog oblika turizma. Što je po vašem mišljenju glavni nedostatak i kočnica jačeg razvoja medicinskog turizma u Hrvatskoj?

Trenutna tržišna pozicija medicinskog turizma u Hrvatskoj određena je ponajviše pojedinačnim naporima privatnog sektora (bolnica, klinika i poliklinika) u probijanju tržišta. Na razini države u cjelini ukupna ponuda je još uvijek sporadična, nedovoljno diversificirana, relativno neorganizirana i slabo prepoznatljiva. Još uvijek se ne može govoriti o integraciji i povezanosti različitih dionika u tom procesu u jedan cjeloviti destinacijski lanac vrijednosti, što bi trebao biti cilj.

Tome svakako treba pridodati nedostatak sustavne nacionalne promocije te nedostatak prodajne mreže incoming agencija i specijaliziranih facilitatora. Dakle, Hrvatska u ovom trenutku još uvijek nije međunarodno prepoznatljiva destinacija medicinskog turizma, iako ima potencijala.



[PS] Kolika je uloga pojedinih privatnih bolnica i poliklinika kao što je vaša u razvoju medicinskog turizma u Hrvatskoj?

Njihova uloga je iznimno velika jer je to glavni preduvjet za izlazak na svjetsko zdravstveno tržište. Važna je izvrsnost zdravstvenih ustanova, suradnja s najboljima, sustavna edukacija kadrova i primjena najnovijih medicinskih postupaka, te svakako međunarodne akreditacije što pacijentima iz inozemstva jamči standard kvalitete. Primjerice naša Bolnica razvija suradnju s vodećim europskim, američkim i izraelskim klinikama i pojedincima, npr. za područje minimalno-invazivne kirurgije kralježnice razvijena je suradnja sa stručnjacima iz SAD-a (*Caroline's Pain Institute*) dok za ostala područja usko surađuje s *Unfallkrankehaus-Berlin* i *Regiomed Klinikum*, vodećim njemačkim bolnicama.

Djelatnici anesteziološkog tima aktivno

surađuju s europskim (*ESA; European Society of Anaesthesiology*) i američkim (*IARS; International Anesthesia Research Society*) udruženjem anesteziologa. Suradna ustanova Specijalne bolnice Sv. Katarina za djelatnost radiologije je najveća privatna austrijska dijagnostička klinika *Diagnostikum (Beč, Graz)*, a bolnica Sv. Katarina jedina je ustanova u Hrvatskoj koja je uključena u program Europskog društva muskuloskeletne radiologije za standardizaciju i primjenu jedinstvenih protokola MR pregleda.

Specijalna bolnica Sv. Katarina konstantno razvija suradnju sa stručnjacima i znanstvenicima vodećih inozemnih ortopedskih klinika što je garancija uvođenja najviših standarda i najnovijih metoda i protokola u ortopediji, posebice iz područja kao što je stanična, molekularna i regenerativna ortopedija te tkivni inženjering. U Hrvatskoj surađujemo sa svjetski prepoznatljivim genetskim laboratorijem Genos, a odendavna smo pokrenuli i suradnju s njemačkim laboratorijem BioGlobe na području personalizirane medicine. Također, u pripremi je suradnja sa institucijama na kineskom i tajlandskom tržištu.

Rekla bih da u svemu što radimo moramo biti podjednako dobri ako ne i bolji od velikog broja etabliranih zdravstvenih ustanova u inozemstvu. U tom smislu mogu slobodno reći da su naša nastojanja prepoznata, jer smo **progllašeni finalistom u najvećem europskom natjecanju "European Business Award" za 2016/2017 g.**, te smo ušli u deset najboljih europskih tvrtki u kategoriji Odnos s klijentima. Inače u poslovnom svijetu ovo je najveće europsko natjecanje, gdje se nagrađuje poslovna izvrsnost.

Dodala bih da je bolnica članica "**The Leading Hospitals of the World**" čime se bolnica uključila u popis rijetkih europskih zdravstvenih institucija kojoj je dodijeljena ova prestižna certifikacija. Certifikat se dodjeljuje bolnicama za njihovu izvrsnost u raznim područjima rada prvenstveno kvaliteti pružanja usluga, stručnost kadra i dr. Bolnica je nositeljica **zlatne medalje za kvalitetu «Qudal»**, osvojenu u neovisnom istraživanju u Hrvatskoj od strane pacijenata, te je proglašena najboljom privatnom bolnicom u RH. Također, u ocjenjivanju najboljih brandova u Hrvatskoj, Sv. Katarina je u kategoriji medicina ostvarila status **Superbrands u 2016.g.** Najnovije priznanje je od najvećeg svjetskog online časopisa za zdravstveni turizam (IMTJ) koji nas je ove godine uvrstio u finaliste za izbor najbolje specijalizirane zdravstvene ustanove.





To su sve bitni preduvjeti da se pozicionirate na zahtjevno međunarodno tržište jer presudni faktor za dolazak stranih pacijenata nije a priori cijena usluge, ona je rekla bih tek treći faktor, presudni su kvaliteta, izvrsnosti i inovativnost u pružanju zdravstvene usluge.

|PS| U vašoj bolnici se već dugo radi na međunarodnom pozicioniranju hrvatskog zdravstva. Potpisivanjem ugovora sa zrakoplovnom kompanijom Air Pannonia otvorena su vrata europskom i svjetskom tržištu Hrvatskog zdravstvenog turizma preko vaše bolnice.

Ovom suradnjom razvijen je zajednički koncept u kojem naša bolnica i zrakoplovna kompanija Air Pannonia u partnerstvu pruža

ju svoje usluge. Ovaj jedinstveni koncept razvoja vrhunskog zdravstvenog turizma otvara naše tržište najzahtjevnijim korisnicima zdravstvenih usluga. Tako smo prije par mjeseci zajednički nastupali na makedonskom tržištu gdje je tema bila liječenje makedonskih građana, ali i građana iz cijele te regije u našoj Bolnici. Danas se u našoj bolnici osim naših građana liječi otprilike i 40% stranih pacijenata koji dolaze iz SAD-a, Rusije, Kanade, Irske, Austrije, Francuske, Iraka, Libije, Slovenije, BiH, Njemačke itd., čime snažno na međunarodno tržište pozicioniramo ne samo našu bolnicu već i hrvatsko zdravstvo.

|PS| Veliki potencijal vaše bolnice prepoznala je i Europska komisija pa ste dobili i nepovratna sredstva iz EU fondova za

projekt razvoja novih dijagnostičkih i terapeutskih postupaka kod bolesnika s križoboljom, u kojem sudjeluju i znanstvenici iz Britanije, Francuske, Njemačke, Italije, Nizozemske, Belgije i SAD-a.

Sv. Katarina je jedina privatna Bolnica u Hrvatskoj koja pored medicinskih usluga paralelno razvija onu znanstvenu komponentu i to je jedna od naših komparativnih prednosti, koja nas pozicionira u sam vrh. Naš potencijal prepoznala je i Europska Komisija dodjelivši nama i tvrtki Genos 17 milijuna kuna nepovratnih sredstava iz EU fondova za projekt razvoja novih dijagnostičkih i terapeutskih postupaka kod bolesnika sa križoboljom, a u kojem sudjeluju i znanstvenici iz Velike Britanije, Francuske, Njemačke, Italije, Nizozemske, Belgije i SAD-a. Odobreni iznos od strane Europske Komisije za realizaciju ovoga projekta je najveći iznos kojeg je iz područja Zdravlje (Health), Republika Hrvatska ikada dobila.

Također, Sv. Katarina je proglašena znanstvenim centrom izvrsnosti za personaliziranu brigu o zdravlju od strane Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta, što je osiguralo našoj instituciji, ali i svim članovima Konzorcija lidersku poziciju u tom području.

|PS| Vaši prijedlozi za jaču promociju, poboljšanje uvjeta i razvoj medicinskog turizma u Hrvatskoj?

Smatram da naše zdravstvo ima sjajnu tradiciju i uvjerna sam da uz naše vrhunske stručnjake može biti konkurentno na globalnom tržištu zdravstvene industrije. Nastojanja ministarstva turizma koje je medicinski turizam odredilo kao svoju stratešku smjernicu razvoja hrvatskog gospodarstva, temeljenog na znanju, treba maksimalno podržati.

U taj proces se uključila i Hrvatska gospodarska komora kao i Hrvatska turistička zajednica. Očekujem da će njihovi naponi uroditi plodom, jer Hrvatska naprosto nema više vremena za čekanje želi li napraviti ozbiljan iskorak u ovom sektoru koja uvjerenam, može biti ozbiljan generator i pokretač gospodarskog rasta ove zemlje u cjelini. Stava sam da uz razvojnu viziju država treba imati i jasan te financijski održiv provedbeni plan, konkretno treba imati strategiju brendiranja destinacije u medicinskom smislu te plan djelovanja. Sv. Katarina je spremna biti partner i podrška u tom procesu. ■

Zlata Radović

