



Tko je tko

ZDRAVLJE&TURIZAM

Privatni sektor bez potpora se bori s konkurencijom

HRVATI SU SE TEK POSLJEDNIH GODINA
DOSJETILI DA IMAJU BROJNE UVJETE ZA
RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA.

TRENUTAČNO SE RADI NA
DONOŠENJU NOVIH ZAKONA I
UMREŽAVANJU INSTITUCIJA

[*PIŠE KATA PRANIĆ*
kata.pranic@lider.media]

108 TURIZAM



IKO JE IKO

Vijest da je u Specijalnoj bolnici Sveta Katarina u Zaboku nedavno obavljena u svijetu jedinstvena i vrlo složena ortopedska operacija na donjim ekstremitetima djeteta koje boluje od krhkih kostiju medijski više nije aktualna, ali svjedoči o razvoju zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Birajući između najboljih njemačkih i izraelskih bolnica, dječakova majka odabrala je hrvatsku bolnicu. Ta se bolnica vlastitim zalaganjem pozicionirala kao centar izvrsnosti i medicinskog turizma u Hrvatskoj, kao i ostali akteri u tom sektoru jer se na podršku države, odnosno Ministarstvo zdravstva, nisu mogli osloniti. U Hrvatskoj se tek posljednjih godina djeluje na razvoju zdravstvenog turizma, radi se na donošenju novih zakona i umrežavanju institucija.

– Izvrsnost je najvažnija stvar u medicinskom turizmu. Pozicioniranje naše bolnice kao centra izvrsnosti za liječenje takvih bolesnika bilo je težak posao u koji je bio uključen veliki tim ljudi. Dosad je izvedeno 20 takvih operacija i to nas pozicionira na mapu svijeta – ističe Jadranka Primorac, članica Uprave Specijalne bolnice Sv. Katarina zadužena za financijska i strateška pitanja.

Cijena nije presudna Taj primjer također pobija ustaljeno mišljenje da je hrvatski zdravstveni turizam ponajprije prepoznatljiv po stomatologiji. Istina je da brojne stomatološke poliklinike i ordinacije pružaju usluge strancima, ali inozemni pacijenti dolaze u Hrvatsku sve više radi ortopedskih i estetskih zahvata te ostalih medicinskih usluga.

U Specijalnoj bolnici Sveta Katarina primjenjuju najnovije tehnologije i postupke liječenja u suradnji s vodećim europskim i američkim ustanovama i stručnjacima, zbog čega postoji velik interes stranaca.

– Oko 40 posto prihoda ostvarujemo od pacijenata izvan Hrvatske s tendencijom daljnjeg rasta. U našoj bolnici liječe se pacijenti iz SAD-a, Rusije, Kanade, Irske, Francuske, Iraka, Libije, Slovenije, BiH, Srbije, Njemačke, Austrije, Švicarske... čime snažno na međunarodnom tržištu pozicioniramo ne samo našu bolnicu već i hrvatsko zdravstvo – kaže Primorac, ističući da je trenutačna tržišna pozicija medicinskog turizma u Hrvatskoj određena ponajviše pojedinačnim naporima privatnog sektora, bolnica i poliklinika, u probijanju tržišta.

– Još se ne može govoriti o integraciji i povezanosti različitih dionika u tom procesu u cjeloviti destinacijski lanac vrijednosti, što bi trebao biti cilj. Tome treba pridodati nedostatak sustavne nacionalne promidžbe te nedostatak prodajne mreže 'incoming' agencija i specijaliziranih facilitatora. Zbog toga Hrvatska još nije međunarodno prepoznatljiva destinacija medicinskog turizma, iako ima potencijala. Za ozbiljniji dolazak stranih pacijenata presudno je nekoliko faktora; prvo, važna je izvrsnost zdravstvenih ustanova, sustavno uvođenje najnovijih medicinskih postupaka, a bitne su i međunarodne akreditacije, što pacijentima iz inozemstva jamči standard kvalitete. Presudni faktor za dolazak stranih pacijenata nije a priori cijena usluge, koja je treći faktor odluke, presudni su kvaliteta, izvrsnost i inovativnost u pružanju zdravstvene usluge – kaže Primorac, ističući da strani pacijenti u toj bolnici troše od nekoliko tisuća do nekoliko desetaka tisuća eura, ovisno o zdravstvenoj problematiki.

Na europsko tržište Osim individualno, inozemni pacijenti u Specijalnu bolnicu Sveta Katarina dolaze organizirano preko nekoliko velikih europskih i američkih specijaliziranih facilitatora za

dovođenje pacijenata. Bolnica ima i ugovore s nekoliko međunarodnih osiguravajućih kuća, koje u ponudi imaju i police zdravstvenog osiguranja. Ta suradnja posebno se povećala nakon dobivanja Global Healthcare Accreditationa (GHA), koju je bolnica Sv. Katarina dobila na središnjem svjetskom kongresu medicinskog turizma u Los Angelesu, zajedno s prestižnim Cleveland Clinicom, te tako postala prva europska bolnica nositelj GHA.

To top-odredište medicinskog turizma u Hrvatskoj potkraj 2018. otvara ispostavu Bolnice Sv. Katarina u Berlinu, što je njihova prva, ali i hrvatska investicija tog tipa na zapadnoeuropsko tržište.

– U bolnici u Berlinu primjenjivat će se naše procedure i protokoli rada te će u njoj osim njemačkih liječnika raditi i hrvatski. Vjerujem da je to sjajan model kako najizvrsnije liječnike motivirati i zadržati u Hrvatskoj, a paralelno im omogućiti razvoj karijere i međunarodnu suradnju – ističe Primorac, koji kao najveću prijetnju razvoju medicinskog turizma u Hrvatskoj smatra odlazak liječnika u inozemstvo.

Ništa bez marketinga Hrvatska ima još bolnica u koje u sve većem broju dolaze inozemni pacijenti, a taj postotak će se i povećati jer su u tijeku marketinške aktivnosti. Riječ je, primjerice, o Specijalnoj bolnici Akromion u Krapinskim Toplicama, u kojoj je postotak stranih pacijenata oko 10 posto.

U Akromionu su uspješno operirani brojni vrhunski sportaši te ostali pacijenti koji dolaze iz Rusije, Mađarske, Njemačke, Rumunjske, SAD-a, Makedonije, Kosova, arapskih zemalja te pacijenti iz Slovenije, Srbije, Bosne i Hercegovine i Crne Gore. Sportaši najčešće dolaze na artroskopske zahvate na ramenu, koljenu, šaci i stopalu, a ostali radi ugradnje umjetnih zglobova, kuka, koljena i ramena. Bolnica Akromion prepoznata je kao vrhunska ustanova gdje se obavljaju najsloženiji ortopedski zahvati poput rekonstrukcije nakon prijeloma kostiju, puknuća tetiva i ligamenata te revizije proteza kuka, koljena i ramena.

Ta bolnica ima ugovor s agencijama zaduženima za plasiranje i predstavljanje usluga u inozemstvu na pojedinim tržištima te se na

taj način radi i promocija vezana uz medicinski turizam. Također je uključena u aktivnosti Hrvatske turističke zajednice, koja odnedavno, strateškim i strukturiranim projektima znatno potiče medicinski turizam. Inozemni pacijenti odavno su otkrili i prednosti hrvatske estetske kirurgije. Razlog zbog kojih dolaze 'pod nož' hrvatskih kirurga jesu kvaliteta usluge i pristupačna cijena. Tako u Polikliniku Barbel u Zagrebu na zahvate najčešće dolaze pacijenti iz Njemačke, Austrije, Ujedinjenoga Kraljevstva i Švicarske te SAD-a i Kanade, ali i iz država u regiji.

Dr. Miroslav Kinčl, spec. opće i plastične kirurgije te vlasnik poliklinike, ističe da u posljednje vrijeme dolaze i pacijenti iz arapskih zemalja. Postotak inozemnih pacijenata u Barbelu je oko 25 posto, a najčešće dolaze radi zahvata pomlađivanja cijelog lica, operacije dojki, od liposukcije do liftinga trbuha, nogu, ruku, pa i velikih liftinga nakon mršavljenja.

– Kod nas su operacije za velike zahvate jeftinije od 40 posto više, gotovo upola u odnosu na London, Pariz je nešto manje skup, a Ženeva je najskuplja – kaže dr. Kinčl, ističući da država treba potaknuti razvoj privatnog zdravstva, koje zasad nije ni u nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva.

Stomatološka ordinacija Balenović u Zagrebu jedna je od samo dvije zagrebačke ordinacije koje su potpisale ugovor s francuskom agencijom koja im dovodi pacijente.

**SVE VIŠE INOZEMNIH
 PACIJENATA
 DOLAZI U HRVATSKU
 RADI ORTOPEDSKIH I
 ESTETSKIH ZAHVATA,
 A NE SAMO
 STOMATOLOŠKIH
 USLUGA**