

Poduzetništvo u zdravstvenom turizmu

Grgorović, Dorothy

Master's thesis / Diplomski rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:674980>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-27**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

Dorothy Grgorović

Poduzetništvo u zdravstvenom turizmu

Diplomski rad

Pula, 2016.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

Dorothy Grgorović

Poduzetništvo u zdravstvenom turizmu

Diplomski rad

JMBAG: 338-ED, izvanredni student

Studijski smjer: Turizam i razvoj

Predmet: Poduzetništvo u turizmu

Znanstveno područje: Društvene znanosti

Znanstveno polje: Ekonomija

Znanstvena grana: Turizam

Mentorica: prof. dr. sc. Danijela Križman Pavlović

Pula, studeni 2016.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Dorothy Grgorović, kandidat za magistra ekonomije/poslovne ekonomije ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Studentica

Dorothy Grgorović

U Puli, 21. studenoga, 2016. godine



IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, Dorothy Grgorović dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrića

u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom Podzetništvo u zdravstvenom turizmu koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrića u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, 21. studenoga, 2016. godine

Potpis

Dorothy Grgorović

Sadržaj

| | |
|---|----|
| 1. Uvod | 1 |
| 2. Počeci razvoja i obilježja zdravstvenog turizma | 3 |
| 2.1. Pojam i definicija zdravstvenog turizma | 4 |
| 2.2. Zdravstveni turizam kroz svjetsku i europsku povijest | 5 |
| 2.3. Začeci zdravstvenog turizma u Hrvatskoj | 7 |
| 2.4. Specifičnosti zdravstvenog turizma nakon Drugog svjetskog rata | 11 |
| 2.5. Oblici zdravstvenog turizma | 12 |
| 2.5.1. <i>Wellness turizam</i> | 14 |
| 2.5.2. <i>Medicinski turizam</i> | 16 |
| 2.5.3. <i>Lječilišni turizam</i> | 22 |
| 2.6. Tržišni trendovi i posljedice suvremenog načina života | 23 |
| 2.6.1. <i>Specifičnosti korisnika usluga</i> | 24 |
| 2.6.2. <i>Prilagodbe zahtjevima tržišta i unaprjeđenje proizvoda</i> | 26 |
| 3. Obilježja zdravstvenog turizma na svjetskoj i europskoj razini | 28 |
| 3.1. Svjetske destinacije zdravstvenog turizma i trendovi koji ih predvode | 29 |
| 3.1.1. <i>Singapur</i> | 29 |
| 3.1.2. <i>Indija</i> | 30 |
| 3.1.3. <i>Tajland</i> | 31 |
| 3.1.4. <i>Malezija</i> | 33 |
| 3.1.5. <i>Meksiko</i> | 34 |
| 3.2. Vodeća europska odredišta zdravstvenog turizma s odabranim lječilištima | 37 |
| 3.2.1. <i>Njemačka</i> | 37 |
| 3.2.1.1. <i>Baden- Baden; Friedrichsbad, Caracalla</i> | 38 |
| 3.2.1.2. <i>Therme Erding</i> | 40 |
| 3.2.2. <i>Italija</i> | 41 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.2.1. Terme Euganee; Montegrotto Terme, Abano Terme | 42 |
| 3.2.2.2. Bagno di Romagna | 44 |
| 3.2.3. Francuska | 45 |
| 3.2.3.1. Vichy | 46 |
| 3.2.3.2. Évian-les-Bains | 46 |
| 3.2.4. Švicarska | 48 |
| 3.2.4.1. Bad Zurzach | 50 |
| 3.2.4.2. Zürich | 51 |
| 3.2.5. Austrija | 52 |
| 3.2.5.1. Bad Radkersburg | 53 |
| 3.2.5.2. Beč; vodeće bolnice za medicinski turizam, Therme Wien | 55 |
| 3.2.6. Češka | 57 |
| 3.2.6.1. Karlovy Vary | 58 |
| 3.2.6.2. Marianske Lazne | 59 |
| 3.2.7. Mađarska | 59 |
| 3.2.7.1. Zalakaros | 60 |
| 3.2.7.2. Siófok | 61 |
| 3.2.8. Slovenija | 62 |
| 3.2.8.1. Terme Čatež | 63 |
| 3.2.8.2. Terme Olimia | 64 |
| 4. Stanje i perspektiva zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj | 66 |
| 4.1. Aktualna kretnja u Republici Hrvatskoj | 67 |
| 4.2. Mogućnost ulaganja, problematika i ograničenja | 68 |
| 4.3. Mogućnosti napretka postojećih lječilišta i specijaliziranih bolnica u Hrvatskoj | 69 |
| 5. Institucionalni okvir zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj | 72 |
| 5.1. Nadležna ministarstva | 72 |
| 5.2. Zakonodavni okvir poslovanja | 74 |

| | |
|---|------------|
| 5.3. Udruživanje dionika na nacionalnoj razini | 76 |
| 5.4. Obrazovanje ljudskih resursa i njegova važnost | 78 |
| 5.5. Akreditacija zdravstvenih ustanova | 80 |
| 6. Specifičnosti poduzetništva u turizmu – Terme Tuhelj | 82 |
| 6.1. Razvoj poduzetništva u turizmu u Krapinsko-zagorskoj županiji | 83 |
| 6.2. Ekonomski razvoj poduzetništva Terma Tuhelj | 85 |
| 6.3. Pravni i financijski aspekti Terma Tuhelj | 87 |
| 6.4. Marketinški aspekti Terma Tuhelj | 90 |
| 6.5. Analiza konkurentskog tržišta | 91 |
| 6.6. Kritički osvrt | 93 |
| 7. Zaključak | 94 |
| Literatura | 96 |
| Prilozi | 107 |
| Popis tablica i grafikona | 108 |
| Popis slika | 109 |
| Sažetak | 112 |
| Summary | 113 |

1. Uvod

Turizam kao pojava postaje sve složeniji. U kontekstu hrvatskog gospodarstva turizam predstavlja ključni njegov dio jer se Vlada Republike Hrvatske oslanja na turizam u strukturi BDP-a, rastu zaposlenosti te rastu ostalih segmenata gospodarstva kroz multiplikativni učinak. Sukladno sa rastom i razvojem turizma promjene u pristupu njegovog koncepta se događaju neprestano, a svjetski trendovi su ti koji diktiraju u kojem smjeru krenuti u kreiranju ponude.

Starenje svjetske populacije, neuravnotežene prehrambene navike, ubrzani životni ritam, stresna okolina i mnogobrojni ostali faktori, sve su to pokretači zdravstvenog turizma. Bijeg od svakodnevice, a istovremeno prvenstveno u funkciji zdravlja, zdravstveni turizam postaje globalni trend kojeg je posljednjih godina nemoguće zaobići. Resursna osnova, koja se javlja kao temelj u svim oblicima turizma i ovdje dominira. Prirodni ljekoviti činitelji predstavljaju ključni element da bi se zdravstveni turizam uopće mogao razviti. Hrvatska je zemlja koja ima potencijala, potrebne resurse i komparativne prednosti. Pristupanjem Hrvatske Europskoj uniji stvorile su se mnoge mogućnosti i novi potencijali za ulaganja, projekte financirane iz EU fondova, koje je potrebno iskoristiti u što većoj mjeri.

Za pisanje diplomskog rada korištene su različite metode znanstvenog istraživanja, kao što su induktivna i deduktivna metoda, metoda analize i sinteze. Svrha ovog istraživanja jeste objasniti pojavu zdravstvenog turizma, sagledati kako se on razvijao kroz povijest, razmotriti njegove prednosti i nedostatke, te obostrane koristi turista i lokalnog stanovništva kako na nacionalnoj razini tako i na europskoj, te svjetskoj. U ovom radu razmotrit će se uloga zdravstvenog turizma, njegova obilježja i doprinos ekonomskom razvoju, značaj za razvoj i prosperitet regije, te stvaranje kvalitetne turističke ponude, donoseći pritom komparativne prednosti za određene zajednice.

Polazna hipoteza rada jeste da je zdravstveni turizam tržišna niša koja pruža ogroman potencijal koji nije u potpunosti iskorišten. Hipoteza koja je slijedi jest da je zdravstveni turizam globalni trend u postizanju konkurentnosti, jačanju nacionalnog identiteta i rješavanju problema sezonalnosti.

Ovaj diplomski rad potvrditi će polaznu hipotezu te dokazati značajan utjecaj zdravstvenog turizma na prosperitet hrvatskog turizma. Diplomski rad se sastoji od sedam međusobno povezanih cjelina. U prvom dijelu, Uvodu, opisan je predmet, znanstvene metode

istraživanja, struktura rada te su navedene su hipoteze koje će se u radu testirati. Naslov drugog dijela rada glasi „Počeci razvoja i obilježja zdravstvenog turizma“. U njemu se opisuje zdravstveni turizam kao pojava, obrađena je njegova povijest kao i oblici zdravstvenog turizma, te tržišni trendovi i obilježja korisnika uluga. U trećem dijelu rada, „Obilježja zdravstvenog turizma na svjetskoj i europskoj razini“, opisani su konkretni primjeri destinacija, te se prikazuje kako zdravstveni turizam funkcionira u praksi konkurenata. U četvrtom dijelu rada pod nazivom „Stanje i perspektiva zdravstvenog turizma u Hrvatskoj“ riječ je o trenutnoj situaciji, potencijalu i problematici zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Peti dio rada, „Institucionalni okvir zdravstvenog turizma u Hrvatskoj“, obrađuje pravnu regulativu koja se odnosi na poslovanje vezano uz ovaj oblik turizma u Republici Hrvatskoj. Šesti dio rada, „Specifičnosti poduzetništva u turizmu – Terme Tuhej“, obrađuje tematiku poduzetničkog pothvata na prostoru Republike Hrvatske kroz ekonomske, pravne, financijske i marketinške aspekte. Poglavlje završava kritičkim osvrtom. U sedmom dijelu rada dani su zaključci temeljeni na provedenom istraživanju kao i prihvaćanju danih hipoteza. Na kraju rada nalazi se popis korištene literature, prilozi, te popis tablica, grafova i slika.

2. Počeci razvoja i obilježja zdravstvenog turizma

Zdravstveni turizam kao pojava postoji od pamtivijeka. Ovaj oblik turizma jedan je od najstarijih selektivnih oblika turizma u okviru kojega se koriste prirodni ljekoviti činitelji i postupci fizikalne terapije, a sve u vidu očuvanja zdravlja te poboljšanja kvalitete života. Prije pojave zdravstvenog turizma kako ga danas shvaćamo, postoji duga tradicija putovanja radi zdravstvenih razloga ili očuvanja zdravlja.

Drevni narodi, koji su dosegli odgovarajuću civilizacijsku razinu, kao i određenu razinu zdravstvene kulture, putovali su radi odmora i razonode. Dakle, ta putovanja nisu imala samo zdravstvenu ulogu već i rekreativnu. Tome u prilog idu pronađena termalna kupališta, odmorišta i ljetnikovci.

Povijesnim društvenim previranjima i procesima, elementi zdravstvene kulture preneseni su u Europu, prije svega u antičku Grčku, te iz nje u Rim. Najprije se zdravstveni turizam počeo razvijati u kontinentalnom dijelu, a tek kasnije u primorskim krajevima

Zanimljivo je da su već prije otprilike 4000 godine stari Sumerani gradili komplekse zdravstvenog karaktera oko vrućih izvora, kao i hramove s bazenima. Rimljani su gradili naselja s termalnim lječilištima i hramove lječilišnog karaktera. Grci su poznati po svojim putovanjima i hodočasnicima sa cijelog Mediterana, koji su putovali u Epidaur, mali prostor u Saronskom zaljevu. Bila su to putovanja u svetište boga Asklepija, iscjeljujućeg boga. Tada se smatralo da bog Asklepije otkriva lijekove za različita oboljenja u snovima hodočasnika. Smatra se da je upravo Epidaur kolijevka današnjeg zdravstvenog turizma.¹

Očuvanje zdravlja je oduvijek bio najsnažniji motiv za unošenje promjena u život čovjeka, bilo preventivno ili rehabilitacijski. Osnovu zdravstvenog turizma čini korištenje prirodnih ljekovitih činitelja koji su, često, udaljeni od mjesta boravka potencijalnog korisnika usluga. Klimatske karakteristike, prometna dostupnost, ljepota krajolika, raznolikost ponude te brojni drugi čimbenici održavaju ovaj oblik turizma dugi niz godina međusobno se isprepliću stvarajući multiplikativan učinak na dionike te na taj način tvore cjelovit paket.

¹Kratka povijest zdravstvenog turizma ili kako je sve počelo, <<http://www.ksitta.mojweb.com.hr/destinacije/kratka-povijest-zdravstvenog-turizma-ili-kako-je-sve-pocelo/>>, (20. srpnja 2016.)

2.1. Pojam i definicija zdravstvenog turizma

Republika Hrvatska godinama glasi kao turistička receptivna zemlja, tradicionalno orijentirana kupališnoj sezoni koja godišnje u prosjeku traje tri mjeseca, ali i kao zemlja izuzetnih mogućnosti za razvoj specifičnih oblika turizma. Ponuda zdravstvenog turizma temelji se na prirodnim čimbenicima koji se povezuju na različite oblike zdravstvenog turizma. Zdravstveni turizam kao pojava nije jednostavan kao nekad, njegovi oblici su se razvili sa zahtjevima i promjenama tržišta. Više se ne može zdravstveni turizam promatrati kao jedinstvenu cjelinu, jer se svakom segmentu treba posebno posvetiti u razvijanju strategija. Upravo iz tog razloga definiranje pojmova je od presudne važnosti kako bi rast i razvoj mogli usmjeriti u pozitivnom smjeru.

Zdravstveni turizam ima na ovom području dugu tradiciju, prvenstveno kao potreba modernog čovjeka za življenjem kojim upotpunjava i održava vrsnoću zdravlja, kondiciju i izbjegava posljedice stresnog života kojem je veći dio pučanstva izložen, i na radnom mjestu, i u svakodnevnom životu.² Zdravstveni turizam može se definirati kao putovanje osobe izvan svog mjesta boravka kako bi se dobila najbolja zdravstvena usluga.³ Zdravstveni turizam u današnje vrijeme svakako je najbrže rastući selektivni oblik koji u sebi sadrži najviše potencijala, s naglaskom na kvaliteti. Kombiniranje zdravstvenog turizma sa privatizacijom zdravstvenog sustava rezultira sve većom konkurencijom, doprinoseći tako dostupnijim i jeftinijim uslugama. Međutim, kvaliteta je zaključna i te se pogreške ne smiju događati. Hrvatska spada u zemlje koje još uvijek imaju niže cijene zdravstvenih usluga od europske razine, a ljepota krajolika je dodatni pokretač rasta zdravstvenog turizma.

Zdravstveni turizam kao grana turističke djelatnosti stručno i pod nadzorom koristi prirodne lijekovite činitelje i/ili postupke fizikalne i rehabilitacijske medicine s ciljem očuvanja i unapređenja zdravlja i/ili poboljšanja vrsnoće života. U zdravstvenom se turizmu koriste povoljna djelovanja klime, sunčevog zračenja, termomineralnih voda, jezera, mora, algi, peloida (morskih i slatkovodnih), pijeska i naftalana. Korisnik je turist, hotelski, u kampu i/ili privatno smješten gost koji živi odabranim načinom života dok dio dana odvajaju za primjenu

² Bačić I., Medak M., *Zdravstveni turizam u Hrvatskoj i Bjelovarsko-bilogorskoj županiji*, Radovi Zavoda za znanstvenoistraživački i umjetnički rad u Bjelovaru, sv. 6 (2012), str. 211-214, <hrcak.srce.hr/file/135288>, (23. srpnja 2016.)

³ Gregorić M., Musliu T., *Lječilišni aspekt zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj*, Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu Vol.6, siječanj 2016., Međimursko veleučilište u Čakovcu, Čakovec, <<http://hrcak.srce.hr/151079>>, (22. srpnja 2016.)

spomenutih činitelja i postupaka. To su zdrave osobe i/ili osobe s kroničnim oštećenjima sustava za kretanje, s određenim bolestima dišnoga, krvožilnog i drugih sustava te kože. Putem raznovrsnih preventivskih programa zdravstveni turizam pruža korisnicima povoljne učinke na njihovo tjelesno, duhovno i duševno zdravlje.⁴ Zdravstvena funkcija turizma izravno utječe na zdravlje ljudi i njihovu tjelesnu kondiciju. Zdravstveni se turizam temeljem toga može definirati kao privremena promjena stalnog boravka ljudi i odlazak u povoljno klimatsko ili kupališno mjesto radi zdravstvene preventive, kurative i rehabilitacije.⁵

2.2. Zdravstveni turizam kroz svjetsku i europsku povijest

Sjeverna Amerika. Otkriće Novog svijeta otkrilo je nove destinacije za medicinske putnike iz Europe. Nizozemski i engleski kolonisti su uz zapisnike kabine sastavili zapisnik mineralnih izvora u 1600. godini. Tijekom tog razdoblja, Indijanci u Novom svijetu su osobito bili vješti u ljekovitim umjetnostima.⁶

U Sjedinjenim Američkim Državama i Kanadi, mineralni izvori su korišteni za razvoj lječilišnog turizma, oko kojih su utvrđeni prvi nacionalni parkovi. Fizička morfologija izvora može rezultirati prepoznatljivim prirodnim krajolicima, koji je također primamljivi čimbenik za posjetitelje iz svih krajeva svijeta (na primjer, Nacionalni park Yellowstone u Wyomingu, SAD).

U devetnaestom stoljeću, dobrostojeći europski bolesnici tuberkuloze često su putovali (i živjeli) u jugozapadnom SAD-u u potrazi za različitim klimatskim uvjetima, kako bi poboljšali svoje zdravlje. Takva je vrsta ponašanja nedvojbeno način života nakon odlaska osoba u mirovinu i migracija u drugi dom radi produljenja života i poboljšanja njegove kvalitete.

Međutim, tada osobe putuju s namjerom da primaju tretman ili kuru. Pojave kao što su kozmetička kirurgija, stomatološke usluge i druge složenije procedure su relativno nove. Prava ekspanzija ovih oblika zdravstvene usluge počela se razvijati tek prije nekoliko desetljeća u cijelome svijetu.

⁴ Ivanišević G., ur., *Hrvatska - potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam*, knjiga izlaganja na znanstvenom skupu : Veli Lošinj, 5.-6. rujna 2014., Zagreb, Hrvatski liječnički zbor, 2014., str. 11.

⁵ N.Čavlek, B. Vukonić, *Riječnik turizma*, Zagreb, Masmedia, 2001., str. 454.

⁶ Medical Tourism History, <<http://www.news-medical.net/health/Medical-Tourism-History.aspx>>, (1. kolovoza 2016.)

Azija. Nakon propasti rimske civilizacije Azija je nastavila biti glavna destinacija zdravstvenog turizma za putnike koji traže zdravstveni oporavak. Hramovi su služili kao bolnice koje pružaju kliničke usluge putnicima koji traže zdravstvenu zaštitu. Te institucije su zabilježene u povijesti medicinskog turizma. U srednjovjekovnom Japanu, vruće mineralne vode pod nazivom Onsen postaju popularne u cijelom narodu zbog svojih ljekovitih svojstava. Različiti klanovi ratnika također su uvidjeli obnavljajuće svojstvo tih izvora te su ih koristili za zacjelivanje rana, ublažavanje boli i oporavke nakon svojih bitaka.⁷

Yoga⁸ i Ayurvedska medicina⁹ rasla je u popularnosti prije pet tisuća godina u Indiji, gdje su bili stalni dolasci medicinskih putnika i duhovnih učenika koji su pohrlili u potjeru da iskoriste prednosti ove metode alternativnog liječenja. Indija dobiva ugled kao središte istočnog duhovnog, kulturnog i medicinskog napretka. Danas je to jedan od najpopularnijih odredišta za medicinske turiste.

Europa. Može se reći da su Europljani u šesnaestom i sedamnaestom stoljeću odgovorni za razvoj suvremenog koncepta naselja u svrhu zdravstvenog turizma. Turistička mjesta u Velikoj Britaniji izgrađene su zbog vjerovanja britanske elite da postoje realni ljekoviti učinci u morskim vodama i morskom zraku. Vrlo brzo Engleska je doživjela procvat različitih gradova i lječilišta sa smještajem za one koji su si mogli priuštiti putovanje.

Toplice i mineralna voda su korišteni za liječenje bolesti poput raznih kožnih infekcija, loše probave i reumatizma. U kontinentalnoj Europi, Švicarska je nudila mnoštvo gradova sagrađenih oko mineralnih izvora (St. Moritz, Lausanne, Interlaken i Baden). Ljudi su također odlazili u Austriju (Beč), Mađarsku (Budimpeštu) i Njemačku (Baden-Baden i Wiesbaden).

Zdravstveni turizam je doživio procvat u 20. stoljeću. Ljekovitost izvora, lječilišta, kupališta i ljetovališta, posebice u toplim i suhim klimama i dalje se smatraju terapijskim naročito u kombinaciji sa dužom izloženosti svježem zraku. Zdravstveni turizam razvio se u drevnom dobu zbog vjerovanja u ljekovitost prirodnih resursa, dok je danas ta praksa prerasla povijesne okvire. Trend odlaska turista u inozemnu destinaciju da izvrši stomatološke ili

⁷ The History of Medical Tourism, <<https://www.health-tourism.com/medical-tourism/history/>>, (1. kolovoza 2016.)

⁸ Yoga označava sustavan pristup duhovnim vježbama unutar Indijskih i religijskih tradicija.

⁹ Ayurvedska medicina je tradicionalni sistem liječenja nastao prije otprilike 5000 godina u Indiji.

kozmetičke zahvate tijekom odmora te da oporavak od istih ostvari u istom odredištu stvara novu sliku o današnjim oblicima zdravstvenog turizma.

2.3. Začeci zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

Kod povijesnog pregleda najvažnijih trenutaka u razvoju turizma na našim prostorima postoje dva povijesno-politička kriterija: razdoblje svjetskih ratova iz prve polovine prošlog stoljeća te razdoblje osamostaljenja Hrvatske kao povijesne prekretnice. Na taj način se dobiva četiri razdoblja razvoja hrvatskog turizma:¹⁰

1. razdoblje do Prvog svjetskog rata (1850- 1914)
2. razdoblje između dva svjetska rata (1918- 1939)
3. razdoblje od Drugog svjetskog rata do 1990. i
4. razdoblje najnovije hrvatske povijesti do današnjeg dana.

Razvoj ove vrste turizma započinje još u antičko doba, a sam zdravstveni turizam u Hrvatskoj predstavlja specifičnu turističku ponudu za osobe višeg društvenog sloja i veže se uz kraj 19. i početak 20. stoljeća kada dolazi do zapaženijeg razvoja odredišta s istaknutim ljekovitim čimbenicima. *Krvava kupelj* značajka je pučke balneologije. U principu radi se o kupeljima koje su trajale od nekoliko sati do nekoliko dana, a uz kupanje običavalo se i puštanje krvi pomoću kravljih rogova. U ono vrijeme vjerovalo se da se pomoću puštanja krvi liječe bolesti, pa su se tako i obične glavobolje liječile na ovaj način. U Skandinaviji, Njemačkoj i na prostorima gdje je sada Hrvatska ova praksa je bila uobičajena.

Ovakvu je krvavu kupelj, nakon posjeta Krapinskim toplicama 1784., opisao austrijski rudarski liječnik dr. Baithasar Hacquet: U zajedničkom bazenu nalazilo se mnoštvo ljudi, čija su tijela bila puna kravljih rogova, koji ovdje umjesto čašica služe za puštanje krvi iz kojih se krv slijevala u zajedničku kupku, tako da je kupka izgledala kao prava krvava kupelj. Često se stavljalo 8, 10, pa i 12 rogova, pa nisu bili usamljeni slučajevi da je bolesnik i umirao

¹⁰ Vukonić B., *Povijest hrvatskog turizma*, Zagreb, Prometej, 2005., str. 21.

nakon barbirenja¹¹, osobito stoga što je bolesnik boravio u prevrućoj kupelji. Barbirenje se pokušava ograničiti i staviti pod kontrolu već u 18. stoljeću, no većih rezultata nema prije polovice 19. stoljeća, a barbirenje se nastavilo i u 20. stoljeću. Znanstvena medicina jedno vrijeme je priznavala a zatim bila ravnodušna i izričito nije priznavala ljekovitost mineralnih voda i peloida. U najstarije vrijeme za kupanje su služili prirodni bazeni, koji često nastaju oko izvora. Kasnije su izvori kaptirani.¹²

Odredišta s ljekovitim čimbenicima uključuju klimatska lječilišta ili odredišta s izrazito povoljnom klimom, odredišta s ljekovitom vodom ili kupališta, morska odredišta s talasoterapijom, odredišta bogata ljekovitim blatom i drugo. Počeci se vežu uz vrijeme Austro-Ugarske Monarhije, kada su ljudi s cijelog tog područja i tijekom cijele godine dolazili u odredišta koja su već tada imala obilježja lječilišta. Radi se o lječilištima u Savudriji, Opatiji, Lošinj, Varaždinskim toplicama, Topuskom, Daruvaru, Lipiku, itd. Početak se vezuje upravo uz ta mjesta u kojem su se razvijala lječilišta i lječilišni turizam, te u kojima se provodilo liječenje i rehabilitacija, ali i pružao organiziran društveni život za sve posjetitelje. Izgradnja željeznice imala je također bitnu ulogu u razvoju turizma. Istra je dobila priključak na željeznicu 1876. godine i na taj način ubrzala turistički napredak zbog povezanosti sa slovenskim i austrijskim zaleđem.

Taj dio povijesti završava početkom Prvog svjetskog rata kada su i izgrađeni brojni turistički kompleksi koji su danas središnja turistička i povijesna jezgra brojnih lječilišnih mjesta. Prirodna lječilišta posjećivali su imućni ljudi koji su tako provodili svoje slobodno vrijeme, a osnova tih lječilišta bila je termalna voda, morska voda, prirodni ljekoviti činitelji i mediteranska klima.¹³ U Varaždinskim toplicama provedena je 1709. godine prva analiza termo-mineralne vode pa ju se može smatrati početkom razvoja termalizma u Hrvatskoj.¹⁴ Dominic Bancalari izdaje monografiju o Krapinskim Toplicama (1871. godine), sa željom da upozna liječnike s ljekovitošću Toplica, a turiste sa svime što bi ih moglo zanimati:

¹¹ Barbirenje u medicini se koristi kao naziv za pojam „puštanje krvi“

¹² Povijest toplica u Hrvatskom zagorju, <http://www.turistplus.hr/hr/povijest_toplica_u_hrvatskom_zagorju/1177/>, (29. kolovoza 2016.)

¹³ Kušen, E., *Zdravstveni turizam*, ur. Čorak S., Mikačić, V., Hrvatski turizam-plavo, bijelo, zeleno, Institut za turizam, Zagreb, 2006., str. 216-217.

¹⁴ Pančić Kombol T., *Selektivni turizam*, Uvod u menadžment prirodnih i kulturnih resursa, TMCP SAGENA Matulji, 2000., str.165.

kupališnim redom, načinom dolaska do Krapinskih toplica, pronalaženjem konaka, načinom i mjestima prehrane.¹⁵

Kontinuirano praćenje turističkih dolazaka na jadransku obalu prvi je put uvedeno 1883. u Opatiji, a tek tridesetak godina kasnije, u prvom desetljeću dvadesetoga stoljeća, zadržavanje posjetitelja prati se po danima i tjednima.¹⁶ Do sredine 19. stoljeća Opatija je bila samo selo ribara, no kada je 1838. godine povezana priobalnom cestom s Rijekom počinje njezin nagli razvoj. Glas o lječilištu na jadranskoj obali se brzo širio pa tako je i 1889. godine i službeno postala lječilište. Između 19. i 20. stoljeća sagrađene su kanalizacija, prometnice, groblja, a istodobno se njezina uloga lječilišta jačala gradnjom novih ordinacija, sanatorija i kupališta. Uređuje se postupno obalni put u duljini od 12 kilometara, a rumunjski kraljevski par financira trasiranje šumske šetnice s vidikovcima i spomen obilježjima. Od onih koje povijest najbolje pamti mogu se istaknuti carevi Njemačke, Austrije, Bugarske, Meksika i Etiopije; kraljevi i prinčevi Rumunjske, Crne Gore, Grčke, Italije, Švedske, Norveške i toliko drugih zemalja, hrvatski banovi Josip Jelačić i Teodor Pejačević, nobelovci, književnici, slikari, kompozitori i još desetine drugih prominenta koji su u Opatiji tražili odmor, lijek, inspiraciju, avanturu ili sve to odjednom.¹⁷

Opatija, ili kako joj mnogi tepaju, kolijevka hrvatskog turizma, može zahvaliti svoj status upravo zdravstvenom turizmu, iako za njega teoretski nisu znali. Njezine ljepote i ljekoviti resursi cijene se do današnjeg dana. Ako sagledamo situaciju ostalih gradova koja su razvijala lječilišta, Opatija je jedina ostala u samom vrhu po ponudi i posjećenosti. Neprestana ulaganja i potencijal koja ona kao grad pruža pokazali su se kao idealna kombinacija za uspjeh na domaćem i inozemnom tržištu.

Više austrijskih i mađarskih znanstvenika i državnika, koji su kao gosti boravili u Rijeci i Opatiji, posjećuju Crikvenicu. Oduševljeni Crikvenicom, angažiraju se u njezinu promicanju usmenim i pismenim priopćavanjem u najpoznatijim i najboljim časopisima te u dnevnom

¹⁵ Vukonić B. op.cit.,str.54-55.

¹⁶ Loc.cit.

¹⁷ Povijest lječilišnog turizma, <<http://visitopatija.com/hr/wellness/povijest-ljecilisnog-turizma/>>, (2. kolovoza 2016.)

tisku. To je imalo toliki odjek da i liječnici iz Austro-Ugarske, ali i iz drugih država Europe, počinju upućivati svoje pacijente na oporavak, liječenje i rehabilitaciju u Crikvenicu.¹⁸

U takvim okolnostima rađa se zamisao da se priđe organiziranom razvoju turizma i usmjerenja Crikvenice kao morskog kupališta, ljetovališta i zimovališta. S tom je namjerom osnovano 1887. godine dioničko društvo Crikvenica sa svrhom da se na crikveničkoj obali podigne javno kupalište. Kupalište je podignuto na Petaku i 1888. godine svečano je otvoreno. Taj se čin u Crikvenici smatra početkom organiziranog i zdravstvenog turizma jer je crikvenički turizam od početka imao ponajprije zdravstveni karakter i vodio se u statistici zdravstva. Poslije su sukcesivno podizana i druga javna kupališta.¹⁹ Razvoju lječilišta pridonosi i bolja prometna povezanost, što je i danas vrlo bitan čimbenik, kao i pisani stručni tekstovi o djelovanju i ljekovitosti toplica, klime i morske vode koji su se u ondašnje doba vrlo brzo širili.²⁰ S obzirom na tradiciju i povijest zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, pogodne klimatske elemente i prirodne ljepote i destinacije, društvene sadržaje i pogodan geoprometni položaj, Hrvatskoj se otvaraju vrata budućnosti u kojoj ona ima mogućnost postati jednom od istaknutijih i vodećih zemalja po pitanju pružanja i ispunjavanja svih usluga zdravstvenog turizma.

¹⁸ Jurdana S., Uremović V., *Razvoj turizma i talasoterapije u Crikvenici*, Turistička Crikvenica 1888.-1988., izd. Turističko društvo Crikvenica, Crikvenica, 1988.: str. 145.-171., <hrcak.srce.hr/file/122354>, (5. kolovoza 2016.)

¹⁹ V. Uremović, I. Vukelić, J. Gobić, *Thalassotherapy and health tourism in Crikvenica: origins and development*, Acta medico-historica Adriatica, Vol.4 No.2, prosinac 2006., str. 247-258.

²⁰ Pančić Kombol T., op. cit., str.151.

2.4. Specifičnosti zdravstvenog turizma nakon Drugog svjetskog rata

Nakon Drugog svjetskog rata u Europi je vladala nestašica. Poljoprivreda je bila uništena pa je stanovništvo bilo gladno. Pomoć je dolazila iz inozemstva i nije bila bezuvjetna. Sve zemlje trpjele su velike gubitke, ljudske i financijske. Infrastruktura je bila uništena, a gospodarstvo se trebalo ponovo ustrojiti i početi funkcionirati na drukčiji način od dotadašnjeg, jer se situacija u mnogočemu promijenila. Kako je rat i razdoblje koje je uslijedilo svemu uzelo danak, tako je i turizam trpio posljedice. Istra i Kvarner jedini nisu bilježili katastrofalne posljedice rata. Tamo je ostalo sačuvano najviše objekata za smještaj, iako je nekima bila devastirana unutrašnjost.

Razvoj domaćeg turizma primjer je snažnog utjecaja politike na razvoj hrvatskog turizma. Domaći se turizam, naime, poticao uz obrazloženje da svatko u novoj državi ima pravo na rad ali i na odmor, za razliku od prije gdje je odmor bio samo za bogatu manjinu. Godine 1955. inozemni turistički promet prvi put premašuje rezultate najbolje prijeratne godine (1936. godine).²¹

Sve su toplice postale tzv. "društveno vlasništvo", a većina lječilišta pretvorena je u specijalne bolnice (za medicinsku rehabilitaciju). Klijenti su bile osobe koje su dolazile uglavnom preko zdravstvenog osiguranja, a nakon 1977. godine kada se ukida široko korištenje lječilišta od strane socijalnog osiguranja država smanjuje zakup kapaciteta za zdravstvene osiguranike. Nakon toga naglo se smanjuje udio plaćenih liječenja i povećava udio privatnih klijenata. Sve veća svjesnost čovjeka za brigu o sebi i o svojem zdravlju dovodi do toga da privatni klijenti dolaze u vrijeme odmora i koriste preventivne programe. Trend povećane brige ljudi za vlastito zdravlje daje novu razvojnu smjernicu lječilištima. Ona se usmjeravaju prema klijentima koji sami plaćaju usluge, svoju ponudu prilagođavaju njima, te se pretvaraju u zdravstveno-turističke centre. Multiplikativnim učinkom zdravstvenog turizma počinje se stvarati potreba bogatije ponude destinacije gdje se potiče lokalno stanovništvo na razvoj poduzetništva u područjima gdje su lječilišta stacionirana.

U Crikvenici je prije Prvog svjetskog rata istovremeno djelovalo osam lječilišta u funkciji zdravstvenog turizma. Uz zadovoljavanje zdravstvenih potreba tamošnjeg stanovništva,

²¹ Vukonić B., op. cit., str.135-137.

koje su obavljali stalni liječnici, posebno se njegovala turistička medicina.²² Nakon Drugoga svjetskog rata većina tih ustanova postupno prestaje s radom, tako da danas u Crikvenici djeluje samo Thalassotherapie – specijalna bolnica za rehabilitaciju i liječenje bolesti dišnih organa i reumatizma, koja je nastavna baza Medicinskog fakulteta u Rijeci.

U Varaždinu tijekom Prvog svjetskog rata tadašnje kupalište postaje vojna bolnica za oporavak ranjenih vojnika, a nakon rata Varaždinske su toplice prepoznate kao jedne od elitnijih toplica srednje Europe. Nakon Drugog svjetskog rata toplice postaju rehabilitacijski centar za liječenje i rehabilitaciju lokomotornog sustava.²³

Ratovi na području Republike Hrvatske su svaki put donosili novosti u razvitku toplica, nažalost, ne uvijek u pozitivnom smjeru. Zdravstveni turizam u sredini 20. stoljeća krenuo je putem masovnog turizma i upravo nakon Drugog svjetskog rata u lječilišta se uključuju i smještajni kapaciteti s ostalim popratnim sadržajem. Oni tada poprimaju funkciju zdravstvenih ustanova tj. specijaliziranih bolnica. Takav slučaj dogodio se i nakon Drugog svjetskog rata kada su određene toplice proglašene Specijaliziranim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju u kojima su se liječili ranjeni vojnici koji su tada bili glavni gosti.

2.5. Oblici zdravstvenog turizma

Strategija razvoja turizma RH i Nacionalna strategija razvoja zdravstva prepoznaju tri oblika zdravstvenog turizma - wellness turizam, lječilišni turizam te medicinski turizam. Ponuda zdravstvenog turizma u Hrvatskoj danas obuhvaća kompleksan skup pružatelja usluga wellnesa (oko 80 hotela, različiti wellness centri), lječilišnog (15 specijalnih bolnica i lječilišta) i medicinskog turizma (veliki bolnički sustavi i veliki broj privatnih ordinacija).²⁴

Oblici zdravstvenog turizma često su nepoznanica ili se događa da se oblici izjednačavaju sa pojmom zdravstveni turizam. Problem je nastao jer ovaj trend kod nas još uvijek nije u potpunosti zaživio te je stanovništvo pretežito neinformirano o razlikama i sličnostima koje

²² Jurdana S., Kabalin S., Uremović V., *Turizam, zdravstveno - lječilišni turizam i ekologija*, Općina Crikvenica., izd. Skupština općine, Turistički savez općine Crikvenica., Crikvenica, 1990., str. 21.-27.

²³ Potrebica S., Jerić Z., *Poredbene vrijednosti zdravstvenih programa u ponudi Varaždinskih Toplica kroz povijest*, 1. Međunarodni simpozij Opatija – promotor zdravstvenog turizma, Zbornik radova, 1996., str. 53-54.

²⁴ Nacionalni program- akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, <http://www.mint.hr/UserDocsImages/150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf>, (30. srpnja 2016.)

djeluju između oblika zdravstvenog turizma. Ako krenemo ispočetka od turizma kao pojma i fenomena koji kao gospodarska djelatnost ima najveći prinos u proračunu Republike Hrvatske, isti je razvio raznolike specifične oblike, a jedan od njih je i zdravstveni turizam. Nadalje, kada se raščlanjuje zdravstveni turizam gleda se po osnovi dali su korisnici zdrave osobe ili im je medicinska skrb neizbježna, dali djeluju preventivno ili rehabilitacijski. U nastavku slijedi tablica koja prikazuje oblike zdravstvenog turizma i pružatelja zdravstveno-turističkih usluga na prostoru Republike Hrvatske.

Tablica br. 1: Oblici zdravstvenog turizma i pružatelji zdravstveno-turističkih usluga

| Objekti ugostiteljske ponude | | Zdravstvene ustanove | |
|---|---|--|--------------------|
| Wellness ponuda (hoteli, toplice, centri) | Prirodna lječilišta | | Klinike/ Bolnice |
| | Lječilišta | Specijalne bolnice | |
| Holistički wellness Medicinski wellness | Holistički wellness Medicinski wellness Lječilišni turizam | Medicinski wellness Lječilišni turizam | Medicinski turizam |
| Wellness usluge | | | |
| Lječilišne usluge | | | |
| | | | Medicinske usluge |

Izvor: Institut za turizam, < http://www.mint.hr/UserDocImages/150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf>, (30. srpnja 2016.)

Iz podataka u Tablici br. 1 vidi se da ustanove koje obavljaju ovaj oblik turizma dijele na objekte ugostiteljske usluge i zdravstvene ustanove. Objekte ugostiteljske usluge sačinjavaju wellness ponuda i lječilišta, što znači da se na lijevoj strani Tablice nalaze osobe koje su zdrave i koje koriste usluge preventivno i radi razonode. S desne strane Tablice nalaze se kao objekti zdravstvenog turizma zdravstvene ustanove, a njihovi su korisnici osobe kojima je liječnička pomoć potrebna kako bi očuvali svoje zdravlje i izliječili određene poteškoće i probleme. Ako se razlozi posjete korisnika ovim ustanova preciziraju teško je podvući crtu gdje koji oblik prestaje i počinje drugi. Zbog zdravstvenih motiva posjeta lječilištima oni si u pojedinim poljima međusobno ulaze u domenu poslovanja. Tako osobe koje dolaze u objekt zdravstvenog turizma prvenstveno radi rehabilitacije, mogu koristiti usluge wellnessa.

2.5.1. *Wellness turizam*

Kada se spomene zdravstveni turizam, wellness je njegov oblik kojeg se većina odmah sjeti. Posljednjih godina wellness se nametnuo kao novi trend, koji su hoteli sa potrebnom infrastrukturom objerkke prihvatili u formuliranju ponude kojom privlače goste izvan turističke sezone. Zahvaljujući ovom obliku turizma mnogobrojni objekti zdravstvenog turizma uspjeli su produžiti sezonu na još nekoliko mjeseci u godini. Djelomično rješavanje problema sezonalnosti, bolja konkurentnost, povećanje broja noćenja i prepoznatljivost na tržištu činili su se dovoljno primamljivima da i drugi objekti zdravstvenog turizma prate taj trend. U današnje vrijeme postaje nezamislivo da se gradi hotel koji u svojoj ponudi ne sadrži wellness, ukoliko mu uvjeti to dozvoljavaju.

Wellness je prvenstveno namijenjen zdravim osobama, onima koji žele djelovati preventivno ili onima koji žele poboljšati kvalitetu života. U wellnessu treba biti zaposleno stručno osoblje koje će usmjeriti korisnike u ispravno korištenje wellness programa, kako bi iz njih dobili najbolje rezultate. Također, zadatak je stručnog osoblja upozoriti korisnike na opasnosti od primjerice dugotrajnog korištenja saune. U nastavku slijedi Tablica br. 2 sa prikazom vrsta wellness usluga i pripadajućim objašnjenima.

Tablica br. 2: Vrste wellness usluga

| Vrsta wellnessa | Opis |
|-------------------------------|--|
| Gradski wellness | Usmjeren je na tretmane i programe koji se mogu uklopiti u radni dnevni ritam ili vikend. |
| Klupski wellness | Najčešće je usko vezan uz fitness klub ili neki sportski klub. |
| Poslovni wellness | Usmjeren je na opuštanje od stresa za menadžment većih tvrtki. |
| Rezidencijalni wellness | Rezidencijalna naselja, s kontroliranim ulazom, vlastitim osiguranjem i bazenima, obično imaju i vlastiti wellness centar. |
| Hotelski wellness | Usmjeren je na goste hotela, a cilj hotelskog wellnessa je podići kvalitetu usluge hotela te produljiti sezonu. |
| Terapeutski wellness | Terapijom se bave rehabilitacijski ili medicinski centri, a wellness tretmani rješavaju ili umanjuju posljedice medicinskih intervencija. |
| Holistički wellness | Naglasak je na prirodnim postupcima koji su kao pojedinačni programi sastavni dio wellnessa, primjerice, shiatsu masaža, bioenergetski tretmani... |
| Resort wellness | Turistička naselja se sve više uključuju u ovu vrstu ponude te se natječu s velikim hotelima. |
| Wellness prirodnog lokaliteta | Centri u sklopu nacionalnih parkova mogu ponuditi rekreaciju u prirodi koju ne možete naći nigdje drugdje, a nalazišta ljekovitog blata ili izvori ljekovitih mineralnih voda mogu biti izvrstan temelj za razvoj ovakvih centara. |
| Brodski wellness | Imaju sve što i centri na kopnu prilagođeni brodskim uvjetima |

Izvor: Andrijašević, M. Uloga wellnessa u suvremenom turizmu, Acta turistica, Vol. 16, 2004., str. 125-142., (30. srpnja, 2016.)

Prema navedenom izvoru postoji deset srodnih oblika wellness turizma. Svaki od oblika pronašao je svoje mjesto na tržištu, a samim time i korisnike. Neki od istaknutijih oblika su hotelski i holistički wellness koji su zbog široke rasprostranjenosti, obilježja i cjenovne dostupnosti društveno najprihvaćeniji. U Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma, u 2020. godini, medicinski/holistički wellness turizam, a osobito programi vezani uz talasoterapiju, predstavljat će najvažniji segment hrvatske zdravstveno-turističke ponude i neizostavnu sastavnicu različitih, po mjeri krojenih i globalno konkurentnih turističkih doživljaja, osobito u pred i posezoni.

2.5.2. Medicinski turizam

Medicinski turizam je pojam koji obuhvaća putovanja primarno motivirana korištenjem medicinske usluge (većeg ili manjeg stupnja složenosti) – stomatološke, kirurške, rehabilitacijske i sl. Posljednjih desetljeća, pojavom većeg broja putnika koji su motivirani korištenjem medicinskih usluga počeli putovati van granica vlastite države, predmetni fenomen ušao je u fokus interesa medija te izazvao snažniju ekspanziju posrednika u pružanju predmetnih usluga (agencija), kao i ekspanziju ponuđača komercijalnih medicinskih usluga koji se u većoj ili manjoj mjeri fokusiraju na korisnike iz inozemstva.²⁵

Medicinski turisti dolaze iz svih krajeva svijeta. Problem nastaje kada se te turiste želi evidencijom prikazati u ukupnim turističkim dolascima i noćenjima. Definiranjem pojma medicinskog turista nailazi se na niz nelogičnosti. Ako se krene od osnovne definicije turista koja kaže da je turist svaka osoba koja izvan svog prebivališta ostvari najmanje jedno noćenje u nekom objektu za smještaj, tako se medicinskim turistima i dalje smatraju samo osobe koje zbog liječenja, ili prevencije, sa ili bez zdravstvene zaštite, putuju kako bi primili željenu uslugu i ostvarili noćenje. Evidencija ne bilježi podatke osoba koje putuju tuzemno, dakle unutar granica države kako bi u drugom mjestu dobili medicinski tretman. Kako bi shvatili kompleksnost pojma može se uzeti primjer osobe koja živi u gradu Puli te se odlučila na estetski zahvat. S obzirom da u njezinom gradu ne postoji klinika koja bi joj pružila željeni tretman, ona odlazi u grad Zagreb. Tamo realizira glavni motiv svoga putovanja, te ostvaruje noćenje o svom trošku u hotelu u blizini klinike. U teoriji ona je

²⁵ Medicinski turizam-međunarodni trendovi i perspektive, <<http://business.croatia.hr/Documents/3726/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf>>, (5.kolovoza 2016.)

medicinski turist, zato jer je primarni razlog njezina putovanja bilo liječenje, koje nije bilo neophodno, ali u suštini njezino noćenje nije zabilježeno kao takvo. Za dodatni primjer može se navesti osoba koja živi u pograničnom području i koja zbog dentalnih problema bez zdravstvene zaštite putuje u susjednu državu zbog stomatološkog zahvata. Osoba se vraća u stalno mjesto boravka isti dan, dakle ne ostvaruje noćenje. U oba slučaja govorimo o medicinskom turizmu, osobe radi medicinske usluge putuju izvan svog prebivališta, samoinicijativno na komercijalnoj osnovi.

Ponuda medicinskih usluga na tržištu je sve veća, a informacije o njima u većini slučajeva je moguće saznati putem interneta. Pa je tako sve veći broj internetskih stranica putem kojih je moguće saznati o različitim opcijama i cijenama. Za primjer se uzima traženje usluge u SAD-u zbog karakterističnog zdravstvenog sustava koji je unazad nekoliko godina doživio mnogobrojne promjene i čija implementacija nije bila jednostavna te se njezin napredak i dalje kontinuirano prati. Zakon o jeftinoj zdravstvenoj zaštiti, u širim krugovima poznat kao *Obamacare*, zdravstvena je reforma na području zdravstvene skrbi u SAD-u, koju je 23.3.2010. potpisao aktualni predsjednik SAD-a Barack Obama.²⁶ Sustav zdravstva navedene zemlje do tada se temeljio isključivo na privatnim resursima, no tim zakonom izboreno je da se izgradi sustav u kojem svatko ima pravo za zdravstveno osiguranje. U nastavku slijedi slika primjera tražilice medicinske usluge u SAD-u te popunjavanje podataka. Kao primjer medicinske usluge navodi se rođenje djeteta u koje se izvodi tzv. "carskim rezom".

²⁶ What is ObamaCare | What is the Affordable Care Act?, <<http://obamacarefacts.com/whatis-obamacare/>>, (10.kolovoza 2016.)

Slika br. 1: Primjer pronalaženja cijene medicinske usluge u SAD-u -prvi korak: izbor usluge

Find Prices for Medical Services

Search for prices for select hospital-based services.

Step 1
Service Step 2
Location Step 3
Insurance

Your selected search criteria will appear here.

Select a Medical Service

What type of service are you searching for?

Maternity Care ✔

Cesarean Birth

[What's this?](#)

Izvor: CO medical price compare, <<https://www.comedprice.org>>, (20. kolovoza 2016.)

U prvom koraku tražilica nudi izbor željene medicinske usluge. Odabrana je trudnička skrb pod pretpostavkom da osoba koja traži uslugu želi roditi „carskim rezom“. Usluga br. 2 koja slijedi prikazuje idući korak internet tražilice o medicinskim uslugama.

Slika br. 2: Primjer pronalaženja cijene medicinske usluge u SAD-u -drugi korak: izbor lokacije

Find Prices for Medical Services
Search for prices for select hospital-based services.

Step 1 Service **Step 2** Location Step 3 Insurance

Service: Cesarean Birth

Select a Location

Would you like to find this by location or by facility?

Location (ZIP Code or City)
Colorado Springs (80901) ✓

- OR -

Facility
Begin typing to see matches... ✓

Next

Izvor: CO medical price compare, <<https://www.comedprice.org>>, (20. kolovoza 2016.)

Na Slici br. 2 prikazan je drugi korak u postupku predmetne *online* pretrage, potrebno je unjeti lokaciju na kojoj se osoba nalazi. Kao jednu od opcija nasumično je odabran grad *Colorado Springs*, drugi po veličini grad u američkoj saveznoj državi *Colorado*. U nastavku su prikazani posljednji podaci koje treba unijeti prije dobivanja željenih rezultata tražilice po navedenim kriterijima.

Slika br. 3: Primjer pronalazjenja cijene medicinske usluge u SAD-u –treći korak: izbor tipa osiguranja

The screenshot shows a web interface for finding medical service prices. At the top, it says 'Find Prices for Medical Services' and 'Search for prices for select hospital-based services.' Below this are three steps: 'Step 1 Service', 'Step 2 Location', and 'Step 3 Insurance'. The 'Step 3 Insurance' step is highlighted in orange. Below the steps, there is a form with the following content:

Service: Cesarean Birth
Location: Colorado Springs (80901)

Select Your Insurance

What type of insurance do you have?

- Private Insurance (Employer or individually purchased such as a Wellpoint PPO plan)
- Medicaid
- No Insurance (Click [here](#) to find insurance)
- Other

At the bottom right of the form is a 'Go' button.

Izvor: CO medical price compare, <<https://www.comedprice.org>>, (20. kolovoza 2016.)

Slika br. 3 prikazuje posljednji, treći korak *online* pretraživanja za koji je potrebno unijeti podatak o tipu zdravstvenog osiguranja. Izbornik nudi četiri različita tipa zdravstvenog osiguranja. Prvo je privatno osiguranje, ako je osoba poslodavac ili ima privatno ugovorenu policu osiguranja, kao što je primjerice *Wellpoint* jedno od najvećih američkih zdravstvenih osiguranja, koje sa različitim pristupačnim planovima, uz različite mogućnosti pokrivanja omogućuje zdravstvenu zaštitu. Drugo je *Medicaid*. Riječ je o socijalnom programu zdravstvene zaštite za obitelji i pojedince s ograničenim resursima.²⁷ Slijedi opcija „bez osiguranja“ i „drugo“, primjerice za osobe koje dolaze iz inozemstva i njihova se usluga pritom smatra komercijalnom. Posljednja slika (Slika br. 4.) prikazuje rezultate pretrage prema navedenim kriterijima.

²⁷ Wikipedia Medicaid, <<https://en.wikipedia.org/wiki/Medicaid>>, (20. kolovoza 2016.)

Slika br. 4: Primjer pronalazaženja cijene medicinske usluge u SAD-u –rezultati *online*

Search Criteria

Cesarean Birth; Colorado Springs (80901); Medicaid

Search Again

Cesarean Birth

Note that Saint Joseph Hospital and Good Samaritan prices for private insurance are lower in part due to a high percentage of Kaiser patients which only reflect hospital payments. Additional bills for the provider and other services are not included. To view non-Kaiser prices at these hospitals, see... [Show More](#)

Search Results

Display Facilities within 50 miles

Hospital Quality

Patient Perspective

Display as: Table | Map

| Type | Provider | Distance | Estimated Price | Patient Complexity |
|----------|--|----------|-----------------|--------------------|
| Facility | Memorial Hospital Central | 1 mi. | \$5,088 | Medium |
| Facility | St. Thomas More Hospital | 34 mi. | \$5,575 | Medium |
| Facility | Parkview Medical Center | 40 mi. | \$4,896 | Medium |
| Facility | St. Mary-Corwin Medical Center | 43 mi. | \$4,750 | Medium |
| Facility | Sky Ridge Medical Center | 48 mi. | \$5,140 | Medium |
| Facility | Parker Adventist Hospital | 49 mi. | \$5,339 | Medium |

Showing 1 to 6 of 6 entries

** Data not available *** Under Review

pretraživanja

Izvor: CO medical price compare, <<https://www.comedprice.org>>, (20. kolovoza 2016.)

Prikazani rezultati (Slika br. 4.) daju uvid u raspoložive bolnice u krugu unutar otprilike osamdeset kilometara od grada koji je unesen kao prebivalište osobe koja traga za medicinskom uslugom. Tražilica je u primjeru izlistala šest objekata za pružanje tražene medicinske usluge, sa pripadajućom udaljenosti do svake od njih i sa cijenom usluga. U ovom slučaju osoba koja kao medicinsku uslugu traži porođajno specijalizirane ustanove koje nude zahvat „carskog reza“ te se nalaze udaljene maksimalno osamdesetak kilometara od mjesta prebivališta, pod uvjetom da ima neki od oblika zdravstvenog osiguranja, tu uslugu platit će minimalno 4.750 dolara u bolnici koja je od nje udaljena 70 km.

Američkim zdravstvenim ustanovama zanimljivi su bogati medicinski turisti, milijunaši i državni vođe, koji traže vrhunske bolnice svjetskog ugleda. Nakon što je vladar Saudijske Arabije liječen u bolnici Presbyterian u New Yorku, brojne američke bolnice sada nude ekskluzivne smještaje za bogate (domaće i strane) pacijente. Ipak, srednja i viša srednja

klasa stanovništva iz Rusije, sjeverne Afrike, Kine i Južne Amerike danas traži pristup skrbi u SAD-u i to ne nužno u vrhunskim ustanovama.²⁸

Medicinske usluge imaju mnogo pojavnih oblika. Kombiniranjem usluga medicinskog turizma sa hotelskom uslugom jedan je od ciljeva kojem i Hrvatska treba težiti. Poticanje poduzetništva različitim mjerama i promoviranje ovog tipa turizma na, primjerice, inozemnim sajmovima jedan je od koraka ka postignuću da medicinski oblik turizma zaživi u najvećoj mjeri na našim prostorima. Prema Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma, u 2020. godini medicinski turizam na području Republike Hrvatske bit će vertikalno integriran, kvalitetom konkurentan i cijenom atraktivan turistički proizvod, fokusiran ponajviše na odabrane segmente potražnje na globalnom tržištu.²⁹

2.5.3. Lječilišni turizam

Nerazlikovanje pojmova zdravstvenog i lječilišnog turizma vrlo je česta pojava iako su to dva različita pojma. Lječilišni turizam je jedna od grana zdravstvenog turizma. Korisnici zdravstvenog turizma osobe su dobrog zdravlja i u toplice odlaze radi relaksacije, obrane od stresa, ali i preventivno, dok su korisnici lječilišnog turizma osobe koje su bolesne i odlaze na liječenje i terapije u specijalne bolnice, lječilišta ili toplice ali pod stručnim nadzorom.³⁰

Sa lječilišnim turizmom Hrvatska može višestruko profitirati. U Hrvatskoj svake godine se medicinsko stručno osposobi veliki broj kvalitetnog kadra koje je potrebno zadržati kako ne bi sljedilo trend odljeva u susjedne razvijenije države. Sezonalnost je u hrvatskom turizmu gorući problem, ali i konkurentnost. Ulaganje u rekonstrukciju lječilišta nije nimalo jednostavan zadatak. Osim ogromnih materijalnih investicija ključan je i njegov organizacijski ustroj. Investitorima iz naše zemlje, ali i inozemstva treba pružiti pozitivnu investicijsku klimu. Komplicirana administracija, nedefinirani i zastarjeli zakoni, dugo vrijeme čekanja radnih dozvola, problemi su koji odbijaju potencijalne investitore. Hrvatska treba slijediti pozitivne primjere zemalja koje stranim investitorima pružaju priliku da ulože u

²⁸ Ibidem, str. 20.

²⁹ Nacionalni program-Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, <http://www.mint.hr/UserDocslmages/150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf>, (2. listopada 2016.)

³⁰ Ibidem, str. 8.

njihovu zemlju pružajući im pritom potporu. Otvaranje prema stranom kapitalu moglo bi dati potpuno drugu dimenziju, kako lječilišnom tako i drugim oblicima turizma.

Početak svibnja 2015. godine u Zagrebu je održana Konferencija Investicije.HR u organizaciji Vlade RH gdje je prezentiran podatak o 3 milijarde eura direktnih stranih investicija (FDI) koji su došli u Hrvatsku u 2014. godini, što ako se oduzme reinvestirana dobit i posudbe od matice iznosi oko 2 milijarde eura, koliko je u Hrvatsku pristiglo u 2011. i 2008. godine.³¹ Prema Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma u RH do 2020. godine, nakon izvršenog vlasničkog restrukturiranja a kao rezultat osuvremenjivanja ponude osobito u kontinentalnog prostoru, lječilišni turizam će u 2020. godini biti tehnološki konkurentan turistički proizvod stopljen sa srednjoeuropskim konkurentskim okruženjem.

2.6. Tržišni trendovi i posljedice suvremenog načina života

Globalni rast broja pacijenata i zdravstvenih djelatnika, kao i razvoj medicinske tehnologije pridonijeli su stvaranju nekih novih usluga. Potrošnja i proizvodnja zdravstvenih usluga tijekom posljednjih desetljeća dovele su do nekih noviteta, koji glavni izvor sredstava odvođe preko nacionalnih granica. Značajan novi element u zdravstvu je kretanje pacijenata u potrazi za liječenjem i zdravljem. Taj fenomen događa se kada potrošači odabiru putovati preko međunarodnih granica sa namjerom da prime neki oblik liječenja. To putovanje može obuhvaćati cijeli niz zdravstvenih usluga, a najčešće su to stomatološki zahvati, estetska kirurgija i liječenje neplodnosti. Osobe iz razvijenih zemalja često putuju u manje razvijene zemlje zbog cjenovnih razlika. Tome su pridonijeli i jeftiniji letovi niskobudžetnih avio kompanija kao i lako dostupne informacije putem Interneta.

Porast svakodnevnog stresa i šireg prihvaćanja svjesnosti o njemu i njegovoj štetnosti za zdravlje postale su dokazane tehnike u promoviranju zdravog načina života u široj javnosti. On se u prijašnjim godinama smatrao normalnim za zaposlenike, a tome je rijetko tko pridavao pažnju. Unazad nekoliko godina postao je ključnim čimbenikom za produktivnosti na radnom mjestu, a ulaganja u wellness ponudu u poslovnom okruženju postala su simbolom koji pokazuje koliko poslodavci cijene svoje zaposlenike. Wellness na radnom

³¹ Babić: Investicijska klima u Hrvatskoj sve gora, <<http://www.seebiz.eu/babic-investicijska-klima-u-hrvatskoj-sve-gora/ar-112525/>>, (19. srpnja 2016.)

mjestu procijenjen je na globalnoj razini na 40 milijardi američkih dolara, uz jak potencijal rasta. Kompanije predvodnice u tom segmentu sve više prepoznaju značaj inicijativa koje nadahnjuju veću dozu predanosti prema postizanju blagostanja zaposlenika, bilo da su oni kod kuće ili na svom radnom mjestu. Ta praksa bi mogla u potpunosti transformirati navike zaposlenika i izgled poslovnih prostora u budućnosti. Sve to rezultirat će novim programima za zaposlenike kako bi se više angažirali i vodili računa o svom zdravlju. Svakodnevni stres kod ljudi je u porastu, pa i zdravstveni turizam sukladno tome, jer on svoje korisnike odmiče od njega, vraćajući ih tako u mentalnu ravnotežu. Odmicanje od klasičnih ponuda i zastarjelog načina razmišljanja pridonijelo je otkrivanju novih blagostanja duha i tijela, potičući ljude na svijest o okolini i ljudima u okruženju.

2.6.1. Specifičnosti korisnika usluga

U posljednje vrijeme puno se govori o medicinskom turizmu. On je samo dio zdravstvenog turizma koji obuhvaća preventivu i kurativu. Medicinski turizam se može shvatiti kao podskup šireg pojma mobilnosti pacijenta koji se različito dijeli. Također, postoji mnogo nerazvrstanih pojmova koji se u praksi koriste. Neki od njih su primjerice inozemni turisti koji u periodu svog boravka zatrebaju zdravstvenu uslugu kao rezultat nesreće ili iznenadne bolesti. Zdravstvene usluge za turiste se financiraju na različite načine kroz europske iskaznice zdravstvenog osiguranja za državljane Europske unije namjenjene povremenom ili hitnom liječenju unutar Europske unije, zatim kroz privatno osiguranje i privatno plaćanje troškova. Takve osobe se u praksi ne mogu nazivati medicinskim turistima. Zatim kada stanovnici jedne zemlje odluče otići nakon umirovljenja u drugu zemlju, koja nije zemlja njihova podrijetla, bilo unutar granica Europe ili šire i trajno se nastanjuju u inozemstvu. U posljednje se vrijeme svjedoči povećavanju protoka građana Europske unije u smislu razmjene radno sposobnog stanovništva u Europi, odnosno ekonomskim migracijama. Takvo što se financira na različite načine, ovisno od zemlje do zemlje i ne pribrojava se turističkom prometu ostvarenom od zdravstvenog turizma. Zatim, pacijenti koji se odluče otići u inozemstvo na daljnje liječenje koriste posebne ugovore o financiranju usluga, a uzrokovani su dugim listama čekanja i/ili nedostatku stručnjaka i liječnika specijalista u domovini. U tom slučaju uglavnom se putuje na relativno kratke udaljenosti i primaju se ugovorene usluge tretmana tako da ne djeluju kao individualni potrošači u tradicionalnom smislu. Medicinski turizam češće se odnosi na pacijente koji su mobilni, pa svojom voljom i o svom trošku provode liječenje u nekoj stranoj zemlji.

Potrošački segmenti zdravstvenog turizma jesu:³²

1. Primarni segment:

- ljudi 25 - 34 godine, DINKS (*Dual Income No Kids*)
- ljudi 50 - 65 godina, Prazna gnijezda, engl. *Empty nesters*
- ljudi od 65+ godina, Zlatna dob

2. Sekundarni segment:

- Ljudi 35 - 49 godina, Obitelj.

Potrošački segment nije relevantan među mladom populacijom u koju spadaju ljudi 18-24 godine. Prema Strategiji Hrvatskog turizma do 2020. radi se o potrošačkom segmentu s izrazito različitim društvenim i/ili kulturološkim zaleđem i sklonosti različitim načinima putovanja, uključujući i putovanja s naprtnjačama, engl. *backpacking*. Putuju tijekom praznika, u trajanju od nekoliko dana do nekoliko mjeseci, a preferiraju jeftiniji prijevoz i smještaj. Skloni su aktivnostima i avanturi, čistoj prirodi te lokalnoj kulturi, a informiraju se u najvećoj mjeri preko interneta.

Svaki turist iznimno je važan, no kada je riječ o ciljnim skupinama zdravstvenog turizma, najvažniji potencijali prepoznaju se u sljedećim kategorijama: ³³

- DINKS (parovi s dvostrukim primanjima, bez djece) - karakterizira ih činjenica da imaju novaca, ali su vremenski vrlo ograničeni. Interesiraju ih kratki odmori te oblici i sadržaji putovanja kojima se nagrađuju. Informiraju se u najvećoj mjeri preko Interneta, *lifestyle* časopisa i preko prijatelja. Segment nije cjenovno osjetljiv.
- Prazna gnijezda, engl. *Empty nesters* (radno aktivni ljudi čija su djeca napustila roditeljski dom i žive samostalno; 50 - 65 godina) – karakterizira ih to što putuju tijekom cijele godine, često spajaju posao s odmorom te su skloni holističkom pristupu životu (wellness, zdrava hrana, aktivnosti i revitalizacija). Nisu cjenovno osjetljivi, na putovanjima se nagrađuju, temeljito se pripremaju za putovanja, a informiraju se preko preporuka, specijalizirane literature o putovanjima te Interneta.

³² Klaster medicinskog turizma, Trenutno i poticajno tržište, <http://medicinskiturizam.org/Zdravstveni_turizam>, (19.srpnja 2016.)

³³ Prijedlog strategije razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020., <<http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf>>, (27.srpnja 2016.)

- Zlatna dob (umirovljenici bez većih zdravstvenih problema, 65+ godina) – riječ je o skupini koja još uvijek aktivno putuje, a zainteresirani su za obilazak glavnih atrakcija. Cijene udobnost smještaja, a za starije među njima bitna je dostupnost medicinske skrbi. Cjenovno su osjetljivi, putuju pretežito u proljeće i jesen, a najviše uvažavaju preporuke kao izvor informacija.
- Obitelji – segment obitelji uključuje one s mlađom djecom (djeca do 7 godina) i obitelji sa starijom djecom (8 -14 godina). Dok prve obilježava krilatica 'sve se okreće oko djece' te im je najvažnije udovoljiti dječjim potrebama, obitelji sa starijom djecom traže sadržaje koji mogu zadovoljiti potrebe svih članova. Segment obitelji pretežito putuje tijekom školskih praznika, uglavnom se informira usmenom predajom i cjenovno je osjetljiv.

2.6.2. Prilagodbe zahtjevima tržišta i unaprjeđenje proizvoda

Europski građani sve su više svjesni važnosti brige o sebi i održavanja dobre forme i zdravlja, zbog čega se godišnji odmor sve češće realizira u toj domeni. Iskoristiti odmor kako bi se oslobodili negativnih posljedica stresnog života i ubrzanog tempa koji ih prati cijele godine prepoznao se kao spajanje ugodnog s korisnim. Koncepti brige o zdravlju utječu na mnogobrojne segmente od tehnologije, ugostiteljstva, hotelijerstva do fitness trenera i režima prehrane. Trendovi se mijenjaju, kao i kanali distribucije podataka i informacija. Nova era „pametnih telefona“ učinila je da zadovoljni korisnici putem društvenih mreža sami rade promidžbu destinacija. Alata na društvenim mrežama ima mnogo, počevši od Facebook-a do sve popularnijeg Instagrama.

Instagram je postao novo sredstvo zdravstvenog turizma koji je bitan kako za potencijalne korisnike, tako i za samu industriju u kojoj se zdravstveni turizam odvija. Preko Instagrama može se uvidjeti kako radi konkurencija, kakvi su njihovi korisnici i ponuda, može se kopirati ideje ali i napraviti istraživanja koja, u konačnici, rezultiraju niskim troškovima u odnosu na ranija razdoblja.

Facebook je marketinški alat svjetski poznat, ali i prepoznat od strane turizma. Brzo i pametno komuniciranje sa korisnicima, plaćeni oglasi koji omogućavaju da se odabere segment potrošača koji su ciljno tržište, promoviranje proizvoda, usluga i događaja, milijuni

svakodnevnih posjeta korisnika dovoljni su razlozi kako je zaobilazanje ovog načina promidžbe neopravdan.

Trend unazad nekoliko godina koji privlači mnogo pažnje definitivno su blogeri. U globalu sve funkcionira veoma jednostavno. Blogger uputi zahtjev željenom wellnessu ili direktoru događaja da ih želi promovirati na svom blogu i pisati o njima u zamjenu za besplatan smještaj ili financijsku naknadu. Isti princip identično funkcionira i obratno, pa je postalo normalno da marketing industrije uputi ponudu vlasniku bloga kako bi ih promovirao, odnosno pisao članak na svom blogu o njima. Pisanje blogova je time praktički preraslo u profesiju, ljudi se profesionalno time bave, a čitatelji i posjetitelji tih blogova postaju bogatiji za informacije koje je realna osoba doživjela iz vlastitih iskustava, najčešće budeći u njima zavist i želju da i oni prožive takav odmor ili zabavu.

Razvojem Interneta i njegovim širenjem u najdalje dijelove svijeta, ljudi se sve lakše informiraju i dobivaju recenzije o kvaliteti medicinske usluge koju je netko već isprobao. Internet koriste i pružatelji usluga na način da oglašavanjem dolaze do turista. Mađarska promovira svoje medicinske usluge u magazinima koji se dijele na letovima kao i u vladinim turističkim publikacijama zbog pretpostavke da bi turisti koji su već na putu prema destinaciji mogli donijeti odluku i o korištenju određene medicinske usluge.³⁴

Industrija zdravstvenog turizma je postala globalni trend kada su se opći stavovi i ponuda promijenili i prilagodili širokim masama. Važnost fizičkog izgleda, usporavanje starenja, briga o zdravlju i unutarnjem miru postao je novi koncept razvoja. Preko medija se nameće kako treba izgledati, pritom zdravo se hraniti i vježbati, zdravstvena industrija to treba okrenuti u svoju korist a komunikaciju sa korisnicima prepustiti u velikom dijelu trendu društvenih mreža i njihovim prednostima čime će automatski svoju ponudu morati približiti mlađoj populaciji čime će se proširiti na druge dobne skupine.

³⁴ Connell, J., *Medical Tourism: Sea, sun, sand and ...surgery*, *Tourism Management*, 27., 2006., str. 1093-1100., <<http://iranht.ir/sites/iranht.ir/files/publications/sciencedirect5950cd28-183a-20130912090717.pdf>>, (3. kolovoza 2016.)

3. Obilježja zdravstvenog turizma na svjetskoj i europskoj razini

Traženje i pronalaženje odgovora na veličinu zdravstvenog tržišta i njegovu perspektivu može predstavljati izazov ako se podatke traži kod najboljih svjetskih istraživačkih tvrtki koji uvelike variraju. Te razlike proizlaze iz nedosljednosti u definiranju medicinskog putovanja i nedostatak provjerljivih podataka na razini države.

U zemljama Europske unije, trenutno je oko 17% stanovništva starije od 65 godina. Do 2025. godine predviđa se da će ovaj udio narasti na 20%, da bi do 2050. godine dosegao 30%. Paralelno sa starenjem populacije, produljuje se i životni vijek (prosjek od 78 godina u zemljama „Zapadne Europe“). Starija, sve imućnija i zdravija populacija potiče rast potražnje za zdravstvenim i spa/wellness turizmom, traži rekreativne aktivnosti primjerene svojoj dobi, te putovanja na koja može ići samo jedna osoba.³⁵

Patients Beyond Borders internet izdanje časopisa, koje se predstavlja kao najpouzdaniji svjetski izvor informacija za korisnike međunarodnih medicinskih i zdravstvenih putovanja, definira tzv. medicinskog putnika kao svaku osobu koja prekogranično putuje u svrhu primanja medicinske njege. Ne računajući iseljenike, turiste kojima treba hitna medicinska skrb, suputnike osoba koje primaju medicinsku njegu, ili pacijente koji se u više epizoda javljaju liječniku tijekom jednog posjeta u medicinske svrhe.

Imajući na umu ove varijable, vjeruje se da je veličina tržišta 45,5 do 72 milijarde dolara, u osnovi oko 14 milijuna prekograničnih pacijenata u svjetskim pogledima koji potroše u prosjeku 3,800 do 6,000 USD po posjetu, uključujući medicinski srodne troškove, prekogranični i lokalni transport, boravak i smještaj. Procjenjuje se da će 2016. godine 1.400.000 Amerikanaca putovati izvan SAD-a zbog medicinske njege.³⁶

³⁵ Kunst I., Tomljenović R., *Uloga zdravstvenog turizma u podizanju konkurentnosti ruralnih područja RH*, Institut za turizam, Zagreb, svibanj 2011., str.7., <<http://www.redea.hr/wp-content/uploads/2015/07/Uloga-zdravstvenog-turizma-u-podizanju-konkurentnosti-ruralnih-podrucja-RH.pdf>>, (30. srpnja 2016.)

³⁶ Medical tourism statistics and facts, <<http://www.patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>>, (30. srpnja 2016.)

3.1. Svjetske destinacije zdravstvenog turizma i trendovi koji ih predvode

Glavni akteri na tržištu zdravstvenog turizma su azijske zemlje – Indija, Singapur, Tajland, Malezija i Filipini (drže oko 13% svjetskog tržišta), u Sjevernoj Americi su to Meksiko i Kuba, u Južnoj Americi Brazil, Venezuela, Argentina i Kolumbija, a u Africi Južnoafrička Republika i Egipat.³⁷

U današnje vrijeme zdravstveni turizam počinje biti globalni trend koji je zaintrigirao kako tranzicijske tako i razvijene zemlje. Obogaćivanje turističke ponude i sadržaja, a istovremeno donositi regulative, planove i misije koje će pomoći zemlji da unaprijedi svoje usluge i tehnologiju u zdravstvu i ulaže u infrastrukturu u toj domeni, čini se primamljivo obzirom na stopu povrata ulaganja. Iskorištavanje godišnjeg odmora u svrhu svog zdravlja i istovremeno opuštanja u svjetskim destinacijama više nije stvar prestiža koji si mogu priuštiti samo pojedinci. Konkurentnost na tržištu s godinama je sve veća, pa je tako zadržavanje kvalitete uz prihvatljive cijene cilj koji mnoge zemlje žele postići.

3.1.1. Singapur

Singapur je kvalitetan u vidu zdravstvene zaštite, kao jedan od najboljih u svijetu, te je međunarodno priznat. Naime, 21 bolnica, medicinski centar i medicinska organizacija u Singapuru su dobili akreditaciju Zajedničkog međunarodnog povjerenstva (*Joint Commission International – JCI*³⁸). Međunarodni pacijenti dolaze u Singapur svake godine zbog velikog broja usluga, od jednostavnijih zahvata do kompliciranih kirurških operacija u područjima poput kardiologije, neurologije, onkologije, oftalmologije, transplantacije organe, ortopedije i pedijatrije. U 2013. godini ostvaren je prihod od 832 milijuna USD.³⁹ Singapur privlači sve veći broj zdravstvenih djelatnika i multinacionalnih zdravstvenih povezanih društava iz različitih dijelova svijeta da dijele i primjenjuju svoje znanje. U Singapuru, medicinski putnici mogu dobiti kvalitetnu medicinsku skrb u okruženju koje je sigurno, bez neizvjesnosti od političke nestabilnosti, socijalnih nemira, ili brige o lošoj zdravstvenoj

³⁷ Medicinski turizam velika niša i prilika za prateće industrije, <<http://www.glas-slavonije.hr/195852/7/Medicinski-turizam---velika-nisa-i-prilika-za-pratece-industrije>>, (30. srpnja 2016.)

³⁸ Zajedničko međunarodno povjerenstvo akreditira zdravstvene ustanove koje se smatraju „zlatnim“ standardom u globalnom zdravstvu

³⁹ Medical travel Asia's leading destination for advanced medical care, <[https://www.stb.gov.sg/\(X\(1\)S\(uvgyf%20abk5tdz4asam0ak1jez\)\)/industries/healthcare/Pages/Overview.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1](https://www.stb.gov.sg/(X(1)S(uvgyf%20abk5tdz4asam0ak1jez))/industries/healthcare/Pages/Overview.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1)>, (1. kolovoza 2016.)

sigurnosti. Širok raspon smještajnih mogućnosti te razne zabavne ponude poboljšavaju iskustvo u Singapuru.

Singapur je jedna od najrazvijenijih zemalja u Aziji koja je postala top destinacija zdravstva. Zdravstvo u Singapuru je jedno od najboljih u Aziji. Zemlja je specijalizirana u svakom većem zahvatu liječenja koje je na raspolaganju. U 2011. godini Singapurski medicinski turizam je privukao 30% svih osoba koje su putovale u inozemstvo kao medicinski turisti.⁴⁰

Status Singapura kao jednog od svjetski najslobodnijih gospodarstava, kao i visoko razvijene zemlje, prometno je zemlju u centar za zdravstveni turizam za Azijate i stanovnike zapadnih zemalja. Liječenje raka je jedno od njihovih specijalnosti. Gleneagles bolnica svrstana je među deset najboljih bolnica diljem svijeta za zdravstvena putovanja, ali i mnoge druge bolnice nude odličnu skrb. Svjetska zdravstvena organizacija prepoznaje zdravstveni sustav Singapura kao najboljeg u Aziji i šestog u svijetu. Razvijenost zemlje i jako gospodarstvo, kao i visoki životni standard uzrokovali su porast cijena usluga. Trajanje života u Singapuru je nekoliko godina duže od onog u Velikoj Britaniji i po mnogim standardima ima svjetsku najnižu stopu smrtnosti dojenčadi. Visoki troškovi u Singapuru mogli bi za posljedicu imati da se zdravstveni turizam polako počinje prebacivati na druge dijelove Azije.

3.1.2. Indija

Indija je postala top odredištem zdravstvenog turizma za operacije po jeftinim cijenama. Zahvaljujući rastu ovog sektora Indijska vlada je ublažila ograničenja za građane mnogih zemalja kako bi što lakše putovali u njihovu zemlju uz što manje procedure koje ograničenja stvaraju. Indija je postala prepoznata po svojim naprednim medicinskim uslugama i opremi, a znanje engleskog jezika omogućuje liječnicima lakše sporazumijevanje sa pacijentima. Tretmani poput transplantacije koštane srži, kirurgija, operacije kukova i srčane prenosnice, uz veliku razliku u troškovima u odnosu na druge zemlje, učinili su Indiju poželjnom destinacijom zdravstvenog turizma. Medicinski turizam je rastući sektor u Indiji. U listopadu 2015. godine, procijenjeno je da sektor medicinskog turizma vrijedi 3 milijarde USD. Predviđeno je da će narasti na 7-8 milijarde USD do 2020. godine prema

⁴⁰ Why medical tourism in Singapore, <<http://www.mymedholiday.com/country/singapore/article/48/why-medical-tourism-in-singapore>>, (1. kolovoza 2016.)

Konfederaciji indijske industrije (CII⁴¹), primarni razlog koji privlači medicinske turiste na putovanje u Indiju je isplativost, te liječenje od akreditiranih objekata u rang s razvijenim zemljama po znatno nižoj cijeni. Medicinski turizam je 2015. godine rezultirao time da je Indija bila jedna od cjenovno najnižih i najkvalitetnijih medicinskih turističkih destinacija, nudeći široku paletu postupaka na oko jedne desetine troškova sličnih postupaka u SAD-u.⁴² Ukupno 68.487 turista pristiglo je u srpnju 2016. godine preko *e-Tourist Visa* (eTV⁴³), uspoređujući to sa 21.476 registriranih turista tijekom srpnja 2015. godine bilježi se rast od 218.9%. Počevši od 27. studenoga 2014. *e-Tourist Visa* bila je dostupna do 25. veljače 2016. godine za građane 113 zemalja koji dolaze na jednu od 16 zračnih luka u Indiji. Vlada Indije proširila je ovu shemu na građane još 37 zemalja od 26. veljače 2016. godine, pokrivajući tako ukupno 150 zemalja.

3.1.3. Tajland

Tajland je svjetski poznata destinacija sa svojim toplicama i resortima koji se često nalaze u prekrasnom prirodnom okruženju smještenim uz obalni pojas. Iako engleski nije materinji jezik zaposlenici ga u zdravstvenim ustanovama i hotelijerstvu jako dobro koriste u praksi. Gostoljubivo stanovništvo, prirodne ljepote i što je najbitnije, ulaganje u infrastrukturu i školovanje zdravstvenih djelatnika doprinijeli su povjerenju stranih državljana u njihov zdravstveni sustav i uslugu. Medicinska lječilišta kao što je S-Spa u Bangkoku ili Bumrungrad International bolnica, također smještena u Bangkoku postavili su visoke kriterije za zdravstveni turizam na Tajlandu.

Bumrungrad je bila prva azijska bolnica akreditirana od strane Zajedničkog međunarodnog povjerenstva (JCI), međunarodnog ogranaka organizacije u kojem se ocjenjuju i akreditiraju i američke bolnice. Njihov popis za provjeru sadrži više od 350 mjerila, za sve, od kirurške higijene do anestezije i medicinskog osoblja i medicinskih sestara. JCI šalje tim za ponovnu kontrolu bolnice u intervalima od 3 godine. Bumrungrad je prvi put akreditirana u 2002. godini, te ponovno u 2005., 2008., 2011., 2014. i 2017. godini. Bumrungrad International

⁴¹ Confederation of Indian Industry (CII) radi na stvaranju i održavanju okruženja pogodnog za rast industrije u Indiji, partnerstva industrije i vlada podjednako kroz savjetodavne i konzultativne procese.

⁴² Medical tourism in India, <https://en.wikipedia.org/wiki/Medical_tourism_in_India>, (1. kolovoza 2016.)

⁴³ E-Tourist Visa uključuje potpunu prijavu preko interneta za posjetu Indiji bez potrebe uključivanja posredničkih agenata, na ovaj potez Vlada Indije se odlučila zbog mnogobrojnih prijevara.

usluži 1,1 milijuna pacijenata godišnje, uključujući više od 520.000 međunarodnih pacijenata.⁴⁴ Tablica br. 3. prikazuje uštedu kod pojedinih medicinskih zahvata u Bumrungrad International bolnici u odnosu na one koji se izvode u SAD-u.

Tablica br. 3.: Troškovi odabranih medicinskih zahvata u SAD-u i Bumrungrad bolnici

| Zahvat | Troškovi u američkim dolarima* | Bumrungrad** | Ušteda | Troškovi putovanja*** | Ušteda (uključujući putovanje) |
|-----------------------------|--------------------------------|--------------|--------|---|--------------------------------|
| Operacija srčane prenosnice | \$ 88.000 | \$32.600 | 63% | \$8.000 8 dana u bolnici 14 dana oporavak | 54% |
| Balonska angioplastika | \$35.000 | \$16.600 | 53% | \$6.300 1 dan u bolnici 6 dana oporavak | 35% |
| Zamjena kuka | \$33.000 | \$16.500 | 50% | \$6.600 4 dana u bolnici 6 dana oporavak | 30% |
| Zamjena koljena | \$34.000 | \$15.900 | 53% | \$6.600 4 dana u bolnici 6 dana oporavak | 34% |
| Discektomija | \$28.000 | \$7.300 | 74% | \$6.600 4 dana u bolnici 6 dana oporavak | 50% |
| Spinalna fuzija | \$41.000 | \$11.800 | 71% | \$6.600 4 dana u bolnici 6 dana oporavak | 55% |

*Troškovi u američkim dolarima su prosječni i mogu varirati ovisno o lokaciji, korištenim materijalima i opremi te individualnim zahtjevima.

**Bumrungrad troškovi su zasnovani na stvarnim računima pacijenata u 2010. godini. Stvarna cijena može varirati ovisno o individualnim potrebama pacijenta.

***Cijene su zasnovane tako da uključuju povratno putovanje i troškove života (smještaj, hrana i pranje rublja) za 2 osobe.

Bumrungrad pacijenti ostaju u bolnici u prosjeku 4 dana, Turistička zajednica Tajlanda procijenio je da pacijenti borave u zemlji prosječno 10 dana.

Izvor: Bumrungrad International Hospital, http://www.patientsbeyondborders.com/sites/default/files/PBB_FocusOn_BIH_spreads_Nov2012.pdf, (3. kolovoza 2016.)

⁴⁴ Bumrungrad hospital accreditation JCI, <<https://www.bumrungrad.com/en/about-us/bumrungrad-hospital-accreditation-jci-others>>, (3. kolovoza 2016.)

U prvom stupcu Tablice br. 3. nalaze se medicinski zahvati. CABG je vrsta operacije koja poboljšava protok krvi do srca. Kirurzi koriste CABG za liječenje ljudi koji imaju ozbiljne srčane bolesti. Operacija ovog tipa spada u komplicirane kirurške zahvate. U drugom redu se nalazi balonska angioplastika. To je postupak kojim se šire uske krvne žile koristeći balon kateter. Zatim zamjena kuka, zamjena koljena, discektomija (kirurško uklanjanje hernija diska koji pritišće korijen živca ili leđne moždine), spinalna fuzija (neurokirurška ili ortopedski kirurška tehnika koja spaja dva ili više kralješka). U drugom stupcu su procijenjeni troškovi u Americi koji mogu varirati ovisno o lokaciji, materijalima, opremi i individualnim zahtjevima. Također, cijene odražavaju neke popuste koji su na raspolaganju neosiguranim pacijentima. U trećem stupcu su ti isti troškovi u Bumrungrad International bolnici. Cijene su okvirne, uključuju i liječničke troškove na temelju stvarnih podataka sa računa bolesnika iz 2010. godine. Stvarne cijene formiraju se ovisno o individualnim potrebama pacijenata. U četvrtom stupcu izraženi su postoci uštede kod svakog navedenog medicinskog zahvata, koji su izračunati usporedbom drugog i trećeg stupca. U petom stupcu su troškovi putovanja, zatim prosječni bolnički smještaj i vrijeme oporavka od navedenih zahvata. Cijene uključuju povratnu avionsku kartu ekonomskog razreda i životne troškove (smještaj, hranu, pranje rublja) za dvoje. Pacijenti u Bumrungrad bolnici u prosjeku ostaju četiri dana. Turistička zajednica Tajlanda procjenjuje ukupan prosječni boravak pacijenata na deset dana. U šestom i posljednjem stupcu izraženi su postoci uštede koji uključuju i putovanje. Usporedi li se primjerice operacija koljena u SAD-u i Tajlandu u Bumrungrad bolnici, ušteda iznosi 53%, a ako se uključe desetodnevni troškovi boravka za 2 osobe, ukupna ušteda iznosi 34%.

3.1.4. Malezija

Zbog promicanja zdravstvenog turizma u Maleziji je 2005. godine u Ministarstvu zdravstva počela sa radom organizacijska jedinica sa zadatkom promoviranja i unaprijeđivanja tog oblika turizma. Kako je industrija vezana za zdravstveni turizam rasla tako se razvilo Malezijsko zdravstveno putničko vijeće koje djeluje od 2009. godine. Nastojeći stvoriti prepoznatljivu uslugu u svjetskim razmjerima ujedinili su svoju kulturu i gostoljubivost sa zdravstvenim uslugama na svjetskoj razini.

Malaysia Healthcare Travel Council (MHTC) razvija strategije i programe koje provodi u suradnji sa različitim dionicima, uključujući Udruge privatnih bolnica Malezije (APHM), Malezijsku vanjsko trgovinsku razvojnu korporaciju (MATRADE), Malezijsko razvojno ulagačko tijelo (Mida), turizam Malezije i Malezijsku dentalnu organizaciju (MDA) kako bi razvijali programe napretka Malezijskog medicinskog turizma, te ih stavili u prvi plan. MHTC također koordinira promotivne aktivnosti sa malezijskim zdravstvenim uslugama i povezanih interesnih skupina.⁴⁵

Prema Malezijskom zdravstvenom putničkom vijeću (MHTC), 2015. godine 850.000 medicinskih turista putuju u Maleziju, što uzrokuje pad od 3,6% u odnosu na 882.000 turista koji su došli u 2014. godini. Prihodi ostvareni od medicinskog turizma porasli su za 17%. Uz širenje medicinske ponude i tržišnog dosegaja dalje vodi ka napretku Malezijskog zdravstva. U 2015. godini oko 80% zdravstvenih turista koji su posjetili Maleziju došli su iz susjednih zemalja, uključujući Indoneziju, Tajland i Singapur.

3.1.5. Meksiko

Meksiko ima više od desetak destinacija specijaliziranih u medicinskom turizmu, gdje se turističkim uslugama pridružuje medicinska skrb najviše kvalitete iz područja poput onkologije, ortopedije, kardiologija, opće kirurgije, plastične kirurgije i gastroenterologije. Medicinski turizam u Meksiku je unazad mnogo godina popularan trend. Mnogi Amerikanci odluče putovati južno od granice za pristupačne cijene medicinske skrbi, a bogati Meksikanci putuju u SAD za napredne medicinske tretmane.

Zajedničko međunarodno povjerenstvo (JCI) je akreditiralo sedam bolnica u Meksiku, dok je Ministarstvo zdravstva Meksika certificiralo 105 bolnica, od toga 98 bolnica posjeduje certifikat koji je u skladu sa međunarodnim standardima.⁴⁶ Meksiko je postigao velik napredak u zdravstvu. Zbog visokih cijena stomatoloških usluga u Americi, nekad su u funkciji zdravstvenog turizma poslovale samo ordinacije u blizini granice. Danas se nudi pacijentima niz postupaka i tretmana po prihvatljivim cijenama, kojima se može konkurirati i Aziji. Iako se kvalitetne klinike nalaze u gotovo svakom većem gradu i naselju u Meksiku, postoji mnogo prepreka za medicinskog putnika. Mnoge internet stranice ostaju na

⁴⁵ The Malaysia Healthcare Travel Council (MHTC), <<https://www.mhtc.org.my/about-us/>>, (4. kolovoza 2016.)

⁴⁶ Medical tourism, <<https://www.visitmexico.com/en/health/medical-tourism>>, (3. kolovoza 2016.)

španjolskom, a liječnici koji govore engleski jezik nisu uvijek dostupni, niti su usluge prevođenja dostupne. U manjim meksičkim klinikama, zdravstveni putnik će vjerojatno naići na jezične barijere jer engleski govore manje nego u Maleziji ili Tajlandu. Dakle, osim ako putnik tečno govori španjolski može zaobići jezične probleme, u protivnom je potrebno uzeti prevoditelja pratitelja uz pomoć putničkih agencija.

Zemljopisna pogodnost je velika motivacija za mnoge putnike koji zbog zdravlja putuju u Meksiko. Više od 70 posto meksičkih američkih pacijenata putuje preko granice iz Kalifornije, Teksasa, ili Arizone. Pacijenti iz okolice San Diega, Los Angelesa, Phoenixa, Tucsona, Dallasa i Houstona putuju od dva do šest sati preko granice da bi stigli u odabranu kliniku, ostaju noć ili dvije u hotelu, a zatim voze natrag. Tri sata vožnje preko granice za stomatološke usluge pacijentu, u prosjeku, štedi 700 \$ svake godine.⁴⁷

Ministarstvo vanjskih poslova Republike Hrvatske sugerira izniman oprez prilikom putovanja u Meksiko zbog visokog stupnja kriminala u glavnom gradu i većim urbanim središtima. Poseban sigurnosni problem predstavljaju narko-karteli čije je djelovanje najizraženije u saveznom državama uz granicu sa SAD-om te na pacifičkoj obali. Valja biti oprezan i u sezoni tropskih ciklona, kada su moguće poplave i odroni zemlje. Meksiko se nalazi i na seizmički aktivnom prostoru, kojeg karakteriziraju potresi i vulkanske erupcije. Također, preporučuje se piti isključivo flaširanu vodu i jesti u provjerenim restoranima.⁴⁸ Sljedeća Tablica prikazuje cijene određenih zahvata za medicinske putnike. Tako se navode razlike u cijenama SAD-a, Indije, Tajlanda, Singapura, Malezije, Meksika, Kube, Poljske, Mađarske i Velike Britanije.

⁴⁷ Mexico, <<http://www.patientsbeyondborders.com/mexico>>, (3. kolovoza 2016.)

⁴⁸ Meksiko, <<http://www.wish.hr/2011/09/meksiko/>>, (3. kolovoza 2016.)

Tablica br. 4.: Cijene medicinskih usluga za turiste u odabranim zemljama 2011. godine

| Zahvat | US | Indija | Tajland | Singapur | Malezija | Meksiko | Poljska | Velika Britanija |
|-------------------------------|---------|--------|---------|----------|----------|---------|---------|------------------|
| Srčana premosnica | 113.000 | 10.000 | 13.000 | 20.000 | 9.000 | 3.250 | 7.140 | 13.921 |
| Operacija srčanih zaliska | 150.000 | 9.500 | 11.000 | 13.000 | 9.000 | 18.000 | 9.520 | |
| Angioplastika | 47.000 | 11.000 | 10.000 | 13.000 | 11.000 | 15.000 | 7.300 | 8.000 |
| Zamjena kuka | 47.000 | 9.000 | 12.000 | 11.000 | 10.000 | 17.300 | 6.120 | 12.000 |
| Zamjena koljena | 48.000 | 8.500 | 10.000 | 13.000 | 8.000 | 14.650 | 6.375 | 10.162 |
| Želučana premosnica | 35.000 | 11.000 | 15.000 | 20.000 | 13.000 | 8.000 | 11.069 | |
| Spinalna fuzija | 43.000 | 5.500 | 7.000 | 9.000 | | 15.000 | | |
| Mastektomija | 17.000 | 7.500 | 9.000 | 12.400 | | 7.500 | | |
| Rinoplastika | 4.500 | 2.000 | 2.500 | 4.375 | 2.083 | 3.200 | 1.700 | 3.500 |
| Korekcija trbuha | 6.400 | 2.900 | 3.500 | 6.250 | 3.903 | 3.000 | 3.500 | 4.810 |
| Smanjenje grudi | 5.200 | 2.500 | 3.750 | 8.000 | 3.343 | 3.000 | 3.146 | 5.075 |
| Povećanje grudi implantantima | 6.000 | 2.200 | 2.600 | 8.000 | 3.308 | 2.500 | 5.243 | 4.350 |
| Zubna krunica | 385 | 180 | 243 | 400 | 250 | 300 | 246 | 330 |
| Izbjeljivanje zubi | 289 | 100 | 100 | | 400 | 350 | 174 | 500 |
| Zubni implantanti | 1.188 | 1.100 | 1.429 | 1.500 | 2.636 | 950 | 953 | 1.600 |

Izvor: Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review, <<https://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf>>, (5. kolovoza 2016.)

U prvom stupcu Tablice br.4. navedeni su nazivi medicinskih zahvata, pa se tako redom uspoređuju cijene zahvata srčane premosnice, operacija srčanih zaliska, širenje ili otvaranje krvnih žila, zamjena kuka, želučana premosnica, zamjena koljena, spinalna fuzija, mastektomija, rinoplastika, korekcija trbuha, smanjenje grudi, ugradnja implantanta u grudi, zubna krunica, izbjeljivanje zubi, zubni implantanti. Od drugog do posljednjeg stupca nalaze se cijene medicinskih pojedinih zahvata u određenoj zemlji izražene u američkim dolarima.

3.2. Vodeća europska odredišta zdravstvenog turizma s odabranim lječilištima

Europa je kao dio starog kontinenta tisućama godina gradila svoju infrastrukturu, kulturu i izgled. Začecima zdravstvenog turizma danas se smatraju lječilišta kojima Europa obiluje. Tek unazad dvadesetak godina počeo je dio privatnog medicinskog sektora biti prepoznatljiv, ponajprije u segmentu dentalne medicine i plastične kirurgije. Potaknuti ponudom konkurenata europske su zemlje počele međusobno se uspoređivati, cjenovno i kvalitativno pritom gradeći usporedno imidž i prepoznatljivost na tržištu. Spajanjem dionika, jačanjem strukture zajedničkog djelovanja, usmjeravanjem ponude sukladno potražnji i trendovima stvorili su se sadržaji novih generacija s temeljem na tradicionalnim resursima. Uvođenje medicinskih komponenta u hotelijerstvo, briga za izgleda, unutarnju ljepotu i zdravlje učinili su zdravstveni turizam neiscrpnim izvorom ideja i zarade s naglaskom na održivosti.

3.2.1. Njemačka

Veliko bogatstvo prirodnih ljekovitih sredstava čini Njemačku idealnom destinacijom za putovanje u svrhu zdravlja. Više od 350 službenih toplica i lječilišta pruža mogućnost prevencije, liječenja, oporavka i opuštanja. Potrebni resursi prisutni su svugdje: mineralni i termalni izvori, blagotvorno blato, blaga klima, poznavanje alternativnih metoda liječenja, i dr. U nastavku slijedi Slika koja prikazuje kartu Njemačke s istaknutim većim gradovima i značajnim lječilištima.

Slika br. 5.: Karta Njemačke s gradovima i značajnijim lječilištima



Izvor: Welcome to the travel destination Germany, <<http://www.germany.travel/en/map-of-germany>>, (5. kolovoza 2016.)

Na karti se vide dvije vrste ikona. Tamnoplava ikona s bijelom zvijezdom označava veće gradove, dok svijetloplava ikona prikazuje mineralne i termalne izvore.

3.2.1.1. *Baden-Baden; Friedrichsbad, Caracalla*

Baden-Baden je grad u jugozapadnom dijelu Njemačke, u pokrajini Baden-Württemberg. Tradicija Baden-Badena kao lječilišta je bogata i datira preko 2000 godina. Rimljani su bili prvi koji su cijenili zdravstvene prednosti i ljekovitu moć njegovih toplih izvora.

Iz dubine od 2000 metara izvire vruća izvorska voda u kojoj na dvanaest termalnih izvora grada uživaju gosti iz cijelog svijeta, primjerice u modernoj termi Caracalla i u povijesnom rimsko-irskom kupalištu Friedrichsbada. Topla se voda do temperature 68°C koristi za razne terapije, bilo da su u pitanju srčane tegobe, cirkulacija, reuma, artritis, metabolizam ili

problemi s disanjem. Izvori u Baden-Badenu pružaju blagostanje i zdravlje.⁴⁹ Baden-Baden posjeduje certifikat kvalitete wellness resorta, te je osvojio nagrade zbog svoje pitke vode. Bilo da je klinika, spa ili wellness hotel, svi nude visoko rangirane tretmane prilagođene individualnim potrebama gostiju.⁵⁰

Friedrichsbad. „Najljepši put do sebe“ glasi poznata uzrečica više od 130 godina starih toplica Friedrichsbada u Baden-Badenu koji ima jedinstvene rimsko-irske kupelji. Godine 1994. uzete su u zakup, te je u njih uloženo više od milijun eura kako bi zasijale u novom sjaju.⁵¹ Kada su otvorene, 1877. godine, bile su najmodernije javno kupalište u Europi. Do današnjeg dana su veoma popularno odredište mnogobrojnih posjetitelja, a kupalište je ujedno i zaštićen spomenik kulture.⁵² Glavno obilježje Friedrichsbada kao termi jest da zahtijeva da se u kompleks, gdje se nalaze saune i bazeni, ulazi bez odjeće s tim da su zasebni dani kada terme koriste oba spola i kada ih koriste odvojeno. Kroz 17 različitih postaja osmišljeno je da se temperatura tijela polako diže i zatim kroz sljedeće bazene spušta, da bi se na kraju vratila u normalu. Jačanje imunološkog sustava i sustava cirkulacije stogodišnja je tradicija koja se i danas jednako njeguje.

Caracalla. Terme Caracalla su termalne i rekreativne, čime su se približile širokim masama koje ne dolaze isključivo kako bi koristile blagodati termalnih izvora. U prvih 25 godina broj gostiju koji su obišli terme iznosio je 14 milijuna. Obzirom na mnogobrojne poteškoće koje su ih kroz djelatno razdoblje pratile brojka je bila zadovoljavajuća. Danas broji do 2000 posjetitelja dnevno i više od 600 000 godišnje, što dokazuje njihovu uspješnost.⁵³

Navedene terme su u zakupu od 1994. godine, Kannewischer holding i Kurzentrum Rheinfeldten iz Švicarske udružili su snage za zakup ovih svjetskih poznatih lječilišta u Baden-Badenu. Kannewischer inženjering i tehničko projektiranje dali su svoj doprinos u modernizaciji sustava unutar termi. Terme iz godine u godinu posluju sa dobitkom, a

⁴⁹ Baden- Baden, <<https://www.germany.travel/towns-cities-culture/towns-cities/baden-baden>>, (8. kolovoza 2016.)

⁵⁰ Leisure and recreation, Baden- Baden, <<http://www.germany.travel/en/leisure-and-recreation/health-wellness/spas-and-health-resorts/mineral-and-thermal-springs/baden-baden.html>>, (7. kolovoza 2016.)

⁵¹ Nummer 1 Das exklusive Magazin für Baden Baden und die Region, 5.izdanje, 2015., <http://www.aquensis-verlag.de/aquensisverlag/zeitschriften/nummer1/Mediadaten_Nummer1.pdf>, (7.kolovoza 2016.)

⁵² Friedrichsbad, Baden- Baden, <<http://www.kannewischer.com/en/kannewischer-collection/friedrichsbad.html>>, (7. kolovoza 2016.)

⁵³ Caracalla Therme, <http://www.stadtwiki-baden-baden.de/wiki/Caracalla_Therme/>, (8. kolovoza 2016.)

komentari gostiju su i više nego pozitivni, što je jasan pokazatelj da je davanje termi u zakup bila ispravna odluka. Neprestana ulaganja, briga za baštinu, stručno osoblje i kvalitetan menadžment primjer su koji bi mnogi trebali slijediti u vođenju objekata u ovoj domeni turizma.

3.2.1.2. *Therme Erding*

Therme Erding smještene su u Erdingu. Raspoložu s površinom od 14.6 hektara i po tome spadaju među najveći wellness centar, koji dnevno može posjetiti do 4000 ljudi.⁵⁴ Podaci iz 2014. godine govore da je Therme Erding tu godinu posjetilo 220.000 gostiju te je ostvareno 375 000 noćenja. Po izračunima njemačkog Ekonomskog instituta iz 2010. godine može se zaključiti da je dobitak iznosio 60 milijuna eura, budući da svaki gost u prosjeku troši 156 eura po noćenju. Terme u prosječnim danima prime 5000 gostiju, dok neke dane broje i više od 11.000 dolazaka.⁵⁵

Ono čime se Therme Erding ističu u odnosu na konkurenciju je to da žele svakome nešto ponuditi. Tako su se orijentirali u komercijalne svrhe napravivši unutar terma vodeni park koji se iz godine u godinu nadograđuje i mijenja, nudeći novu zabavu po svjetskim standardima. Therme Erding prvenstveno su namijenjene obiteljima s djecom i mlađim osobama zbog bogatog zabavnog sadržaja. Ipak, za osobe koje žele mir i iskusiti sve blagodati terma postoji poseban dio, cjenovno skuplji, gdje mladima pristup nije dozvoljen.

⁵⁴ Theme index and museum index 2014, <http://www.teaconnect.org/images/files/TEA_104_611784_150604.pdf>, (8. kolovoza 2016.)

⁵⁵ Therme Erding, <<http://www.sueddeutsche.de/muenchen/therme-erding-sprudelnde-einnahmen-1.2384916>>, (10. kolovoza 2016.)

3.2.2. Italija

Italija nije najjeftinija destinacija za medicinski turizam. Ali, usprkos tome, po Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji zauzima visoko drugo mjesto odmah iza Francuske. Italija je glavna destinacija za estetsku kirurgiju i tretmane transplantacije kose.⁵⁶ Sve bolnice u zemlji pružaju mnogobrojne tretmane, ali većina turista putuje u glavne gradove sa željom bolje zdravstvene zaštite i zbog većeg izbora i mogućnosti željenih tretmana. Klijentela koja si cjenovno može priuštiti liječenje u Italiji uvidjet će da su smještajne jedinice vrhunski opremljene, a ako tretman nije dostupan u jednom dijelu Italije uputit će ih se u drugu bolnicu. Većina pacijenata koji putuju u Italiju zbog liječenja morat će svoj tretman tražiti u privatnim klinikama jer zakoni u Italiji ne dozvoljavaju privatnim specijalistima izvođenje operacija u državnom vlasništvu. U Italiji posluje nekoliko *on-line* agencija koje medicinskim putnicima uvelike olakšavaju putovanje u Italiju radi liječenja. Jedan od kvalitetnih primjera je *Well be tour* koja visokosofticiranom tražilicom daje uvid u vrste zahvata, cijene navedenih, pa sve do rezervacije avionskih letova i smještaja za pacijenta kao i za putujuću pratnju.

U Italiji se nalazi otprilike 2300 mineralnih izvora lociranih na 930 lokacija diljem zemlje, a otprilike tisuću ih se koristi u komercijalne svrhe. Od toga dvije trećine ih je hladno, a ostatak prelazi 20 stupnjeva Celzijusa dostižući do 100 stupnjeva koji se po tome mogu smatrati geotermalnim izvorima. Ukupno 3 milijuna ljudi provede više od 16 milijuna dana u talijanskim gradovima u zdravstvene svrhe. Taj broj se ne može uzeti kao sveobuhvatan podatak jer primjerice lokalni stanovnici i putnici nisu uključeni u statistiku. Samo zbog Njemačkih turista čiji godišnji broj premašuje 8 milijuna, Italija je na drugom mjestu po posjećenosti u Europi. Taj podatak pokazuje važnost Njemačke za talijanski wellness turizam.⁵⁷

⁵⁶ Medical tourism Italy, <<http://www.medic8.com/medical-tourism/country/italy.html>>, (10. kolovoza 2016.)

⁵⁷Health and tourism with geothermal resources in Italy: The spa situation, <<http://www.wellbetour.com/pdf/terme.pdf>>, (10.kolovoza 2016.)

3.2.2.1. Terme Euganee; Montegrotto Terme, Abano Terme

Terme Euganee jedne su od najvećih u Italiji, a smještene su u regiji Veneto u Italiji. Ovo je ujedno i najveći primjer integrirane upotrebe geotermalnih izvora za zdravstvene upotrebe ali i za stambeno grijanje u Europi. Terme Euganee su zajednički naziv za nekoliko lječilišta koji funkcioniraju unutar njega u manjim gradovima.

Terme su okružene uz istočni rub Euganei vulkanskim brdima, a Terme se nalaze nekoliko kilometara od Padove, Venecije i Bologne. Dva najvažnija središta Terma su Montegrotto Terme i Abano Terme. Ljekovita moć tih voda je temelj svih modernih zdravstvenih i kozmetičkih tretmana koje se obavljaju u više od 100 wellness hotela, gdje je svaki gost dobrodošao i praćen s najvećom dozom profesionalnosti i prijateljstva.⁵⁸

Montegrotto Terme. Montegrotto Terme sa svojim posebnostima svake godine privlače veliki broj posjetitelja, kako inozemnih tako i domaćih. Položaj, blaga klima, dobra prometna povezanost i blizina većih gradova doprinijeli su da se svrstaju među najbolja lječilišta u Europi. Montegrotto Terme je wellness resort, dio Terma Euganee lječilišta, a Euganei planine (Colli Euganei) nalaze se u blizini. Hotel Terme Millepini, osvajač Guinnessovog svjetskog rekorda za najdublji bazen sa termalnom vodom, nalazi se u Montegrotto Termama.⁵⁹ Bazen koji nosi naziv „Y-40“ ima površinu od 21 metara sa 18 metara, maksimalna dubina je 42,15 metara, s više srednjih dubina i špiljama za tehničke aktivnosti sa temperaturom između 32-34°C, čime se omogućava plivanje ili ronjenje bez ronilačkog odijela.⁶⁰ Vruća voda koja teče iz podzemlja Montegrotta je vitalna komponenta tretmana i liječi još od rimskog doba. Ime samog grada, koji potječe iz "Mons Aegrotorum" - doslovno "planina bolesnih ljudi" - svjedoči u bitnoj ulozi tople vode u promicanju dobrobiti.⁶¹

Abano Terme. Nalazi se na sjeveroistočnom rubu brda Euganei, te je glavno središte Terme Euganee. Nalazi se u vulkanski neaktivnoj zoni, 10 km jugozapadno od Padove, na prosječnoj nadmorskoj visini od 14 metara nadmorske visine.⁶²

⁵⁸ Terme Euganee, <<http://www.turismopadova.it/it/context/400>>, (11. kolovoza 2016.)

⁵⁹ Wikipedia Montegrotto Terme, <https://en.wikipedia.org/wiki/Montegrotto_Terme>, (11. kolovoza 2016.)

⁶⁰ Y40 the deep joy is officially amazing, <<http://www.millepini.it/eng/news/y-40-the-deep-joy-is-officially-amazing>>, (11. kolovoza 2016.)

⁶¹ The city, <http://www.montegrotto.it/english/la_citta/lacitta.asp>, (11. kolovoza 2016.)

⁶² Wikipedia Abano Terme, <https://it.wikipedia.org/wiki/Abano_Terme>, (12. kolovoza 2016.)

Abano sadrži 78 wellness hotela sa ukupnim kapacitetom od 10.500 ležajeva, 120 bazena, 50 teniskih terena, parkova i vrtova, kvalitetnih usluga u području toplinskih tretmana koje se danas kombiniraju sa estetskom brigom o tijelu, fitness, i ostalo u svrhu regeneracije tijela u svim njegovim aspektima. Grad Abano godišnje prima više od 250.000 gostiju, uključujući 2 milijuna posjetitelja.⁶³ Na znaku na ulazu u Abano Terme piše: „Dobrodošli. Izbjegavajte raditi buku“. To sažima atmosferu cijelog grada. Abano je grad posvećen odmoru i opuštanju, a daje sve od sebe kako bi se izbjeglo sve što bi moglo poremetiti mir i opuštenost svojih posjetitelja.⁶⁴ U nastavku slijedi karta pokrajine Padova, u okviru regije Veneto u Sjevernoj Italiji, u kojoj su smještene gore u tekstu navedene terme.

Slika br. 6.: Karta pokrajine Padova sa istaknutim lječilištima, Veneto, Italija



Izvor: Montegrotto Terme Location Guide, <<http://www.weather-forecast.com/locations/Montegrotto-Terme>>, (13.kolovoza 2016.)

Slika prikazuje kartu provincije Padova sa istoimenim glavnom gradom. Crvenom bojom označen je položaj Abano Terma i Montegrotto Terma. Na karti je vidljivo da su izrazito dobro prometno povezane, te geografski blizu smještene, što govori o bogatstvu termalne

⁶³ Abano, l'acqua termale e il fango, <<http://www.abanoterme.net/benessere-alle-terme.html>>, (13. kolovoza 2016.)

⁶⁴ Abano Terme, <<http://www.italyheaven.co.uk/veneto/abano-terme.html>>, (13. kolovoza 2016.)

vode u ovom području. Lječilišta Abano i Montegrotto zaključili su 2015. godinu sa 2.940.076 posjetitelja. U odnosu na prošlu godinu bilježi se povećanje posjetitelja za ukupno 720.621, što iznosi 5% više nego godinu ranije. Također, smanjuje se prosječna duljina boravka u Abanu za 4.20 dana i Montegrottu 3.99. To je znak kolebljivosti gostiju, kao i da su wellness tretmani potrebni rjeđe. Wellness tretman kao kompletan ciklus od 12 dana gosti su skratili na otprilike četiri.⁶⁵ Iz ovih podataka mogu se iščitati novi trendovi koji su na turističkom tržištu posljednjih godina aktualni.

3.2.2.2. *Bagno di Romagna*

Bagno di Romagna je talijanski grad u pokrajini Forli-Cesena u Emilia-Romagna. Nalazi se u Apeninima, oko 50 km južno od glavnog grada, Forli.⁶⁶ Grad se nalazi u neposrednoj blizini gradova Forli i Bologna. Bagno di Romagna prvi su osnovali Rimljani nakon što su razvili kupanje u regiji. Prostire se na površini od 233 četvornih kilometara.⁶⁷

Bagno di Romagna je interesantan zbog višestrukog uspješnog korištenja izvora. Godine 1983. općina koja je vlasnik termi, odlučila je razviti toplinsku mrežu za 6000 stanovnika grada. Kao izlaznu potrebu povećanja količine termalne vode izbušili su tri plitke udubine koje su omogućile da se sustav centralnog grijanja stavi u proizvodnju. Također, uključili su i dvije toplinske pumpe s dva kogeneracijska motora koji proizvode električnu energiju za internu uporabu i za gradsku rasvjetu. Cjevovodna mreža proteže se 12 km i grije 240.000 kvadratnih metara, uglavnom kuća, 25 hotela i javnih zgrada. Operativni sustav je fleksibilan s obzirom da se u vrijeme sezone (od ožujka do studenog) stanovništvo povećava čak četiri puta.⁶⁸

Grad koji je poznat po svojim termalnim izvorima primjer je kako se može iskoristiti prirodne resurse u lokalne i komercijalne svrhe. Stanovnici su se orijentirali malom poduzetništvu, brojni restorani, kafe barovi, i različite trgovine nude posjetiteljima svoju robu i usluge po

⁶⁵ Turisti alle Terme, più 5% nel 2015 Abano, è boom di visitatori cinesi, <<http://mattinopadova.gelocal.it/padova/cronaca/2016/03/26/news/turisti-alle-terme-piu-5-nel-2015-abano-e-boom-di-visitatori-cinesi>>, (13. kolovoza 2016.)

⁶⁶ Wikipedia Bagno di Romagna, <https://it.wikipedia.org/wiki/Bagno_di_Romagna>, (14. kolovoza 2016.)

⁶⁷ Bagno di Romagna, <<http://www.lifeinitaly.com/tourism/emilia/bagno-di-romagna>>, (14. kolovoza 2016.)

⁶⁸ Health and tourism with geothermal resources in Italy: The spa situation, <<http://www.wellbetour.com/pdf/terme.pdf>>, (10. kolovoza 2016.)

prihvatljivim cijenama. Također, u prilog razvitku grada svjedoče i mnogobrojni smještajni objekti. Postoji mnogo smještajnih opcija na raspolaganju gostima, tako da osim poznatih lječilišta gosti noćiti u obiteljskim hotelima, kućama za odmor, agroturizmima, planinskim kolibama, apartmanima i pansionima. Zdravstveni turizam je u Italiji, kao i svugdje drugdje, doživio drastične promjene, od pružanja isključivo medicinski usluga do medicinskih tretmana i brige za opuštanje ljudi. U tom smjeru se iskorištavanje geotermalnih izvora razvilo u termalnu domenu, što je u Italiji postao najvažniji sektor iskorištavanja prirodne energije od koje se ima direktne koristi. Termalni resursi su u mnogo slučajeva dokazali da se proizvodnja može povećati bez ometanja geotermalnog razvoja, pa se gledano sa strane geoloških rizika prepreke u iskorištavanju mogu prevladati.

3.2.3. Francuska

Francuska je europska zemlja sa snažnom ekonomijom i dominacijom u Europi. Blizina Velike Britanije i konkurentnost cijena prema istoj smatraju se bitnom komponentom za privlačenje turista u zdravstvene svrhe. Ako se usporede cijene istih tretmana u SAD-u i Francuskoj dolazi se do značajne razlike u cijeni, i to za otprilike 40% manje. Izobrazba liječnika u Francuskoj je, prema ostatku Europe, na visokoj razini ako se uzme u obzir činjenica da izobrazba za kirurga traje čak jedanaest godina. Zdravstveni turizam u Francuskoj ima veliki potencijal da se razvije u najznačajnije odredište za medicinske turiste.

Francusku je Svjetska zdravstvena organizacija ocijenila najboljom od 196 zemalja s obzirom na izvrsnu uslugu i kvalitetu dostupnih tretmana. Iako tretmani nisu najjeftiniji u Europi, ocjene stručnjaka čine ju poželjnim odredištem za složene operacije ili tretmane koji zahtijevaju najbolje i najveće jamstvo profesionalnu njege i usluge.⁶⁹

⁶⁹ Medical tourism France, <<http://www.medic8.com/medical-tourism/country/france.html>>, (15. kolovoza 2016.)

3.2.3.1. *Vichy*

Još od kraja 16. stoljeća poznate su blagodati termalnih voda u Vichya. Kada je Napoleon III došao u Vichy na tretmane krajem 19. stoljeća odlučio je investirati u njega kako bi konkurirao najvećim termama Europe. Njegov doprinos gradu, uključujući željeznicu, ceste, parkove i Operu-kasino dovelo je do toga da se svake godine održava festival njemu u čast.⁷⁰

Iako je danas u svijetu više prepoznat po istoimenoj tvrtki kozmetičkih proizvoda, njegovo najveće blago je kvaliteta vode koja se ističe u mnogobrojnim sadržajima, koji zadovoljavaju različite skupine turista. Vichy je usmjeren na pružanje kvalitetne usluge zdravlja i blagostanja sa sadržajima za sve vrste tretmana: mršavljenje, anticelulitni, anti-age, itd..

Najpoznatiji wellness je svakako Spa Vichy Hotel Les Célestins izgrađen na bogatoj prošlosti, ukupne površine od 7500 m². Tretmani u Vichyju u mogućnosti su svojim sadržajem odgovoriti na današnje i buduće zahtjeve turista, nudeći ekskluzivne tretmane sa Vichy termalnom vodom koji se izvode pod pratnjom stručnog medicinskog tima.⁷¹

3.2.3.2. *Évian-les-Bains*

Évian-les-Bains ili Evian je općina u sjevernom dijelu Haute-Savoie u Rhône-Alpes regiji u jugoistočnoj Francuskoj poznato kao luksuzno ljetovalište i lječilište na obali jezera Geneva.⁷² Evian prirodna mineralna voda svoja svojstva duguje hidrogeološkom izvoru nastalom prije 35000 godina. Ispod slojeva gline voda se prirodno filtrira i obogaćuje više od 15 godina. Ovo prirodno bogatstvo daje vodu s jedinstvenom ravnotežom minerala koji su učinili grad i njegove termalne programe poznatim. Toplice Evian se nalaze na tim prostorima od 1984. godine i neprestano su u potrazi za inovacijama medicinskih i termalnih tretmana vode kako bi svojim klijentima ponudili trajnu zaštitu zdravlja.⁷³ Prirodni Evian izvori su hladni, ali se voda u termama grije. Najpoznatiji hoteli su Evian Royal Resort

⁷⁰ Vichy queen od the spa towns in the allier, <<http://www.auvergne-tourism.com/articles/vichy-queen-of-the-spa-towns-in-the-allier-289-2.html>>, (14. kolovoza 2016.)

⁷¹ Vichy Celestins spa hotel, <<http://www.vichy-spa-hotel.com/spa/>>, (14. kolovoza 2016.)

⁷² Évian-les-Bains, <<https://en.wikipedia.org/wiki/%C3%89vian-les-Bains>>, (14. kolovoza 2016.)

⁷³ Evian resort thermal spa, <<http://www.evianresort.com/en/well-being-spas/thermal-spa-evian/>>, (13. kolovoza 2016.)

(Royal & Ermitage) i Hilton, oba u ponudi imaju vrhunske tretmane za odrasle i djecu koja su odvojena od odraslih zbog temperaturnih razlika u vodi.⁷⁴

Francuska je jedna od vodećih turističkih destinacija u Europi i svijetu. Razvijanjem zdravstvenog turizma korisnici mogu kombinirati putovanje sukladno svojim zdravstvenim potrebama. Upravo na tim aspektima Francuska profitira. Estetska kirurgija u zemlji je veoma popularna, promidžba u smislu kombiniranja putovanja i posjete zemlji uz oblikovanje izgleda je u posljednje vrijeme postala trend. Jezične barijere su premostive. Naime, liječnici uglavnom uz francuski jezik raspoložu i znanjem engleskog, a u slučaju da se engleskim jezikom ne služe medicinske klinike osiguravaju tumača. Fleksibilnost usluge, zbog nepostojanja liste čekanja, jest velika prednost u planiranju putovanja,. Klinike dozvoljavaju rezerviranje željenog zahvata tjedan dana unaprijed.

Nedostaci ponude zdravstvenog turizma su prema mišljenju francuskog ekonomista Jean de Kervasdoué te da su administrativne procedure dugotrajne, dobivanje vize za Francusku traje tri tjedna, za razliku od jednog dana u Njemačkoj, hrana i smještaj su previše osnovni, a cijene nisu oglašene.⁷⁵ Vodeći se ovim mišljenjem zaključuje se da je iako svjetski prepoznat, zdravstveni turizam u Francuskoj suočen sa poteškoćama koje se sustavno identificiraju sa svrhom rješavanja. Jedan od primjera jest da je u prošlosti postojao problem sa neplaćenim računima inozemnih medicinskih turista zbog kojih je uveden sustav koji zahtijeva plaćanje unaprijed, prije samog liječenja. Zdravstveni turizam u zadnjem desetljeću prolazi mnoge promjene u načinu liječenja, oglašavanju i sustavu prihvata gostiju, ispitivanju tržišta i mjerenju zadovoljstva klijenata, te promjene mogu biti vodilja u daljnjim strateškim koracima pri planiranju i identifikaciji kritičkih područja.

⁷⁴ Top Hot Water Spring Resorts and Spas in the Lake Geneva Region, <<http://www.lake-geneva-switzerland.com/outdoors-fun-activities-on-lake-geneva/top-hot-water-spring-resorts-and-spas-in-the-lake-geneva-region/>>, (15. kolovoza 2016.)

⁷⁵ French government stimulate inbound medical tourism, <<https://www.imtj.com/news/french-government-stimulate-inbound-medical-tourism/>> , (15. kolovoza 2016.)

3.2.4. Švicarska

Švicarska se u posljednjih nekoliko godina našla u turbulentnom razdoblju. Pad noćenja, jačanje švicarskog franka i štetni svjetski ekonomski trendovi ostavili su traga u ugostiteljskom sektoru. Jedini sektor koji ovaj negativan trend nije zahvatio je zdravstveni turizam, pa se tu i vidi veliki napredak i potencijal.

Zdravstveni turizam predstavlja najbrže rastući selektivni oblik turizma u Švicarskoj u posljednjih pet godina s rastom od oko 5% u 2012. godini. Budući da se znatno više cijeni od drugih medicinskih turističkih odredišta poput Mađarske ili Njemačke, Švicarska privlači medicinske turiste iz cijeloga svijeta. U privatnim bolnicama u Lausannei, Bernu i Ženevi medicinski turisti traže popularne postupke, uključujući medicinske tretmane, tretmane estetske kirurgije, postupke IVF⁷⁶-a, neurokirurgije, liposukcije i ortopedske operacije.⁷⁷ Slijedi Tablica s podacima o dolascima turista, noćenjima, prosječnoj duljini trajanja boravka turista, te o postotku zauzetosti soba i postelja u hotelima i zdravstvenim ustanovama, od 2010. do 2015. godine.

⁷⁶ in vitro fertilization (liječenje neplodnosti).

⁷⁷ Swiss medical tourism continues to grow, <<https://www.imtj.com/news/swiss-medical-tourism-continues-grow/>>, (15. kolovoza 2016.)

Tablica br. 5.: Potražnja hotela i zdravstvenih ustanova od 2010. do 2015. godine u Švicarskoj

| Godina | Dolasci | Noćenja | Prosječna duljina boravka | Iskorištenost soba u % | Iskorištenost postelja u % |
|--------|------------|------------|---------------------------|------------------------|----------------------------|
| 2015. | 17 429 421 | 35 628 476 | 2,0 | 51,5 | 41,7 |
| 2014. | 17 162 053 | 35 933 512 | 2,1 | 52,0 | 42,2 |
| 2013. | 16 831 177 | 35 623 883 | 2,1 | 51,6 | 41,9 |
| 2012. | 16 297 767 | 34 766 273 | 2,1 | 50,5 | 40,8 |
| 2011. | 16 228 987 | 35 486 256 | 2,2 | 51,6 | 41,9 |
| 2010. | 16 202 574 | 36 207 812 | 2,2 | 52,3 | 42,9 |

Izvor: Švicarski Federalni zavod za statistiku, Statistički podaci o turističkog smještaja, <file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/359-1500.pdf>, (18. kolovoza 2016.)

Iz Tablice br. 5. vidi se da je broj dolazaka turista u hotele i zdravstvene ustanove u konstantnom porastu. Godine 2015. dolazaka turista je bilo preko 17 milijuna, što je za preko milijun više u odnosu na razdoblje od prije pet godina. Broj noćenja ima trend smanjivanja u odnosu na ranije godine kao i prosječna duljina boravka, koja je 2015. godine iznosila dva dana. Zauzetost soba u ukupnom postotku smještajnih kapaciteta iz podataka tijekom pet raspoloživih godina varira od 50,5% do 52,3%. Riječ je o relativno bliskim podacima, pa se ne mogu iščitati negativni ili pozitivni trendovi, već postoji jedna konstanta sa malim varijacijama, kao što je to slučaj i sa iskorištenosti postelja.

Švicarska ima dugu povijest zdravstvenog turizma. Datira iz 19. stoljeća kada su bogati putnici dolazili ovdje kako bi uzeli ljekovitu vodu za osobne potrebe. U ranim danima ljekovita mineralna voda i svjež alpski zrak obećavali su čudotvorne učinke za sve vrste bolesti, posebno tuberkuloze. Švicarski zdravstveni turizam na tržištu može se podijeliti u dva sektora: medicinski i wellness.

U Švicarskoj prihodi od turizma iznose vrtoglavih 28 milijardi švicarskih franaka 2014. godine. To je tri i pol puta više od turističkih prihoda Hrvatske. Nemaju sunce i more, ali imaju satove, prehrambene i kozmetičke marke proizvoda, atrakcije u Alpama te odlično razvijen obiteljski smještaj. Turizam čini samo 4% švicarskog BDP-a, dok u Hrvatskoj turizam čini oko 20% BDP-a. Hotelijerski biznis cvjeta te je godišnja popunjenost dvostruko viša nego u Hrvatskoj. Švicarci imaju moderna zimovališta, ali i odredišta masovnog

turizma. No i ti su gosti više platežne moći. U prosjeku troše 240 franaka dnevno, što je četiri puta više u odnosu na potrošnju turista u Hrvatskoj.⁷⁸

Švicarska je poznata po privatnim bolnicama u većim gradovima i vrhunskim plastičnim kirurzima, koji imaju privatne klinike. Po položaju, Švicarska, je smještena u središtu Europe sa dobrom prometnom povezanosti. Ako se uzme u obzir činjenica da se i svjetski poznate toplice nalaze u Švicarskoj nije neobično da međunarodni turisti učestalo kombiniraju medicinski tretman sa vikendom ili tjednom opuštanja nakon izvođenja istog. Zadovoljni pacijenti će provoditi usmenom predajom oglašavanje među svojim prijateljima i rodbinom, što je učinkovit publicitet. Klijentela koja dolazi u Švicarsku traži najviše standarde u svim medicinskim djelatnostima, i za svoje zdravlje nemaju namjeru štedjeti novac. Iako je Švicarska već poznata po jednoj od najboljih zdravstvenih usluga u svijetu, ipak mora ojačati poziciju zdravstvene destinacije visoke razine, kao i orijentirati se na druga tržišta, gdje može dobiti klijentelu visoke platežne moći.

3.2.4.1. *Bad Zurzach*

Bad Zurzach je općina u švicarskom kantonu Aargau i glavne četvrti Zurzach u sjeveroistočnom dijelu kantona. Posebno je poznata po svojim termama iz čijeg je razloga popularno turističko odredište.⁷⁹ Priča o Bad Zurzach počinje 1914. godine, kada je slučajno otkrivena vruća izvorska voda tijekom bušenja u svrhu traženja soli. Wellness hoteli u Bad Zurzach su posebno infrastrukturno opremljeni s vrhunskim uslugama i izravnim pristupom wellness kompleksu. Također, u njima se nalazi raznovrstan izbor klasičnih wellness masaža, medicinskih wellnessa i kozmetičkih tretmana. Smješten je u očuvanom krajoliku pa se, osim navedih usluga, pruža mogućnost za izlete ili sportske aktivnosti.⁸⁰

Bad Zurzach je razvoj i procvat doživio nakon otkrivanja izvora termalne vode. Do danas je uloženo u mnoge sadržaje kako bi se privuklo više posjetitelja. Ulaganjem u infrastrukturu

⁷⁸ Švicarska i Austrija nemaju mora ali od turizma znaju zaraditi, <<http://hrturizam.hr/svicarska-i-austrija-nemaju-mora-ali-od-turizma-znaju-zaraditi/>>, (15. kolovoza 2016.)

⁷⁹ Wikipedia Bad Zurzach, <https://de.wikipedia.org/wiki/Bad_Zurzach>, (15. kolovoza 2016.)

⁸⁰ Good mealth at first hand, <<http://www.myswitzerland.com/en/good-health-at-first-hand.html>>, (15. kolovoza 2016.)

sa *SPA Medical Wellness* centrom, okolnim hotelima s cjelovitom wellness uslugom, rekreativnim sadržajima, te raznim događanjima tijekom cijele godine, čineći na taj paket usluga namijenjen kraćem zadržavanju i kraćim odmorom turista.

3.2.4.2. Zürich

Zürich najveći je grad u Švicarskoj (stanovništvo: 404.783 u 2014. godini). Grad je glavno trgovačko i kulturno središte države i prihvaćen je kao jedna od svjetskih metropola. Prema anketi iz 2006. godine, Zürich je grad s najboljom kvalitetom života na svijetu.⁸¹ U Zürichu postoje 1200 fontana sa pitkom vodom, dok je Švicarska zemlja s najviše rezervi pitke vode u Europi.⁸²

Zürich Sveučilišna bolnica je prestala sa liječenjem medicinskih turista SAD-a zbog sustava osiguranja koji potražuje milijun američkih dolara odštete pacijentima ako operacija bude neuspješna. Bolnice u Kantonu Valaisu također su usvojile mjere kako bi se zaštitili od posjetitelja iz SAD-a, Kanade i Velike Britanije. Direktiva se odnosi samo na pacijente (SAD i Kanada) koji dolaze u Zürich samovoljno zbog zdravstvenih tretmana. Od 170.000 pacijenata koliko Sveučilišna Zürich bolnica tretira godišnje, oko 3.000 dolaze iz inozemstva, a 30 iz Sjeverne Amerike. To su uglavnom hitni slučajevi, koji se i dalje tretiraju. Većina pacijenata koji odabiru Sveučilišnu bolnicu Zürich dolaze iz zemalja blizu Švicarske, Srednjeg Istoka i Rusije.⁸³

⁸¹ Zürich , <<https://hr.wikipedia.org/wiki/Z%C3%BCrich>>, (16. kolovoza 2016.)

⁸² Šetnja Zürichom, <<http://www.svjetskiputnik.hr/Putovanja/Clanak/naslov/131-putopis-setnja-zurichom>>, (16. kolovoza 2016.)

⁸³ Zürich hospital turns away US health tourists, <<http://www.swissinfo.ch/eng/zurich-hospital-turns-away-us-health-tourists/45738>>, (16. kolovoza 2016.)

3.2.5. Austrija

Austrija je jedno od najpoznatijih medicinskih odredišta u Europi. Austrija ima međunarodno priznate bolnice i klinike u kojima se sve tehnologije i sadržaji na visokoj razini. U Austriji je zdravstveni turizam veoma razvijen, poznata je po wellness sadržajima i medicinskim klinikama, prirodnim mineralnih lječilišta i rehabilitacijskim centrima. Putovanja u funkciju zdravlja ostvaruju medicinski turisti iz istočne Europe zbog pružanja mogućnosti visoke razine zdravstvene zaštite. U Austriji postoji nekoliko područja s termalnom vodom koja se iskorištava za termalna lječilišta, ali i za turističke hotele i bazene termalnom vodom. Neki od termalnih lječilišta prerasli su u centre za odmor i rekreaciju ili mjesto za pripreme i treninge sportaša.

U Austriji je na snazi program lokalne akreditacije za austrijske bolnice. Austrijski državni zakoni o bolnicama ga nadziru od 1993. godine, te su dužni osiguravati kvalitetu. Od 2014. godine Zajedničko međunarodno povjerenstvo akreditira dvije bolnice i četiri rehabilitacijska centra u Austriji.⁸⁴

Zdravstveni turizam u Austriji je veliki resor koji obuhvaća sljedeće oblike turizma:⁸⁵

1. Wellness turizam – Svoj fokus stavlja na ublažavanje stresa i blagostanje.
2. Spa turizam – Termalne kupke sa ili bez zdravstvene svrhe, čiji tretman nije ovisan o vremenskim uvjetima.
3. Alpe-wellness turizam – naglasak je na klimatskom fokusu koji se integrira u medicinske tretmane.
4. Medicinski wellness turizam – medicinski aspekt djelovanja stoji u fokusu programa i tretmana. Također, tu spadaju privatne kure liječenja koje se financiraju privatnim putem, ne putem osiguravajuće institucije.

⁸⁴ Medical tourism Austria, <<https://www.health-tourism.com/medical-tourism-austria/>>, (16. kolovoza 2016.)

⁸⁵ Grundlagenstudie Der Gesundheits- und Wellness-Tourismus in Österreich: Status-Potenziale-Ausblick, <http://www.bmfwf.gv.at/Tourismus/TourismusstudienUndPublikationen/Documents/Gesundheitsstudie_KF_HP.pdf>, (16. kolovoza 2016.)

5. Estetski-minimalno invazivni medicinski turizam – uključuje program kao što su tretmani protiv starenja, preparativne kozmetike, kao i minimalno invazivne operacije iz područja plastične kirurgije.

U posljednjih nekoliko godina u alpskim se područjima zdravstveni turizam razvio u samostalni turistički segment za koji se očekuje daljnji rast. Zbog velike potražnje za wellness uslugama i proizvodima stvorila se lojalnost turista prema određenim destinacijama koji dolaze kako bi ostvarili prednosti zdravstvenog turizma. Turistički prepoznate destinacije imaju jaku lječilišnu tradiciju zasnovanu na termalnim kupkama i visokoj kakvoći zraka. Osim toga, mnogi hoteli visoke kategorije uvode wellness sadržaje kako bi unarijeđenjem usluga zadržali poziciju na turističkom tržištu.

3.2.5.1. *Bad Radkersburg*

Bad Radkersburg je grad u okrugu Südsteiermark, u austrijskoj saveznoj pokrajini Štajerskoj na rijeci Muri. Nalazi se na samoj obali Mure i graniči sa Slovenijom na čijoj se strani nalazi grad Gornja Radgona. U gradu se nalazi termalno lječilište sa kompleksom hotela.⁸⁶ Lječilište je otkriveno 1978. godine prilikom traženja nafte u gradskom parku na dubini od 1970 metara dubine sa temperaturom prilikom izviranja iz zemlje od oko 80°C. Zbog svoje specifične mineralizacije, visokim sadržajem magnezija u kombinaciji s niskim sadržajem natrija, spada u najtoplije i mineralima najbogatije termalne izvore u Štajerskoj. Na tom mjestu se izgradilo hotelsko naselje sa brojnim hotelima koje nosi naziv Spa centar Parktherme.⁸⁷ Tijekom višegodišnjeg razdoblja neprestano se ulagalo na izgradnji novih hotela i poboljšanju postojećih kako bi ostvarili konkurentnost i prepoznatljivost na tržištu. Kompleks bazena se prostire na 2700 m² površine nudeći gostima raznolik izbor mogućnosti opuštanja u termalnim vodama za sve dobne segmente turista. Turistički sadržaji koji se u ponudi ističu su:⁸⁸

- „Bazen proljeće“ sa termalnom vodom od 36°C, namjenjen mladim osobama u dobi od 16 godina.

⁸⁶ Wikipedia Bad Radkersburg, <https://bs.wikipedia.org/wiki/Bad_Radkersburg>, (16. kolovoza 2016.)

⁸⁷ Park Therme Geschichte, <<http://www.parktherme.at/thermalquelle/geschichte/>>, (16. kolovoza 2016.)

⁸⁸ Park Therme, <<http://www.parktherme.at/therme/>>, (16. kolovoza 2016.)

- Vanjski i unutarnji bazeni sa termalnom vodom od 34°C, namjenjen djeci u dobi od 6 godina.
- 50-metarski bazen - grijan tijekom cijele godine na temperaturi od 25°C do kraja ožujka do studenog.
- Bazen za malu djecu na temperaturi od 32°C.
- Avanturni prostor s toboganima i umjetno stvorenim brzacima sa 32°C namjenjen za djecu i obitelji.

Parktherme Bad Radkersburg usmjerene na sve segmente turističke populacije. Postoji mogućnost ambulantne terapije, odnosno boravak u termama za pacijente financirane preko osnovnog zdravstvenog osiguranja ili osiguravajućih institucija, u maksimalnom trajanju od tri tjedna. Pacijenti koji dolaze ostvariti boravak u termama, koji nije o njihovom trošku, moraju biti upućeni od strane liječnika. Kako bi poboljšali svoje zdravlje nudi ima se besplatno korištenje sauna i bazena. U Bad Radkersburgu funkcionira i rehabilitacijska klinika Reha Radkersburg/ Maria Theresia klinika koja je rehabilitacijski centar za neurologiju, ortopediju i bolesti reumatskog tipa. Osim toga nudi se i sveobuhvatna rehabilitacija za djecu. Temeljem višegodišnjeg iskustva i stručnost liječnika, terapeuta i osoblja za njegu ova klinika u svojoj oblasti zauzima vodeću poziciju.⁸⁹ Austrija tijekom ljeta ostvari više noćenja nego zimi. Godine 2015. u zimskim mjesecima Austriju je posjetilo 17 milijuna turista sa 64,5 milijuna noćenja, a ljeti ih je stiglo 20 milijuna koji su ostvarili 67,2 milijuna noćenja. Od ukupne zarade od turizma Austrija zaradi 22,7 milijardi eura, od toga 12,7 milijardi u zimskom periodu, što je malo više nego u ljetnim mjesecima jer dolaze gosti većih platežnih mogućnosti.⁹⁰ Konkurentnosti Austrije na svjetskom turističkom tržištu nisu samo prirodne ljepote, već kvaliteta ponude i usluge, angažman države igra bitnu ulogu u turističkom uspjehu. Upravljanje destinacijom i važnost destinacijskog menadžmenta u Austriji je vidljiv u svim segmentima ponude, uključujući sve raspoložive resurse naglasak se stavlja na relaksaciju i rekreaciju turista.

⁸⁹ Službene stranice Reha Radkersburg klinike, <<http://www.reha-radkersburg.at/>>, (16. kolovoza 2016.)

⁹⁰ Ibidem, str.54.

3.2.5.2. Beč; vodeće bolnice za medicinski turizam, Therme Wien

Vodeće bolnice za medicinski turizam u Austriji: **Rudolfinerhaus bolnica – Beč.** Rudolfinerhaus je najveća privatna bolnica u Beču. Rudolfinerhaus nudi izvanrednu kvalitetu medicinske usluge u atmosferi nalik na luksuzni hotel. Opsežna medicinska ustanova i prvorazredna udobnost pacijenta su ključne prednosti. Rudolfinerhaus je povezan s tisuću liječnika koje pacijenti mogu izabrati, a mogu čak i dovesti svoje liječnike u bolnicu. Osnovnu medicinsku skrb pruža jedanaest liječnika koji su pacijentima na raspolaganju, a najmanje dva specijalista su prisutni tijekom cijelog dana, čak i kada osobno izabran liječnik nije prisutan.

Odjeli i specijalizirani centri u Rudolfinerhaus bolnici:⁹¹

1. Kardijalna kirurgija
2. Gastroenterologija
3. Opća kirurgija
4. Neurokirurgija
5. Onkologija
6. Ortopedija

Privatna klinika Döbling – Beč. Jedna od vodećih privatnih bolnica u Beču, privatna klinika Döbling pruža visoko kvalitetne medicinske usluge za više od 9.000 pacijenata iz Austrije i inozemstva svake godine. Personalizirana usluga i veliki broj specijaliziranog osoblja čine privatnu kliniku Döbling jednim od najboljih izbora za zdravstveni turizam.⁹²

⁹¹ Medical centres Rudolfinerhaus Hospital, <<https://www.health-tourism.com/medical-centers/rudolfinerhaus-betriebsgmbh/>>, (17. kolovoza 2016.)

⁹² Medical tourism Austria, <<https://www.health-tourism.com/medical-tourism-austria/>>, pristupljeno (17. kolovoza 2016.)

Odjeli i specijalizirani centri privatne klinike Döbling:⁹³

1. Transplantacija koštane srži
2. Liječenje neplodnosti
3. Opća kirurgija
4. Neurokirurgija
5. Onkologija
6. Ortopedija
7. Urologija

Na Tablici br. 6. u nastavku mogu se vidjeti turistički podaci noćenja gostiju u 2014. godini u Austriji po gradovima.

Tablica br. 6.: Noćenja turista 2014. godine u Austriji po gradovima

| Grad | Ostvareno turističkih noćenja | | |
|------------|-------------------------------|-------------|---------------|
| | Ukupno | Iz Austrije | Iz inozemstva |
| Beč | 13 524 266 | 2 481 250 | 11 043 016 |
| Salzburg | 2 634 694 | 687 147 | 1 947 547 |
| Innsbruck | 1 489 874 | 406 235 | 1 083 639 |
| Graz | 1 029 022 | 474 782 | 554 240 |
| Linz | 755 514 | 377 062 | 398 452 |
| Klagenfurt | 401 892 | 210 589 | 191 303 |
| Bregenz | 331 759 | 107 406 | 224 353 |
| St. Polten | 140 982 | 96 655 | 44 327 |
| Eisenstadt | 59 148 | 33 939 | 25 209 |

Izvor: Statistike Austrije, <<https://www.wien.gv.at/statistik/pdf/viennainfigures.pdf>>, (17. kolovoza 2016.)

Na Tablici se vidi da prvo mjesto zauzima Beč u kojem je ostvareno 13,5 milijuna noćenja, od čega 11 milijuna čine inozemni turisti. Tim podacima ukazuje se na popularnost i prepoznatljivost Beča kao turističkog odredišta, kao i njegova značajna uloga za ukupan turizam Austrije.

Therme Wien. Otkrivene su kao dio naftne bušotine 1934. godine, kako tada nije bilo interesa u početku su bile zatvorene. 1965. godine grad Beč je naložio traženje izvora sumpora, 20. prosinca iste godine osnovano je poduzeće. Tada su poslovale na manjoj površini nego danas da bi se 2009. godine počeo bušiti drugi termalni izvor, čime su terme

⁹³ Medical centres Privatklinik Döbling, <<https://www.health-tourism.com/medical-centers/privatklinik-dobling/>>, (17. kolovoza 2016.)

proširene. Ponovo su otvorene 27. rujna 2010. godine.⁹⁴ Therme Wien specifične su jer se za razliku od tipičnih termi i lječilišta, nalaze u glavnom i najvećem gradu Austrije. Kada je 2010. godine obnova i nadogradnja termi završila bile su najmodernije gradske terme Europe. Prilagodivši se tempu i veličini grada pružaju različite usluge savjetovanja u prehrani, načinu vježbanja i povoljnije cjenovne tarife nakon radnog vremena. Neprestano ispitivanje tržišta omogućava da konstantno ispunjavaju zahtjeve potrošača.

Ukupna površina 75.000 m², nudi oko 4.000 m² površine vode, 3.000 m² sauna, i teretanu u 1200 m². Gostima su terme privlačne zbog vrhunske arhitekture, atraktivnog dizajna ali i sadržaja poput masažnih kreveta, finskih sauna, parnih kupelji, ronjenja, dnevnih dječjih zabava i prve termalne kupke knjižnice u Austriji i šire.⁹⁵

3.2.6. Češka

Od ulaska u Europsku uniju u svibnju 2004. godine Češka je napravila veliki napredak u modernizaciji zdravstvenog sustava. Njezin povoljan položaj i dobra prometna povezanost omogućuju pristup iz većih europskih gradova. Izravni letovi iz Londona i drugih dijelova Velike Britanije u prosjeku traju 2 sata. Češka je zračno povezana s više od 100 destinacija diljem svijeta. Privatne klinike imaju najnoviju tehnologiju, stručnjaci govore engleski, a mnogo njih posjeduje međunarodno priznate kvalifikacije i mogu se pohvaliti inozemnom praksom. Češka je postala članica schengenskog prostora 21. prosinca 2007. godine, što omogućuje slobodno kretanje bez graničnih kontrola iz jedne zemlje u drugu unutar schengenskog prostora. Državljanima Australije, Kanade, Izraela, Japana, Meksika, Singapura, Južne Koreje i SAD-a izuzeti su od viznog režima i mogu ući u Češku za boravke kraće od 90 dana koji su neprofitne prirode.⁹⁶

⁹⁴ Wikipedia Therme Wien, <https://de.wikipedia.org/wiki/Therme_Wien>, (17. kolovoza 2016.)

⁹⁵ Therme Wien službene stranice, <<http://www.thermewien.at/unternehmen/ueber-uns>>, (17. kolovoza 2016.)

⁹⁶ Czech Republic visa requirements for medical tourists, <<http://www.mymedholiday.com/country/czech-republic/article/389/czech-republic-visa-requirements-for-medical-tourists>>, (18. kolovoza 2016.)

Ključne prednosti Češke za razvoj medicinskog turizma:⁹⁷

- Središnji geografski položaj u Europi i blizina glavnih europskih gradova
- Visoka kvaliteta medicinske pomoći
- Značajna ušteda za liječenje u odnosu na druge razvijenije zemlje
- Dugogodišnje poznata kvaliteta medicinske usluge.

U češkim gradovima turisti koji dolaze u objekte zdravstvenog turizma dobivaju kvalitetnu medicinsku njegu po prihvatljivim cijenama. Suvremene medicinske ustanove kombiniraju moderne tehnike i tradicionalni osobni pristup pacijentu, temeljem čega se razvija međusobno povjerenje i zadovoljstvo turista.

3.2.6.1. *Karlovy Vary*

Grad Karlovy Vary, u Njemačkoj poznat kao Karlsbad, danas broji preko 55 tisuća stanovnika, a nastao je u 14. stoljeću. U njemu je smješteno 13 velikih i preko 300 manjih termalnih izvora.⁹⁸ To je grad u istoimenoj regiji koja je poznata po toplicama, sadrži polovicu svih termalnih izvora u zemlji, 12 lječilišta nalazi se u gradu Karlovy Vary.⁹⁹

S obzirom da je Češka tradicionalno poznata po proizvodnji piva, u najpoznatijem češkom lječilištu Karlovy Vary odlučili su spojiti tradiciju s ponudom. Kupka u lječilištu osmišljena je da se gosti opuštaju u izvornoj recepturi od koje se proizvodi pivo. Tijekom tretmana mogu se poslužiti neograničenim količinama piva koja u tretmanu služi kao pomoć u hidrataciji tijela. O nedavno je široko rasprostranjen trend dolaska turista u objekte zdravstvenog turizma za medicinskim uslugama. Ponuda je raznovrsna od wellness sadržaja do stomatoloških usluga i usluga plastičnih kirurga. Time su proširili svoje poslovanje u skladu s europskim i svjetskim zahtjevima tržišta prilagodivši se masama turista koji od zdravstvenog turizma, uz odmor, traže i rješavanje zdravstvenih problema.

⁹⁷ Why medical tourism in Czech Republic, <<http://www.mymedholiday.com/country/czech-republic/article/387/why-medical-tourism-in-czech-republic>>, (18. kolovoza 2016.)

⁹⁸ Karlovy Vary najpoznatije Češko banjsko lječilište, <<http://dubrovacki.hr/clanak/15614/karlovy-vary-najpoznatije-cesko-banjsko-ljeciliste>>, (18. kolovoza 2016.)

⁹⁹ Wikipedia Karlovy Vary, <https://en.wikipedia.org/wiki/Karlovy_Vary_Region>, (18. kolovoza 2016.)

3.2.6.2. *Marianske Lazne*

Marianske Lazne je grad u Karlovy Vary regiji u Češkoj Republici, danas ima oko 15 tisuća stanovnika. Mjesto je najluksuznijih lječilišnih i hotelskih građevina cijeloga kraja koje su nastale uglavnom u vrijeme njegove zlatne epohe s prijeloma 19. u 20. stoljeće. Ovdje su se liječili velikani kao Goethe, Chopin, Wagner, ali i Thomas Alva Edison, engleski kralj Edward VII., njemački princ Friedrich Saksonski i ruski car Nikola II.

Prema statističkim podacima za 2015. godinu u dolascima i noćenjima Marianske Lazne bilježi trend smanjenja ukupnog broja gostiju. Tako se nastavlja negativni trend iz 2014. godine, kada se dogodio prvi pad broja turista nakon 2003. godine. Broj noćenja je ostao gotovo istih vrijednosti, dok je prosječna duljina trajanja boravka porasla za skoro 3%. Ukupno je 2015. godine noćenje ostvarilo 235.857 turista, uključujući 70.265 domaćih turista, što je gotovo 30% od ukupnog broja. Od inozemnih turista državljani Njemačke su, kao i 2014. godine, najčešći strani gosti koji jedini bilježe trend rasta u ukupnim smještajnim jedinicama.¹⁰⁰ Duljina boravka turista se produžila u odnosu na 2014. godinu, dok su noćenja u neznatnom padu.

3.2.7. *Mađarska*

Mađarska je s preko 1.400 termalnih izvora poznata i kao zemlja ozdravljenja. Glavni grad Budimpešta jedini je svjetski grad s preko 50 lječilišta i kupališta s mineralnim vodama. Država koja u geografskom smislu nema izlaz na more rano je uvidjela kako se od prirodnih bogatstava može profitirati. Obrazovanje kadrova u zdravstvenom turizmu koje je od izrazite važnosti podigli su na višu razinu. Time su nadogradili osnovne atrakcije i pretvorili ih u kvalitetan i široki spektar medicinskih usluga u zdravstvenom turizmu. Neprestano razvijanje i nadograđivanje turističkih usluga uspješno su spojili s prirodnim resursima ljekovitih termalnih voda. Multiplikativni učinak zdravstvenog turizma utjecao je i na druga

¹⁰⁰ Ministarstvo regionalnog razvoja Češke- serija statistika o turizmu, <http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Statistiky-Analyzy/Aktualni-casove-rady-statistiky-cestovniho-ruchu>, (20. kolovoza 2016.)

područja, kao što je gastronomija, enologija i kultura, tvoreći na taj način neophodne dodatne sadržaje koji stvaraju kompletnu uslugu i doživljaj za turiste.

Na temelju ljekovite termalne vode razvio se niz zdravstvenih objekata: ¹⁰¹

- 13 lječilišta i kvalificiranih naselja,
- Postoje 66 certificiranih wellness centara,
- 54 spa hotela (14 240 mjesta), 89 wellness hotela (13 219 mjesta).

3.2.7.1. Zalakaros

U potrazi za naftom 1962. godine slučajno je pronađena termalna voda koja je izvirala iz tla. Početak gradnje termi započeo je 1964. godine, a otvoren je u rujnu iduće godine. Terme su se postupno razvile sukladno rastom popularnosti, rekord je postavljen 1988. godine kada ih je posjetilo 89.150 gostiju, a do današnjeg dana posjetilo ih je više od 23 milijuna.

¹⁰²

Ljekovita termalna voda je blagotvorna kod bolesti živca, bolova u mišićima, postoperativnih tokova liječenja, kao i kod ginekoloških bolesti. Hoteli su Zalakarosu su: Mendan****superior i Karos Spa****superior.¹⁰³ U nastavku slijedi Tablica br.7. koja prikazuje broj noćenja stranih turista 2014. i 2015. godine. Podaci 2015. godine su dostupni samo do 30. studenog 2015. pa sukladno tome posljednji stupac prikazuje postotak od poslovanja temeljem dostupnih podataka.

¹⁰¹ Zdravstveni turizam Mađarske (A gyógyturizmus Magyarországon), <http://www.eski.hu/new3/gyogyturizmus/zip_doc_2009/A%20gyogyturizmus%20Magyarorszagon.pdf>, (19. kolovoza 2016.)

¹⁰² The history of zalakaros and its neighborhood, <<http://zalakaros.hu/en/the-history-of-zalakaros-and-its-neighborhood>>, (19. kolovoza 2016.)

¹⁰³ Banja i kupalište Zalakaros, <<http://www.wellness-centar.com/wellness-centar/banja-i-kupaliste-zalakaros>>, (19. kolovoza 2016.)

Tablica br. 7.: Broj noćenja stranih turista po emitivnim zemljama u komercijalnim smještajima u Zalakosu

| Zalakovski Emitivne zemlje | 2014/osoba | 2015/osoba (do 30.studenog) | Postotak od ukupnog poslovanja temeljem podataka do studenog 2015. |
|-------------------------------|------------|--------------------------------|---|
| Austrija | 5417 | 5389 | 25% |
| Njemačka | 4241 | 4809 | 22% |
| Češka | 3478 | 4084 | 18,90% |
| Kina | 537 | 1762 | 8,10% |
| Slovačka | 1501 | 1357 | 6,30% |
| Poljska | 671 | 648 | 3% |

Izvor: Samouprava Zalakaros, Zalakaros gradski turistički marketinški plan za 2016, Kovács Szabolcs, Ured turizma, 25.02.2016., < <http://www.keszthely.hu/ftp/Marketingterv.pdf>>, (22. kolovoza 2016.)

Iz Tablice br.7. vidi se da u komercijalnim smještajima borave najčešće državljani Austrije, zatim državljani Njemačke i Češke. Kinezi su zauzeli visoko četvrto mjesto. Tome je doprinijelo povećanje jeftinijih zračnih letova niskobudžetnih avio kompanija koje povezuju Mađarsku sa Kinom. Kapacitet privatnog smještaja zauzima samo mali postotak, ali je njegov udio vidljiv posebice u razvoju jedinstvenog turističkog prometa koji se razvio prema svojim značajkama i čini 10% ukupne vrijednosti.

3.2.7.2. Siofok

Siofok je grad u Mađarskoj na južnoj obali jezera Balaton. Jedan je od najpopularnijih turističkih odredišta u Mađarskoj. Broj stanovnika je oko 25.000 ljudi, a u vrijeme ljetne sezone stanovništvo se zbog turista povećava za otprilike 200.000 ljudi. Od kraja rujna do početka svibnja, Siofok je malo mirno mjesto koje privlači konferencijske i wellness turiste.

U posljednjih nekoliko godina, mnoge mađarski obitelji preselile su se u Siofok iz većih gradova u potrazi za mirnijim životom koji se nudi izvan sezone. Stanovništvo se u posljednjih 10 godina povećalo 15%, što je prilično jedinstveno u Mađarskoj, gdje se stanovništvo smanjuje već desetljećima.¹⁰⁴

Od objekata u funkciji zdravstvenog turizma ističe se Galerius Spa i Wellness centar. Galerius centar sadrži ukupno 8 bazena, 1 na otvorenom, 7 u zatvorenom. Ovo je moderan centar za zabavu i opuštanje u blizini jezera Balaton. Pored wellness sadržaja, ima i dječje aktivnosti zbog čega je idealan za obiteljske cjelodnevne posjete. Ljekovita voda je dobra kod kožnih oboljenja, a kao voda za piće se preporučuje šećernim bolesnicima.¹⁰⁵

U Siofoku se čini mnogo kako bi zdravstveni turizam bio u konstantnom porastu, tome u prilog svjedoči i otvaranje mnogih klinika specijalista privatne prakse, kao i obnova hotela. Kvaliteta smještajnih kapaciteta i povećanje udjela hotela viših kategorija privlači željeni segment gostiju. U zdravstvenom turizmu to su osobe sa visokim dohotkom, od obitelji do sredovječnih turista koji žele doživjeti i vidjeti unutrašnjost Europe uz aktivni i relaksirajući odmor.

3.2.8. Slovenija

U Sloveniji se nalazi petnaest velikih kompleksa sa termalnom vodom koji u svojoj ponudi nude rekreacijske, zdravstvene i smještajne sadržaje. Wellness sadržaji se mogu naći pretežito u hotelima koji su uvidjeli prednosti wellnessa unutar smještajnih objekata, čineći na taj način prednost pred konkurencijom. Redovita ulaganja u medicinski turizam, vezana za opremu i rekonstrukciju objekata, Sloveniju polako čine novom etabliranom destinacijom zdravstvenog turizma. Stomatologija, sportska medicina i ortopedija su samo neke djelatnosti koje su se istakle u kvaliteti ponude. Slovenija graniči s nekoliko turističkih zemalja svjetskog formata u kojima lječilišni turizam, slično kao i u Sloveniji, igra bitnu ulogu. Petnaest slovenskih toplica, odnosno lječilišta trenutno predstavljaju vodeći segment slovenskog turizma i kao wellness centri ostvaruju približno trećinu svih slovenskih turističkih noćenja.

¹⁰⁴ Wikipedia Siofok, <<http://wikitravel.org/en/Si%C3%B3fok>>, (19. kolovoza 2016.)

¹⁰⁵ Galerius wellness centar, Šiofok, <<http://www.wellness-centar.com/wellness-centar/galerius-wellness-centar-siofok>>, (19. kolovoza 2016.)

O bogatoj kulturi termalizma u Sloveniji svjedoče iskopine od staro rimskog vremena, pisani dokumenti o termalnim vodama, koji sežu u davnu 1147. godinu. U razdoblju renesanse srednje europskih lječilišta nastali su lječilišni centri, koji i danas predstavljaju temelje lječilišnog turizma u Sloveniji. Istovremeno su lječilišta očuvala poseban status u lječilišnom sustavu Slovenije i usku povezanost sa lječilišnom strukom, zbog svojstava prirodnih ljekovitih čimbenika.¹⁰⁶

Prema podacima Statističkog zavoda Slovenije, tu zemlju je 2014. godine posjetilo oko 3,4 milijuna turista koji su ostvarili oko 9,3 milijuna noćenja. U odnosu na 2013. godinu to predstavlja porast od skoro četiri posto u dolascima, ali i pad noćenja za jedan posto. Najčešći gosti u Sloveniji su Talijani (436 tisuće posjeta), turisti iz Austrije (262 tisuće posjeta) i Njemačke (242 tisuće dolazaka). Slijede ih Hrvati, Srbi, Nizozemci, Britanci, Francuzi i Mađari. Najveći broj posjećuje terme i lječilišta, pa je tokom 2014. godine zabilježeno oko 800 tisuća dolazaka i tri milijuna noćenja turista.¹⁰⁷

3.2.8.1. Terme Čatež

Terme Čatež privlačna su obiteljska destinacija zbog jednog od najvećih vodenih parkova u Europi. Raznolika ponuda čini ove terme istaknutim odredištem mnogih turista željnih oporavka, relaksacije, ali i provođenja aktivnog odmora sa ili bez obitelji. Ukupna površina vanjskih i unutarnjih bazena je otprilike 12.000 m². Terme Čatež nude liječenje kod reumatskih oboljenja, stanja nakon operacija, te neuroloških i ginekoloških oboljenja. Dio soba Hotela Čatež je prilagođen osobama koje imaju poteškoće u kretanju, te im je potreban nadzor medicinskog osoblja i njega.¹⁰⁸

Nedaleko od Terma Čatež nalazi se golf igralište s 18 polja. Također, u blizini u sportskom centru, nalaze se tenis igrališta, igralište za *squash*, kuglanje, stolni tenis, badmintonom, mini golf, fitness dvorana, a može se i voziti čamcem po umjetnom jezeru. Ulaganje u dodatne sadržaje pokazalo se ispravno uzimajući u obzir da je u posljednjih nekoliko godina popularnost ovih terma porasla.

¹⁰⁶ Slovenska prirodna lječilišta, <<http://hr.slovenia-terme.si/o-ssnz/>>, (20. kolovoza 2016.)

¹⁰⁷ Terme najpopularnije među turistima u Sloveniji, <<http://hotelijeri.com/terme-najpopularnije-medu-turistima-u-sloveniji/>>, (20. kolovoza 2016.)

¹⁰⁸ Terme Čatež, <<http://hr.slovenia-terme.si/terme-i-ljecilista/terme-catez/>>, (20. kolovoza 2016.)

Terme Čatež su 2011. godine zabilježile 35 milijuna eura prihoda i 5 milijuna eura dobiti iz poslovanja. Gosti su tijekom 2011. godine ostvarili 689.866 noćenja, što u odnosu na prethodnu godinu predstavlja rast od 0,2%. Slovenski su gosti ostvarili 382.174, a strani 307.692 noćenja (prvenstveno Talijani, Hrvati i Srbi). Rast broja noćenja stranaca na godišnjoj se razini povećao za 5,4%.¹⁰⁹ Kolovoz 2015. godine bio je najbolji mjesec u povijesti Terma Čatež. Uz rekordan broj noćenja u kolovozu, ostvareni su poslovni prihodi 4,3% viši nego u kolovozu 2014. godine, dobit je bila veća 30%, a EBITDA¹¹⁰ 21% viša. U prvih osam mjeseci ove godine kompanija je imala gotovo 21 milijun eura poslovnih prihoda i 4,1 milijun eura operativne dobiti, što je 61% više nego u istom razdoblju prošle godine, a EBITDA je 24% viša nego u istom razdoblju 2014. godine.¹¹¹ Terme Čatež su u 2015. godini bila najbolja turistička tvrtka u Sloveniji.

3.2.8.2. Terme Olimia

Ljekovitost vode i njen turistički potencijal prepoznat je još u vrijeme socijalizma kada je 1966. godine izgrađen prvi drveni bazen. Do većih ulaganja došlo je 1978. godine kada su izgrađene Atomske toplice (sadašnji hotel Breza) po kojemu su i toplice dugo nosile ime. Godine 2000. Atomske toplice mijenjaju ime u Terme Olimia istovremeno s obnovom postojećih i izgradnjom novih wellness sadržaja. Godine 2001. izgrađuje se adrenalinski park Aqualuna, a 2004. godine obnavlja bazenski kompleks Termalija i izgrađuje kompleks sauna. Godine 2006. izgrađuje se wellness hotel Sotelia s četiri zvjezdice, a 2009. wellness centar Orhidelia – jedan od najljepših wellness centara u Europi koji je ime, ali i inspiraciju za uređenje svojih interijera dobio po maloj, crnoj orhideji koja raste u tom kraju.¹¹²

U Termama Olimia u prvih 9. mjeseci 2015. godine ostvareno je 64.230 dolazaka turista što je za 2,2% više nego u istom periodu lani, te je ostvareno 237.968 noćenja turista. Terme Olimia ostvarile su 12.824.760 eura prihoda u prvih 9. mjeseci 2015. godine što je 2% više

¹⁰⁹ Terme Čatež: Broj noćenja lani porastao 0,2%, <<http://www.seebiz.eu/terme-catez-broj-nocenja-lani-porastao-02/ar-25247/>>, (20. kolovoza 2016.)

¹¹⁰ EBITDA pokazateljem se utvrđuje koliki postotak dobitka prije kamata, poreza i amortizacije ostaje gospodarskom subjektu po svakoj jedinici (kuni) poslovnih prihoda (EBITDA marža).

¹¹¹ Termama Čatež dobit porasla 61 posto, <<http://www.poslovni.hr/svijet-i-regija/termama-catez-dobit-porasla-61-posto-302706>>, (20. kolovoza 2016.)

¹¹² Terme Olimia- postoji neki drugi svijet, <<http://www.naturala.hr/terme-olimia-postoji-neki-drugi-svijet/3268/>>, (20. kolovoza 2016.)

nego 2014. godine. Velik iskorak u rezultatima bilježi kupališni segment (Aqualuna, Termalija i Orhidelia) gdje je Terme Olimia posjetilo je 124.548 komercijalnih kupača u prvih 9. mjeseci 2015. godine što je 12,9% više nego u istom periodu 2014. godine.¹¹³

U Termama Olimia naročito se pazi na svjetske trendove u zdravstvenom turizmu, tome u prilog govori podatak da su u ponudu uveli svjetski trend *selfness*. Kroz odmor, učenje, opuštanje i kretanje gosti spoznaju različite tehnike vježbanja, kao i saznanja o pravilnoj ishrani. Uvrštavanjem noviteta u program, koji je ujedno na visokoj razini u pristupu i stručnosti, termama na tržištu daje prepoznatljivost. Zadovoljstvo gosta i dalje se uvelike širi usmenom predajom. Pozitivni komentari stvarnih, postojećih korisnika na *web* stranicama zaduženih za dojmove smještajih objekata ukazuju na zadovoljna iskustva posjetitelja termi.

¹¹³ Terme Olimia i Terme Tuhelj i dalje u vrhu wellness i spa turizma Hrvatske i Slovenije, <<http://www.mint.hr/default.aspx?id=27422>>, (20. kolovoza 2016.)

4. Stanje i perspektiva zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj

Toplice su postale cjeloviti resorti zdravstvenog turizma s wellness ponudom koja postaje njezin bitan dio. Mogućnost dolazaka zdravih ljudi s prvenstvenim motivom preventivne brige za zdravlje otvaraju vrata širim masama ljudi koji se žele odmoriti ili rekreirati. Svijest o starenju Europske populacije i sve veća briga o načinu života omogućava kreiranje nove vrste ponude gdje mnoge zemlje uvelike profitiraju. Unutar lječilišta se često održavaju seminari, radionice i izvode različite vježbe. Domaća lječilišta imaju visoku razinu medicinskih tretmana i vrsne stručnjake, ali neophodno je ulaganje u razvoj kvalitete, infrastrukture i dopunske sadržaje, kao i podizanje kvalitete smještaja te diverzifikaciju usluga. Potrebno je dosadašnju ponudu holističkog wellnessa koja se nudi u hotelskim kapacitetima preobraziti u medicinski wellness. Multidisciplinarni sadržaji kojima se obogaćuje ponuda u hotelskim kapacitetima doprinose boljim rezultatima i produženjem turističke sezone u Hrvatskoj.

Briga za zdravlje i proširivanje kulturnog horizonta glavne su odrednice novoga životnog stila. Zdravlje se pri tome ne svodi samo na tjelesni aspekt, već obuhvaća cjelinu ljudskog života. U tom smislu poželjno je da sadržaji odmora budu kreirani tako da izazovu interakciju duhovnih, psihičkih i fizičkih razina djelovanja. Turizam je tek tada činitelj koji profinjuje duh i jača psihofizičku kondiciju čovjeka.¹¹⁴

Hrvatska raspolaže neupitnim resursima, kao što su vrhunski medicinski kadar i turistička atraktivnost kako priobalja tako i kontinenta, ali i široko rasprostranjeni prirodni ljekoviti činitelji koji su dobra osnova za puno intenzivniji rast ovog selektivnog oblika turizma. Od presudne je važnosti da se pokrene inicijativa za uključivanjem u svjetski medicinski turizam s obzirom da je zdravstveni turizam jedina industrija koja u vrijeme recesije nije zabilježila negativne trendove.

¹¹⁴ D. Vlahović, *Koncepcijski i organizacijski problemi razvitka zdravstvenog turizma u Hrvatskoj*, Zdravstveni turizam u Hrvatskoj Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 7.-9. rujna 2001., Akademija medicinskih znanosti Hrvatske, Zagreb, 2001., str.61.

4.1. Aktualna kretanja u Republici Hrvatskoj

U slučaju Hrvatske u narednih nekoliko godina sve toplice i lječilišta u Hrvatskoj trebala bi proći preobrazbu pritom stvarajući novi proizvod sa dodatnim komforom. Ulaganjem u nove hotelske kapacitete i obogaćivanje sadržaja sa novim uslugama i programima potrebno je približavanje tržišnom segmentu osoba treće životne dobi. Taj oblik ulaganja najviše će doći do izražaja u predsezoni i postsezoni kada turisti treće životne dobi najčešće putuju i koriste usluge zdravstvenog turizma. U sljedećoj Tablici vidi se broj dolazaka turista i ostvarenih noćenja u 2014. naspram 2015. godine u lječilištima.

Tablica br. 8.: Dolasci i noćenja turista ostvarenih u lječilištima u 2014. i 2015.godini

| Godina | Dolasci | | Noćenja | |
|--------|---------|--------|---------|---------|
| | 2014. | 2015. | 2014. | 2015. |
| Ukupno | 33.712 | 32.569 | 220.339 | 203.617 |

Izvor: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske (2014./2015.), <http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/SI-1515.pdf>, (1. kolovoza 2016.)

U Tablici br. 8. vidljivo je da u 2014. godini je bilo 33.712 turista direktno povezanih s lječilištima te su ostvarili 220.339 noćenja, dok je u 2015. godini bilo 32.569 turista koji su ostvarili 203.617 noćenja. Uspoređujući 2014. godinu s 2015. evidentno je da su dolasci i noćenja u blagom padu. Negativni trendovi ovise o mnogo faktora od inozemne ponude do izbjegličke krize, te sve češću pojavu slučajeva terorizma.

Turisti koji ostvaruju svoje boravke u zdravstvenom turizmu najčešće svoje boravke organiziraju na dva načina, to jesu: ¹¹⁵

- poliklinički oblik – pružanje usluga u zdravstvenim ustanovama, smještaj u ugostiteljsko turističkim objektima
- stacionarni oblik – direktno obavljanje usluga i organizacija smještaja u zdravstvenim ustanovama. U lječilištima i specijalnim bolnicama danas se najčešće liječe osobe starije životne dobi, zatim slijede osobe srednje životne

¹¹⁵ Gregorić M., Musliu T., op.cit., str.4.

dobi, tretmani namijenjeni ženama, a u novije vrijeme i poslovnim ljudima kojima su prilagođeni točno određeni tretmani kao što su anti-stres terapije.

4.2. Mogućnost ulaganja, problematika i ograničenja

Zapuštene toplice i lječilišta potrebno je preurediti u moderne destinacije te ponudu obogatiti novim programima i sadržajima, ali nužna je izgradnja novih centara koji bi ujedno omogućila dulji rad hotela i privatnog smještaja. Glavno tijelo državne uprave zaduženo za investicije u turizmu je resorno ministarstvo za turizam (MTRH). Ministarstvo turizma Republike Hrvatske zaduženo je za turističku politiku zemlje u sklopu opće gospodarske politike, investicije u turizmu, poticanje razvoja specifičnih oblika turizma i slične poslove koji su mu dodijeljeni zakonom (NN 5/08). Iako još uvijek ulagači zbog nepovoljne investicijske klime strahuju ulagati u hrvatska lječilišta postoje i pozitivni primjeri iz prakse. Dva najpoznatija primjera su „Spa & Golf Resort Sveti Martin“ koje su prve hrvatske potpuno privatne toplice, te su jedna od najvećih greenfield investicija u Hrvatskoj, te Terme Tuhej koje su 2003. godine kupile slovenske Terme Olimia. Velika ulaganja osim u infrastrukturu vršene su i u uređivanje i proširivanje termalnih kapaciteta.

Najtraženiji medicinski tretmani u hrvatskoj od inozemnih turista su stomatologija i estetska kirurgija. Kvalitetna usluga i konkurentne cijene čine Hrvatsku privlačnom destinacijom zdravstvenog turizma. Ponuda se dugoročno ne može bazirati samo na tim oblicima zdravstvenog turizma. Razvijanje kvalitetne ponude je od izuzetne važnosti kao i selekcija potencijalnih korisnika usluga. Klaster medicinskog turizma namjerava razvijati i ponudu za fizikalnu terapiju, ortopediju i kardiokirurgiju. Zbog visokih cijena i velikih listi čekanja u zapadnim zemljama postoji potražnja za ovim zahvatima na svjetskom tržištu medicinskog turizma, a Hrvatski pružatelji usluga svojom cijenom i kvalitetom mogu konkurirati.

4.3. Mogućnosti napretka postojećih lječilišta i specijaliziranih bolnica u Hrvatskoj

Hrvatska je bogata mjestima koja imaju klimatske i morske ljekovite činitelje, kao i nalazišta prirodnih ljekovitih činitelja koji su rezultat geoloških procesa: termomineralne vode, peloidi, morski peloidi ili limani, naftalanska nafta i pijesak. U kontinentalnom dijelu su nalazišta termomineralnih voda i peloida, dok je primorska i otočna Hrvatska bogata klimatskim, morskim i drugim prirodnim ljekovitim činiteljima.¹¹⁶ Specijalna bolnica je zdravstvena ustanova specijalizirana za određenu granu medicinske djelatnosti poput psihijatrije.

U Republici Hrvatskoj postoji 27 specijalnih bolnica.¹¹⁷ Od ukupnog broj specijalnih bolnica ne mogu sve bolnice raditi u unaprjeđenju zdravstvenog turizma. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO) još uvijek je glavni kupac medicinskih usluga specijalnih bolnica za pacijente koji dolaze na teret države. Pružaju usluge prema jedinstvenom cjeniku, a na slobodnom tržištu cijene formiraju samostalno, uzimajući u obzir minimalni cjenik Liječničke komore. Lječilišta i specijalne bolnice u vlasništvu su županija i pod ingerencijom su Ministarstva zdravstva, a zdravstveni turizam pod ingerencijom je Ministarstva turizma.¹¹⁸ U nastavku slijedi prikaz najvećih postojećih lječilišta i specijaliziranih bolnica u Hrvatskoj.

¹¹⁶Ivanišević G., ur., *Prirodni ljekoviti činitelji u zdravstvenom turizmu*, Zdravstveni turizam Hrvatske, knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 7.-9. rujna 2001. Akademija medicinskih znanosti Hrvatske, Zagreb, 2001., str.34.

¹¹⁷ Wikipedia Specijalna bolnica, <https://hr.wikipedia.org/wiki/Specijalna_bolnica>, (15. kolovoza 2016.)

¹¹⁸ Zdravstveni turizam neiskorištena niša u hrvatskom turizmu, <<http://me.biznis-plus.com/node/2576/Zdravstveni-turizam-neiskoristena-nisa-u-hrvatskom-turizmu>>, (10. kolovoza 2016.)

Tablica br. 9.: Prikaz najvećih postojećih lječilišta i specijaliziranih bolnica u Republici Hrvatskoj u 2012. godini

| Mjesto | Vrsta zdravstvene ustanove | Smještajni kapacitet |
|------------------------|---|--|
| Crikvenica | SB za medicinsku rehabilitaciju Thalassotherapie | 5 objekata ukupno 330 kreveta |
| Selce | Terme Selce | 6 apartmana (i suradnja s hotelima) |
| Veli Lošinj | Lječilište za bolesti dišnih organa i kože | 3 objekta ukupno 220 kreveta |
| Opatija | Klinika za liječenje, rehabilitaciju i prevenciju bolesti srca i krvnih žila Thalassotherapie | objekt klinike i vila sa 70 kreveta |
| Rovinj | Bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Prim. dr. Martin Horvat | 3 objekta (bolnički i paviljonski) |
| Sv. Stjepan, Livade | Lječilište Istarske toplice | vila i hotel ukupno 270 soba |
| Biograd na Moru | SB za ortopediju | objekt s 150 kreveta |
| Makarska | SB za medicinsku rehabilitaciju Biokovka | objekt s 3 dilatacije ukupno 480 kreveta |
| Vela Luka | SB za medicinsku rehabilitaciju Kalos | objekt ukupno 240 kreveta |
| Ivanić Grad | SB za medicinsku rehabilitaciju Naftalan | objekt ukupno 137 kreveta |
| Krapinske Toplice | SB za medicinsku rehabilitaciju | objekt ukupno 600 kreveta |
| Topusko | Lječilište | objekt ukupno 142 kreveta |
| Stubičke Toplice | SB za medicinsku rehabilitaciju | 3 objekta ukupno 235 kreveta |
| Donja Stubica | Terme Jezerčica | objekt sa 45 soba |
| Varaždinske Toplice | SB za medicinsku rehabilitaciju | 5 objekata ukupno 1100 kreveta |
| Bizovac | Lječilište | 2 objekta ukupno 90 kreveta |
| Daruvar | SB za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice | 2 objekta ukupno 182 kreveta |
| Lipik | Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju | objekt ukupno 237 kreveta |

Izvor: Zdravstveni turizam- golema niša u hrvatskom turizmu, <<http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE+Bilten+0313.pdf?MOD=AJPERES>>, (18. kolovoza 2016.)

Tablica prikazuje najveća lječilišta i specijalne bolnice. Iz trećeg stupca vidljiva je potreba nadopunjavanja smještajnih kapaciteta, u većini slučajeva je potrebna i rekonstrukcija postojećih. U Istri se nalazi jedno lječilište i jedna specijalizirana bolnica.

Objekti koji bi se mogli baviti zdravstvenim turizmom u Hrvatskoj:¹¹⁹

Wellness ponuda:

- Oko 80 hotela s wellness centrima i/ili vodenim parkovima;
- Toplice (sa smještajem): Terme Tuhelj, Terme Jezerčica, Terme Sveti Martin, Toplice Lešće, Istarske toplice.

Lječilišni turizam:

- 3 lječilišta: Topusko, Bizovačke toplice, Veli Lošinj;
- Specijalne bolnice: “Biokovka” – Makarska, “Kalos” – Vela Luka, “Naftalan”- Ivanić Grad, Daruvarske Toplice, Krapinske Toplice, Lipik, Stubičke Toplice, Varaždinske Toplice, Thalassotherapie Crikvenica, Thalassoterapija Opatija.

Medicinski turizam:

- Klinički bolnički centri (5);
- Kliničke bolnice (3);
- Klinike (5);
- Opće bolnice (20);
- Specijalne bolnice;
- Poliklinike;
- Privatne zdravstvene ustanove – 800 subjekata.

¹¹⁹ Od medicinskog turizma dvije milijarde eura, <<http://izbori.slobodnadalmacija.hr/od-medicinskog-turizma-2-milijarde-e/>>, (10. kolovoza 2016.)

5. Institucionalni okvir zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj na snazi je niz zakonskih i podzakonskih akta, pravilnika i propisa kojima se uređuje poslovanje i pružanje usluga u zdravstvenom turizmu. U ovom obliku selektivnog turizma pažnja se usmjerava na zakone iz turizma, kao i na zakone iz zdravstva. S obzirom na broj zakona koji djeluju u ovoj domeni može se doći do zasićenosti informacija i stvaranja administrativnih prepreka za potencijalne ulagače. Potrebno je izgraditi zakonodavni okvir koji će biti otvoren, jasan, efikasan i koji neće biti isključiv. Kada se radi o ulaganjima, naročito inozemnim treba se voditi računa o vremenu potrebnom za pribavljanje dokumentacija i rješavanje dozvola. Zakonski propisi se trebaju revidirati i ustrojiti na nov i poticajan način kako bi omogućili lakše pokretanje zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.

Pitanjem pravnog okvira koji se kao prvenstveno pretpostavlja za uređivanje odnosa u zdravstvenom turizmu isuviše dugo je predmetom rasprave da bi to bilo opravdano. Raspravu o tome treba li donijeti Zakon o zdravstvenom turizmu ili Pravilnik o uvjetima i načinu organizacije bavljenja zdravstvenim turizmom zaista je semantičko pitanje i samo doprinosi daljnjem odgađanju donošenja propisa koji bi omogućio organizirano bavljenje zdravstvenim turizmom.¹²⁰

5.1. Nadležna ministarstva

U funkciji zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj aktivno djeluju dva ministarstva. Ministarstvo turizma i Ministarstvo zdravlja dvije su zasebne institucije koje djeluju svaka u svojoj domeni poslovanja. Kod zdravstvenog turizma pojmovi i zakonske regulative dijelom se preklapaju, u tom području one surađuju kako bi se ostvarili zadani ciljevi i dali preduvjeti za daljnji razvoj.

Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma Republike Hrvatske pokrenut je na inicijativu Ministarstva turizma. Ministarstvo turizma je također donijelo Strategiju razvoja Hrvatskog turizma do 2020. Taj dokument usvojen je od strane Hrvatskog sabora 26.4.2013. godine.

¹²⁰ A. Sabljak, dipl.iur., *Pravno uređivanje odnosa u organizaciji i provedbi zdravstvenog turizma*, Zdravstveni turizam Hrvatske, knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 7.-9. rujna 2001. Akademija medicinskih znanosti Hrvatske, Zagreb, 2001., str.108.

Radi se o dokumentu koji precizno definira smjernice za povećanje konkurentnosti hrvatskog turizma na međunarodnom tržištu, daje jasne naputke za pokretanje investicija u sektoru te je ujedno i osnova za povlačenje sredstava iz fondova Europske unije. Glavni razvojni cilj Strategije je ulazak Hrvatske u vodećih 20 turistički najkonkurentnijih zemalja svijeta, a naša bi zemlja 2020. godine trebala biti „globalno prepoznatljiva turistička destinacija, konkurentna i atraktivna za investicije, koja stvara radna mjesta i na održiv način upravlja razvojem na svom cjelokupnom prostoru, njeguje kulturu kvalitete, a svojim gostima tijekom cijele godine pruža gostoljubivost, sigurnost i jedinstvenu raznovrsnost autentičnih sadržaja i doživljaja“.¹²¹

Ministarstvo turizma regulira zakone iz područja turizma. Tim zakonima uređuje se način i uvjeti za pružanje usluga u turizmu. Zakon o pružanju ugostiteljske djelatnosti, različiti provedbeni propisi (npr. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata), kao i Zakon o pružanju usluga u turizmu koji je Hrvatski sabor donio 15. lipnja 2007. godine. Ministarstvo zdravlja donosi regulative iz domene zdravstva. Zakonske i podzakonske akte, različite pravilnike i propise (npr. Pravilnik o uvjetima za razvrstavanje bolničkih zdravstvenih ustanova u kategorije, Pravilnik o kategorizaciji medicinsko - tehničke opreme zdravstvenih ustanova i sl.) Ministarstvo zdravlja je izradilo Nacionalnu strategiju razvoja zdravstva 2012.-2020. godine koja je predstavljena 8. lipnja 2015. u Zagrebu od strane tadašnjih ministara Siniše Varge kao predstavnika Ministarstva zdravlja i Darka Lorencina iz Ministarstva turizma. Unutar Ministarstva zdravlja djeluje Zavod za zdravstvene usluge u turizmu.

Zavod za zdravstvene usluge u turizmu nova je uprava Ministarstva zdravlja koja je osnovana u listopadu 2014. godine s ciljem pokretanja sustavne, organizirane i dinamične inicijative za uključivanjem u svjetski medicinski turizam.¹²²

¹²¹ Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, <<http://www.eu-projekti.info/strategija-razvoja-turizma-republike-hrvatske-do-2020-godine>>, (9. kolovoza 2016.)

¹²² Republika Hrvatska Ministarstvo zdravlja, Zdravstveni turizam, <<https://zdravlje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-1297/zdravstveni-turizam/1343>>, (20. srpnja 2016.)

5.2. Zakonodavni okvir poslovanja

S obzirom na nužnost međuresorne suradnje i zajedničkih ingerencija nad zdravstvenim turizmom, zakonodavni okvir koji regulira ovaj okvir obuhvaća propise iz sfere turizma i zdravstva. Zakonodavni okvir u nadležnosti Ministarstva zdravlja uključuje sljedeće najvažnije zakone i pravilnike:

- Zakon o stomatološkoj djelatnosti (NN 121/03);
- Zakon o zaštiti prava pacijenata (NN 169/04);
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti (NN 150/08, 71/10);
- Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju (NN 150/08, 94/09, 153/09, 71/10);
- Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite (NN /107/07);
- Pravilnik o specijalističkom usavršavanju doktora stomatologije (NN 115/07);
- Zakon o djelatnostima u zdravstvu (NN 87/09);
- Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove (NN 31/11).

Zakon o zdravstvenoj zaštiti i Zakon o djelatnostima u zdravstvu jedni su od najviše primjenjivanih. Pa se tako Zakonom o zdravstvenoj zaštiti uređuju načela, mjere, način provođenja te organizacija zdravstvene zaštite, nositelji društvene skrbi za zdravlje stanovništva, prava i obveze osoba u korištenju zdravstvene zaštite te sadržaj, način obavljanja i nadzor nad obavljanjem zdravstvene djelatnosti.¹²³

Dok se Zakonom o djelatnostima u zdravstvu uređuje sadržaj i način djelovanja, standard obrazovanja, uvjeti za obavljanje djelatnosti, dužnosti, kontrola kvalitete i stručni nadzor nad radom sanitarnih inženjera, stručnih prvostupnika radiološke tehnologije, stručnih prvostupnika radne terapije i stručnih prvostupnika medicinsko-laboratorijske dijagnostike.¹²⁴

Ključni zakoni za funkcioniranje zdravstvenog turizma od strane Ministarstva turizma su:

- Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 138/06, NN 43/09, NN 30/14) i provedbeni propisi -Pravilnici koji razrađuju detaljno provedbu Zakona sa područja ugostiteljstva.

¹²³ Zakon o zdravstvenoj zaštiti, <<http://webhosting-wmd.hr/zakoni-narodne-novine/detaljnije/zakon-o-zdravstvenoj-zatiti>>, (20. srpnja 2016.)

¹²⁴ Zakon o djelatnostima u zdravstvu, <<http://www.zakon.hr/z/442/Zakon-o-djelatnostima-u-zdravstvu>>, (20. srpnja 2016.)

Ugostiteljska djelatnost u smislu ovoga Zakona je pripremanje i usluživanje jela, pića i napitaka i pružanje usluga smještaja. Ugostiteljska djelatnost je i pripremanje jela, pića i napitaka za potrošnju na drugom mjestu sa ili bez usluživanja (u prijevoznom sredstvu, na priredbama i slično) i opskrba tim jelima, pićima i napitcima (catering).¹²⁵

- Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 68/07, NN 88/10, NN 30/14) i pripadajući Pravilnici.

Usluge u turizmu u smislu ovoga Zakona su: pružanje usluga turističke agencije, turističkog vodiča, turističkog pratitelja, turističkog animatora, turističkog zastupnika, turističke usluge u nautičkom turizmu, turističke usluge u seljačkom gospodarstvu ili obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu, turističke usluge u ostalim oblicima turističke ponude i ostale usluge koje se pružaju turistima u svezi s njihovim putovanjem i boravkom.¹²⁶

Provedbeni propisi koji razrađuju provedbu Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti

- Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli (pročišćen tekst Pravilnika iz NN 88/07, 58/08 , 62/09, 63/13 i 33/14); na snazi do 31. 12. 2016. (novi Pravilnik (NN 56/16) stupa na snagu 1. 1. 2017.)

Ovim Pravilnikom propisuju se vrste ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, ugostiteljske usluge koje se moraju i mogu pružati u pojedinoj vrsti, vrste koje mogu biti klupskog tipa, minimalni uvjeti, vrste koje se kategoriziraju, kategorije, uvjeti za kategorije, oznake za vrste i kategorije, način označavanja vrsta i kategorija te sastav povjerenstva koje provodi očevid u objektu. Pravilnikom se propisuju vrste ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli za koje se može utvrditi posebni standard, vrste posebnih standarda, uvjeti i elementi koji moraju biti ispunjeni za pojedini standard, oznake i način označavanja posebnih standarda.¹²⁷

¹²⁵ Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, <<http://www.zakon.hr/z/151/Zakon-o-ugostiteljskoj-djelatnosti>>, (20. srpnja 2016.)

¹²⁶ Narodne novine, službeni članci, <<http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298502.html>>, (21. srpnja 2016.)

¹²⁷ Narodne novine, službeni članci, <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html>, (21. srpnja 2016.)

5.3. Udruživanje dionika na nacionalnoj razini

Jačanje sektora dionika u zdravstvenom turizmu kroz osnivanje radionica, obrazovnih programa, osnivanje inkubatora i mreža centara pružala bi se direktna podrška zaposlenima u zdravstvenom turizmu. Umrežavanje bi doprinijelo stvaranju međusobnih kontakata i plansko uočavanje realnih problema iz prakse. Javna uprava treba pomoći u udruživanju na razini Županija i Gradova, dok u svrhu upravljanja i promocije turizma turističke zajednice dijelom već ispunjavaju ovu ulogu. Kad je riječ o udruživanju dionika za potrebe razvoja zdravstvenog turizma ističu se sljedeće udruge:

- Zajednica zdravstvenog turizma pri HGK

Djeluje od 1995. godine te u tri sekcije okuplja članice s područja medicinskog, lječilišnog i wellness turizma, osmišljava, potiče i koordinira razvoj, unaprjeđuje kvalitetu i profiliranje zdravstvenog turističkog proizvoda, te oblikovanje promocije na domaćem i stranom tržištu. Šesta HTI (Health Tourism Industry Conference) konferencija industrije zdravstvenog turizma 2016. u organizaciji Hrvatske gospodarske komore - okupila je od 3. do 5. ožujka 2016. u Beču 200-tinjak sudionika i predavača iz 40 zemalja, od SAD-a do Kine, iz svih sfera koje se naslanjaju na industriju zdravstvenog. Šesta HTI konferencija ove se godine prvi put održala izvan granica Hrvatske, predstavila i cjelovitu ponudu hrvatskog wellness, lječilišnog i medicinskog turizma.¹²⁸ Iduće godine konferencija će se održati u Rovinju.

- HUP - Udruga privatnih poliklinika, bolnica, lječilišta i ustanova za zdravstvenu skrb

Udruga privatnih poliklinika, bolnica, lječilišta i ustanova za zdravstvenu skrb dobrovoljna je i neovisna udruga poslodavaca koja štiti i promiče prava i interese svojih članova osobito u području uređivanja uvjeta poslovanja, odnosa s tijelima državne vlasti, sindikatima, radnog i socijalnog te gospodarskog zakonodavstva, kolektivnog pregovaranja i sklapanja kolektivnih ugovora, radnih sporova, te drugih pitanja važnih za gospodarski i socijalni položaj poslodavaca.¹²⁹

¹²⁸ Hrvatska postaje međunarodno poznata destinacija zdravstvenog turizma, <<http://www.vecernji.hr/kompanije-i-trzista/hrvatska-postaje-medunarodno-poznata-destinacija-zdravstvenog-turizma-1065743>>, (20. srpnja 2016.)

¹²⁹ HUP- Udruga privatnih poliklinika, bolnica, lječilišta i ustanova za zdravstvenu skrb, <<http://www.hup.hr/hup-udruga-privatnih-poliklinika-bolnica-ljecilista-i-ustanova-za-zdravstvenu-skrb.aspx>>, (23. srpnja 2016.)

- Udruga za razvoj medicinskog turizma

Udruga egzistira kao centar izvrsnosti medicinskog turizma u Hrvatskoj te okuplja medicinske ali i turističke stručnjake. Kako bi se olakšao prijenos znanja i iskustava te podigla razina turističke konkurentnosti Hrvatske, Udruga organizira savjetovanja, konferencije, predavanja, seminare, kongrese, tribine i druge stručne skupove o medicinskom turizmu. Na taj način omogućuje se strukovno povezivanje i profesionalno usavršavanje članova te prikupljanje i prosljeđivanje stručnih informacija članovima Udruge za razvoj medicinskog turizma.¹³⁰

- Klaster medicinskog turizma

Djeluje od 2010. godine kao društvo s ograničenom odgovornošću. Klaster medicinskog turizma osnovan je s ciljem izgradnje i razvoja sustava medicinskog turizma u Hrvatskoj. Klaster okuplja vodeće stručnjake u području medicine, turizma i srodnih podržavajućih djelatnosti koji svojim aplikativnim iskustvima i znanjem žele znatno unaprijediti postojeće institucije i gospodarske subjekte te razviti projekte budućnosti bazirane na znanju i inovativnosti s ciljem poboljšanja kvalitete medicinskih i turističkih usluga te općenito poboljšanje kvalitete života lokalnog stanovništva i gostiju.¹³¹

- Klaster „Zdravlje“

Djeluje od 2013. godine povezujući domaće privatne klinike. Cilj im je internacionaliziranje vlastitog biznisa i zajedničko pružanja usluga kroz povezivanje s drugim industrijama u Europi i svijetu kao što su osiguravatelji, industrija visoke zdravstvene tehnologije, turističke agencije i turoperateri, ali i sa gradovima i općinama, te sa svima koji u modernom svijetu žive od zdravlja ili zdravstva.¹³²

- Klaster zdravstvenog turizma Kvarnera

Klaster zdravstvenog turizma Kvarnera okuplja članstvo iz redova medicinskog, turističkog i sveučilišnog sektora te pratećih usluga sa ciljem stvaranja prepoznatljivog i konkurentnog zdravstveno-turističkog proizvoda na lokalnoj i međunarodnoj razini. Organizacijski objedinjujemo pripreme i plasmane prepoznatljivog i konkurentnog zdravstveno-turističkog proizvoda koji mora slijediti svjetske trendove, tradiciju, resursnu osnovicu i specifičnostima destinacije.¹³³

¹³⁰ Udruga za razvoj medicinskog turizma, <http://www.umt.hr/o_nama.html>, (23. srpnja 2016.)

¹³¹ Klaster medicinskog turizma, <http://medicinskiturizam.org/O_klasteru/O_nama/>, (24. srpnja 2016.)

¹³² Klaster Zdravlje za europsko tržište, <<http://www.poslovnih.hr/hrvatska/klaster-zdravlje-za-europsko-trziste-248245>>, (24. srpnja 2016.)

¹³³ Kvarner Health, <http://www.kvarnerhealth.hr/o_nama>, (24. srpnja 2016.)

- Klaster termi Hrvatske

Osnovan 2015. godine, oblik je interesnog udruživanja hrvatskih toplica čiji je cilj razvoj zdravstvenog turizma u interesnom udruživanju toplica i popratne industrije povezane s turizmom, a želja je da Klaster zaživi kao neovisno tijelo koje će samostalno odrediti svoj razvojni smjer. Zajedničkim nastupom, hrvatske toplice rješavat će probleme previsokih troškova poslovanja, nemogućnosti plasmana proizvoda na strana tržišta i nedovoljnog ulaganja u inovacije i razvoj.

5.4. Obrazovanje ljudskih resursa i njegova važnost

Ljudski resursi predstavljaju ljudski kapital koji svojim znanjem, vještinama i sposobnošću najviše pridonosi uspješnom ostvarivanju ciljeva organizacije. Da bi se ljudski resursi koristili optimalno, potrebno je njima upravljati i koristiti saznanja za stvaranje dobrih međuljudskih odnosa i njihovo održavanje.¹³⁴

Zdravstveni je turizam najbrže rastuća grana turizma u svijetu i to s godišnjim rastom između 15% i 20%. Europa, kao najveće tržište, prihode od ovog vida turizma povećala je u odnosu na 2007. godinu za čak 62%. U Hrvatskoj je riječ o tržištu koje trenutno zapošljava oko 10.000 osoba, a prihod od zdravstvenih usluga, i to bez smještaja i prateće potrošnje, iznosi oko 300 milijuna eura prihoda. Iako se na prvu čini mnogo, prema slobodnim, ali posve realnim procjenama, radi se o tržištu koje bi vrlo brzo moglo doseći prihode veće od milijardu eura¹³⁵

Investicije u zdravstvu i ulaganje u obrazovanje kadrova bitni su za tržišnu konkurentsku poziciju zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Adekvatni radni uvjeti, veće plaće i stimulacije neki su od pokretača zadovoljstva zaposlenika. Zadovoljni zaposlenik doprinosi produktivnim radom koji organizacijsku cjelinu čini potpunom i djelotvornom. Stručno osoblje je ključni čimbenik funkcioniranja zdravstvenog turizma na visokoj razini, koja rezultira prepoznatljivošću u svjetskim razmjerima. Uvođenjem novih smjerova, filozofija cjeloživotnog učenja i vođenje brige o kadrovima neki su od segmenata koji je potrebno

¹³⁴ Bartolici M., Birikić D., *Upravljanje kvalitetom ljudskih resursa u zdravstvenom turizmu*, znanstveni rad, Acta Turistica Nova, 2011., str. 53-57., <<http://hrcak.srce.hr/107024>>, (25. srpnja 2016.)

¹³⁵ Hrvatska obiluje neograničenim resursima za daljnji rast zdravstvenog turizma, <<http://www.poslovni.hr/hrvatska/hrvatska-obiluje-neogranicenim-resursima-za-daljnji-rast-zdravstvenog-turizma-291936>>, (25. srpnja 2016.)

uvesti u zdravstveni turizam Hrvatske kako bi ostvarili zadane ciljeve. Cjeloživotnim poslovnim obrazovanjem povećava se kreativnost i inovativnost svih zaposlenika, koja omogućuje ostvarenje strategije uz veću produktivnost rada te veće plaće i nagrade radnika i rukovoditelja u poduzećima. Dinamične promjene koje se događaju u društvu i gospodarstvu u konkurentskom okruženju uvjetuju potrebe za stalnim inoviranjem znanja i stjecanja novih radnih vještina. Stečeno poslovno obrazovanje trebalo bi se stalno nadopunjavati prema potrebama poduzeća i posla to jest radnog mjesta.¹³⁶

U nastavku slijedi Tablica obrazovne strukture zaposlenih u zdravstvenom turizmu, kao i analiza iste zbog potreba razumijevanje problematike u ovoj domeni turizma. Istraživanje je provedeno 2009. godine. Istraživanju su se odazvali: Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Naftalan Ivanić grad, Thalassotherapia Opatija, Thalassotherapia Crikvenica, Daruvarske toplice, Lipik, Krapinske toplice, Stubičke toplice, Lječilište Topusko, Istarske toplice, Bizovačke toplice i Top-Terme Topusko. U ovim centrima ukupno je na raspolaganju 3.163 kreveta. HZZO puni 1561, a ostalo je na slobodnom tržištu (1602 kreveta).

Tablica br. 10.: Struktura zaposlenih u zdravstvenom turizmu Republike Hrvatske prema stupnju stručnog obrazovanja

| Stupanj obrazovanja | Ukupno (%) | Medicinsko osoblje (%) | Žene (%) |
|---------------------|------------|------------------------|------------|
| VSS/II | 91 (4) | 70 (3) | 54 (2,3) |
| VSS/I | 135 (6) | 108 (5) | 83 (4) |
| VŠS | 319 (14) | 274 (12) | 240 (10) |
| SSS | 1.070 (46) | 561 (24) | 812 (35) |
| PKV | 59 (2,5) | 5 | 34 (1,5) |
| KV | 231 (10) | - | 114 (5) |
| NKV | 406 (18) | - | 311 (13) |
| Ukupno | 2.311 | 1.018 (47) | 1.648 (71) |

Izvor: Trdina D. Upravljanje ljudskim potencijalima u zdravstveno turističkim centrima, Zbornik radova Stručni kadrovi u turizmu i sportu, Čakovec, 2010., str. 324., (25. srpnja 2016.)

¹³⁶ Trdina D., *Upravljanje ljudskim potencijalima u zdravstveno-turističkim centrima Republike Hrvatske, Prethodno priopćenje*, UDK 658.3:615.83:338.43(4975), <hrcak.srce.hr/file/83705>, (25. srpnja 2016.)

Ukupan broj zaposlenih u zdravstvenom turizmu iznosi 2.311, od toga 1.018 zaposlena ili 47% čini medicinski kadar, 1.293 osobe ili 53% spada u nemedicinsko osoblje. Srednje stručno obrazovanje ima 1.070 zaposlenih ili 46%, od toga 561 medicinskog osoblja. Izuzetno je zabrinjavajući podatak nizak postotak visoko kvalificirane radne snage obzirom na složenost poslova. Srednja stručna sprema je prema podacima dominantna, što je podatak koji ne ide u korist ako želimo postati svjetska destinacija zdravstvenog turizma. Žene su u strukturi zaposlenih dominantnije nad muškim kadrovima. Pripravnički staž za zdravstvene djelatnike traje godinu dana. Iznimno pripravnički staž doktora medicine koji su završili petogodišnji studij medicine traje dvije godine.

Sukladno članku 9. i 10. Pravilnika o pripravničkom stažu zdravstvenih radnika („Narodne novine“ broj 2/11, 14/13, 126/14), odnosno članka 13. Pravilnika o pripravničkom stažu doktora medicine („Narodne novine“ broj 114/13, 157/13, 30/14) te Pravilnika o pripravničkom stažu doktora dentalne medicine („Narodne novine“ broj 145/13) nakon završenog pripravničkog staža potrebno je položiti stručni ispit.¹³⁷ Izvan sustava zdravstva (npr. za rad u hotelima, spa/wellness centrima) ne postoji obveza polaganja stručnog ispita.

5.5. Akreditacija zdravstvenih ustanova

Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu, osnovana Zakonom o kvaliteti zdravstvene zaštite («Narodne novine» br. 107/07) nositelj je aktivnosti vezanih za uspostavljanje, provedbu i poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite. Agencija prema Zakonu o kvaliteti predlaže ministru nadležnom za zdravstvo standarde kvalitete zdravstvene zaštite, osigurava bazu podataka vezanu za unaprjeđivanje kvalitete zdravstvene zaštite, edukaciju i promicanje kvalitete zdravstvene zaštite, obavlja edukaciju na području osiguranja, unaprjeđenja i promicanja kvalitete zdravstvene zaštite te obavlja i druge poslove na području osiguranja, unaprjeđenja, promicanja i praćenja kvalitete zdravstvene zaštite.¹³⁸

¹³⁷ Ministarstvo zdravlja, Stručni ispiti za zdravstvene djelatnike, <<https://zdravlje.gov.hr/oministarstvu/djelokrug-1297/kutak-za-djelatnike-u-zdravstvu/strucni-i-specijalisticki-ispiti/strucni-ispiti-za-zdravstvene-radnike/1797>>, (27. srpnja 2016.)

¹³⁸ Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu, Priručnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, <http://aaz.hr/sites/default/files/prirucnik_o_standardima_kvalitete_zdravstvene_zastite_i_nacinu_njihove_primjene_0.pdf>, (28. srpnja 2016.)

Sukladno Planu rada Agencije za 2014. godinu, Agencija/SA je u 2013. godini započela, a u 2014. godini nastavila i provela aktivnosti u svezi oblikovanja prijedloga Pravilnika o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove -konačnog prijedloga revidirane verzije akreditacijskih standarda za bolničke zdravstvene ustanove. Plan rada Službe za akreditaciju (SA) Agencije u 2014.godini definiran je upravo kroz ostvarenje ta dva temeljna cilja koji su preduvjet za provođenje akreditacijskog postupka:¹³⁹

1. Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove;
2. Pravilnik o akreditacijskom postupku i davanju akreditacije nositeljima zdravstvene djelatnosti.

Prema strategiji hrvatskog turizma do 2020. godine naglašava se da će sustav akreditacije zdravstvenih ustanova u Hrvatskoj biti dobrovoljan, a ne obvezujući. Što se tiče certificiranja zdravstvenih ustanova, osobito onih koje imaju ambicije za pružanje zdravstveno-turističkih usluga, valja reći da u nas još uvijek nije uspostavljen autonoman sustav certificiranja. Iako manji broj zdravstvenih institucija raspolaže osnovnim međunarodnim certifikatima, među kojima su najrašireniji ISO standardi¹⁴⁰, najveći broj pružatelja usluga zdravstvenog turizma u Hrvatskoj nije certificiran za potrebe zdravstveno-turističkih usluga. Samo jedna privatna poliklinika koristi TEMOS¹⁴¹, druga Accreditation Canada¹⁴², a jedna specijalna bolnica članica je marketinške alijanse The Leading Hospitals of the World¹⁴³. Uvođenje standarda i normi, planiranja i kontrole, informatizacija zdravstva, uspostava integrirane zdravstvene skrbi, decentralizacija upravljanja i odgovornosti, optimizacija i učinkovita alokacija resursa ključni su elementi reforme sustava zdravstva i podizanja razine kvalitete. U tom je smislu nova zdravstvena politika usklađena sa zdravstvenom politikom zemalja EU te joj je cilj osigurati sveobuhvatne, pravovremene, kvalitetne i sigurne usluge zdravstvene skrbi građanima.¹⁴⁴

¹³⁹ Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu, <<http://aaz.hr/hr/akreditacija/standardi>>, (29. srpnja 2016.)

¹⁴⁰ ISO – standardi vezani za internu kvalitetu procesa u instituciji, među kojima postoje i specijalizirani standardi za procese u medicini.

¹⁴¹ TEMOS– međunarodna certifikatorsko tijelo (sa sjedištem u Njemačkoj) podržava bolnice, klinike, stomatološke ordinacije i rehabilitacijske centre.

¹⁴² Accreditation Canada – nezavisna i neprofitna organizacija za certificiranje i akreditaciju u zdravstvu.

¹⁴³ Organizacija “The Leading Hospitals of the World” osnovana je kao međunarodna institucija najizvršnijih bolnica iz Njemačke, Švicarske i Nizozemske, u što su se kasnije priključile bolnice iz Azije, Latinske Amerike, Bliskog istoka, jugoistočne Europe i Rusije.

¹⁴⁴ Ostojić R., Bilas V., Franc S., *Unapređenje kvalitete zdravstvenih sustava zemalja članica Europske Unije*, UDK /UDC: 614.2:658.56](4-6EU:497.5) JEL klasifikacija: I11, <hrcak.srce.hr/file/142474>, (29. srpnja 2016.)

6. Specifičnosti poduzetništva u turizmu – Terme Tuhelj

Tuhelj je u Hrvatskoj poznat kao mjesto bogate prošlosti s visokim potencijalom rasta. Očuvana priroda, umjerena kontinentalna klima, povoljan geoprometni položaj u blizini glavnih županijskih prometnih pravca i termalni izvori čine ga idealnim mjestom za daljnji razvoj i napredak zdravstvenog turizma.

Prvi pisani dokument koji spominje obližnje mjesto Tuhelj, po kojem su Toplice i dobile ime, datira iz 1402. godine. S vremenom se Tuhelj istaknuo kao crkveno i kulturno središte toga kraja, što se najviše može vidjeti po predivnoj crkvi Uznesenja Blažene Djevice Marije, a samo mu ime proizlazi iz staroslavenske riječi 'tuhl', što označuje vlažno mjesto.¹⁴⁵

Terme Tuhelj smještene su u Hrvatskom zagorju i od glavnog grada Hrvatske udaljene su 40-ak kilometara. Poznate su po izvoru termalne mineralne vode koja ima ljekovite učinke za ljudski organizam. U blizini Terma Tuhelj nalazi se barokni dvorac Mihanović, danas u vlasništvu poduzeća Terme Tuhelj d.o.o. u sklopu kojeg je vrhunska ugostiteljska ponuda. Barokni dvorac Mihanović izgrađen je u 18. stoljeću, a obnovljen i rekonstruiran 1983. godine. Smješten je u neposrednoj blizini terma, a pored toplica pružaju se mogućnosti razvoja kongresnog turizma, zatim poslovnih susreta te raznih svečanosti. Restoran u dvorcu nudi specijalitete i tradicionalna zagorska i nacionalna jela te srednjovjekovne večere u vinoteci dvorca.

Prirodno kupalište pored dvorca Mihanović jedinstveno je u Hrvatskoj i omogućuje kupanje u termalnoj vodi koja izvire na samom dnu bazena, a konstantan protok vode nudi uvijek svježiu čistu vodu. Na izvoru termalne vode temperature od 33°C stvara se ljekovito peloidno blato primjenjivo u obliku FANGO¹⁴⁶ terapija koje opuštaju i liječe. Sportski centar nudi izbor različitih sportskih terena (tenis, košarka, nogomet – travnato i betonsko igralište, mali nogomet, stolni tenis, *fitness* i sportska dvorana, mini golf) te pripreme za profesionalne sportaše i rekreativce.¹⁴⁷

¹⁴⁵ Tuheljske Toplice, <<http://www.putovnica.net/odredista/hrvatska/tuheljske-toplice>>, (29. kolovoza 2016.)

¹⁴⁶ Fango tretman uključuje zagrijavanje blata te nanošenje obloga na kožu klijenta, gdje se ostavlja da djeluje određeno vrijeme. Fango je vuklanskog podrijetla, a nastaje usitnjavanjem vulkanskog kamenja te miješanjem istog s termalnom ili morskom vodom.

¹⁴⁷ Aktivni odmor, <<http://www.visitzagorje.hr/objekt/terme-tuhelj>>, (01. listopada 2016.)

Godine 2003. Tuheljske Toplice kupile su slovenske Terme Olimia. Tvrtka je tada bila već tri godine u stečaju te je infrastrukturno propadala. Osim zapuštenih objekata tržišno nije bila u opticaju tako da je šteta bivala sve veća. Nakon preuzimanja bila su potrebna velika ulaganja kako bi se ponovo vratila u tržišni opticaj. Vlasnici su sa poznatim slovenskim termama u ovoj domeni poslovanja već godinama, te u kontinentalnom turizmu ostvaruju uspjeh. U prve tri godine u Terme Tuhelj investirano je 15 milijuna eura u cijeli objekt.

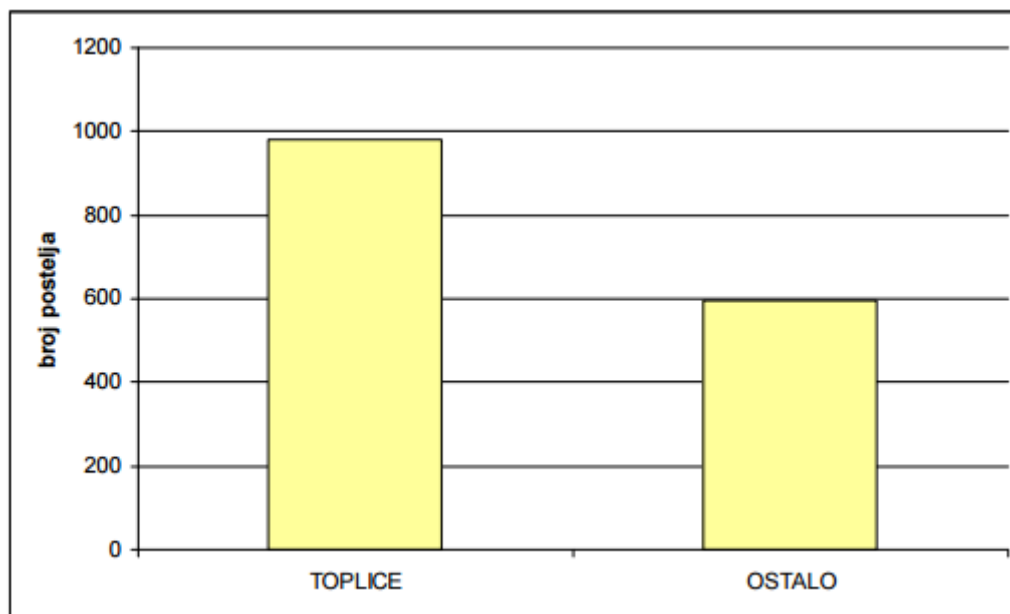
5.6. Razvoj poduzetništva u turizmu u Krapinsko-zagorskoj županiji

Za razvoj turističkih djelatnosti potrebno je fokusirati se na dostupne uvjete koje Krapinsko-zagorska županija kao kontinentalno geografsko smještena županija nudi. Sagledavajući kulturno-povijesne i geografske aspekte postoji temelj za razvoj nekoliko oblika selektivnog turizma:

- Vjerski turizam
- Zdravstveni turizam
- Kulturni turizam
- Ruralni turizam

Zdravstveni turizam i njegove podvrste pokazuju se kao ključne ako sagledamo broj smještajnih jedinica u Krapinsko-zagorskoj županiji. U dolje navedenom Grafu br. 1. prikazuje se broj smještajnih kapaciteta iz 2008. godine, iako su podaci stari nekoliko godina jasno se vidi razlika između toplica i ostalih oblika smještajnih kapaciteta.

Graf br. 1.: Smještajni kapaciteti u Krapinsko – zagorskoj županiji u 2008. godine



Izvor: Turistička zajednica Krapinsko – zagorske županije, <http://www.partnerstvo-razvoj.net/files/file/pdf/2016/KZZ_Strategija_razvoja.pdf>, (28.09.2016.)

Iz Grafa može se uočiti kako su toplice i zdravstveni turizam primarni po broju posjetitelja, a time i po prihodima u turizmu u Krapinsko-zagorskoj županiji. Kontinentalni turizam sa svojim karakteristikama omogućuje da ne ovisi o kupališnoj sezoni kada broj noćenja u državi dosiže najvišu razinu već da se odvija tokom cijele godine.

Krapinsko-zagorska županija je podijeljena na 7 gradova i 25 općina. Općina Tuhelj na čijem se području nalaze Terme Tuhelj jedna je od njih. Iako ova općina broji otprilike svega 2.000 stanovnika i prostire se na 25 m² zbog navedene atrakcije pokazuju izrazitu perspektivu u razvoju poduzetništva. Koliko je turizam perspektivan u općini Tuhelj najbolje ukazuje podatak da je turizam najvažnija gospodarska djelatnost. U proteklih nekoliko godina Krapinsko-zagorska županija kontinuirano radi na razvoju Zagorja što pozitivno utječe na zagorska turistička mjesta, pa time i na općinu Tuhelj. Osim razvijanja prepoznatljivosti Zagorja općina je prvenstveno postala prepoznatljiva zbog Termi Tuhelj, iskoristivosti termalne vode i raznih manifestacija koje se tradicionalno organiziraju već dugi niz godina. U daljnjem tekstu prikazuje se Tablica sa dolascima i noćenjima u općini.

Tablica br. 11.: Dolasci i noćenja turista ostvarenih u Općini Tuhelj u 2014. i 2015.godini

| Godina | Dolasci | | Noćenja | |
|--------|---------|--------|---------|--------|
| | 2014. | 2015. | 2014. | 2015. |
| Ukupno | 38.050 | 40.475 | 91.207 | 91.083 |

Izvor: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske (2014./2015.), <http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/SI-1515.pdf>, (21. kolovoza 2016.)

Prema podacima Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske u Općini Tuhelj u 2015. godini ostvareno je ukupno 40.475 dolazaka turista, od toga 21.899 domaćih i 18.576 stranih turista, te 91.083 noćenja, od toga 44.159 domaćih gostiju i 46.924 inozemnih. Godinu ranije, u 2014. godini, u Općini Tuhelj ostvareno je 38.050 dolazaka turista, od toga domaćih 20.909 i 17.141 stranih. Nadalje, realizirano je 91.207 noćenja, od toga 44.823 domaćih i 46.384 stranih. Iz gore navedene tablice vidljivo je da su dolasci u trendu rasta, dok su noćenja u 2015. godini ostvarila neznatnu negativnu vrijednost u odnosu na 2014. godinu.

5.7. Ekonomski razvoj poduzetništva Terma Tuhelj

Tuheljske Toplice su jedno od najkompletnijih turističko-rekreacijskih centara kontinentalnog turizma u Hrvatskoj. U ponudu redovito uvode novosti i atrakcije poput tobogana, valova, divlje rijeke, gejzira i brojnih vodenih igračaka koje se protežu na više od 5.000 m² vodene površine, a sadrže 4 vanjska i 4 unutarnja bazena. Rekonstruiran Hotel „Well“ sa kategorizacijom od četiri zvjezdice nudi smještaj po visokim kriterijima, a ističe se i najvećim wellness centrom u Hrvatskoj. Sa dugogodišnjim iskustvom u poslovanju vodstvo poduzeća jasno je definiralo smjernice koje su vodile inovativnosti i kvaliteti razvoja usluga. Tu je pridonjela i vlasnička struktura koja je u obliku državnih fondova i poduzeća podržala razvoj i pomogla u realizaciji zamišljenih projekata. U uređivanje, proširivanje, edukaciju zaposlenika i pokretanje poslovanja uloženi su veliki naponi obzirom na veličinu projekta. Bilo je potrebno rekonstruirati cijeli kompleks i kompletno poslovanje kroz organizacijsku strukturu. Objekt se nije zatvarao u potpunosti zbog straha od gubitka jednog dijela gostiju. Kako su se dodatni objekti zatvarali i sadržaji uređivali i dovršavali postali su otvoreni za

javnost, održavajući kompletno vrijeme jedan dio otvoren. U relativno kratkom vremenu stvoren je brend na međunarodnom tržištu.

Razvoj Terma Tuhelj:¹⁴⁸

- 2003. godina - početak poslovanja Terma Tuhelj;
- 2004. godina - renovacija hotela;
- 2005. godina - izgradnja vanjskih bazena Vodenog planeta;
- 2006. godina - uređenje Svijeta sauna i SPAeVITA centra njege i ljepote, uređenje i izgradnja unutarnjih bazena Vodenog planeta;
- 2008. godina - uređenje sportske dvorane;
- 2009. godina - uređenje kampa;
- 2010. godina - uređenje Mihanovićevo perivoja;
- 2012. godina - proširenje wellnesa, izgradnja novog kongresnog centra, preuređenje postojećeg i izgradnja novog hotela;
- 2015. godina - restauracija postojećeg smještajnog objekta u Hostel Vila te rekonstrukcija zidnog murala Ede Murtića na Vodenom planetu.

Dugogodišnji direktor Zdravko Počivalšek od prošle je godine prihvatio ulogu slovenskog ministra za gospodarski razvoj i tehnologiju. Prilikom preuzimanja Terma Tuhelj bio je na čelništvu tima koji je birao perspektivno osoblje pomoću kojeg je uspostavljena kvalitetna organizacijska struktura tvrtke. Prema njegovim riječima ne isključuje se mogućnost povratka na funkciju direktora kada završi mandat u Vladi. U Termama Tuhelj ostvareno je 39.352 komercijalnih noćenja u prvih pet mjeseci 2016. godine što je 20,7% više noćenja nego u istom periodu lani. Ostvareno je 2,4 milijuna prihoda, što je 17,6% više prihoda nego u istom periodu 2015. godine i 13,3% više nego u istom periodu 2014.godine. Rezultat

¹⁴⁸ Službene stranice Terme Tuhelj, povijest, <<http://www.terme-tuhelj.hr/hr/terme-tuhelj/o-nama-14946>>, (29. kolovoza 2016.)

poslovanja za prvih pet mjeseci 2016. godine iznosi 141 tisuća eura što je u odnosu na isto razdoblje 2015. i 2014. godine, puno bolje.¹⁴⁹

Voditelj financija u Termama Tuhelj Tomislav Novak ističe kako sada Terme Tuhelj zapošljavaju 135 zaposlenika, koji na posao stižu uglavnom iz okolnih gradova i mjesta, dodajući kako se nada da će se ubrzo taj broj i povećati obzirom na daljnje projekte koji su u pripremi. Terme Tuhelj su za sve goste i zaposlenike uvele „Zdravi ritual“ koji se odvija dvaput dnevno u 8:30 i 17:30. Trominutni ritual kuće je idealan način za poboljšanje koncentracije u kojem osluškivanjem sebe gosti i zaposlenici mogu potaknuti ključne procese u tijelu.¹⁵⁰ Zaposleni u ugostiteljstvu Terma Tuhelj i Terma Olimia prošli su brojne edukacije kako bi naučili pripremati hranu s drugačijim namirnicama i na drugačiji način.

U posljednjih deset godina Terme Tuhelj doživjele su preobrazbu kao rezultat investicija na svim područjima. Razvojem i velikim naporima postale su prepoznatljive nudeći gostima da isprobaju drukčiji doživljaj, konstantno nadopunjavajući svoju ponudu inovacijama u skladu sa tržišnim trendovima. Kreiranje paket aranžmana po povoljnim cijenama u skladu sa zahtjevima više profila gostiju dobili su lojalnost određenog broja gostiju koji iako posjećuju isto mjesto dožive ga na drugačiji način.

5.8. Pravni i financijski aspekti Terma Tuhelj

Hrvatske Terme Tuhelj u vlasništvu su slovenskih Terma Olimia. Dok Terme Tuhelj posluju pod društvom sa ograničenom odgovornošću, njihovi vlasnici su dioničko društvo. Obje tvrtke prema oblicima trgovačkih društava spadaju u društvo kapitala kojem je u prvom planu njegov kapital, a ne individualnost članova, jer je bit takvog društva u udruživanju kapitala, a ne osoba, pa se zbog toga kod takvih društava ne očekuje osobni doprinos članova. Redovito u takav oblik društva članovi unose samo dio imovine, a ne rade u društvu i ne odgovaraju za njegove obveze. Odluke se u društvu donose većinom glasova, a broj glasova određuje se na temelju visine udjela u temeljnom kapitalu društva.¹⁵¹ Kapital Terma Tuhelj iznosi 16.320.600,00 HRK i uplaćen je u cijelosti.

¹⁴⁹ Terme Olimia i Tuhelj predstavile sjajne rezultate, <<http://metro-portal.rtl.hr/terme-olimia-i-tuhelj-predstavile-sjajne-rezultate/98753>>, (29. kolovoza 2016.)

¹⁵⁰ Terme Tuhelj uvele novi ritual za goste i zaposlenike, <<http://www.kupac.hr/vijesti/zanimljivosti/terme-tuhelj-ritual-kuce.aspx>>, (02. listopada 2016.)

¹⁵¹ Društvo kapitala, <<http://www.poslovni.hr/leksikon/drustvo-kapitala-197>>, (03. listopada 2016.)

Dioničari Termi Olimia su Kapitalska družba d.d., Slovenske željeznice, Nova kreditna banka Maribor d.d., te tvrtka Bioto čiji je većinski dioničar do nedavno bio bivši dugogodišnji direktor Zdravko Počivalšek.

Dionice Termi Olimia iz Početrka, koje su većinski vlasnik hrvatskih Termi Tuhelj, trenutno se nalaze na prodaji. Radi se o većinskom paketu dionica, točnije 53,25%, za njih konkurira pet ponuđača Zvon Ena Holding koji već ima udio u tuheljskoj tvrtki, Tripex iz Celja, Nox iz Velenja, Terme Čatež i grčki MTC koji se, među ostalim, bavi i komunalnim otpadom. Zvon Ena Holding, koji u poduzeću Terme Olimia bazeni već ima udio od oko 20%, smatra se, uz Terme Čatež, najozbiljnijim ponuđačem. To je privatizacijska kuća u crkvenom vlasništvu Mariborske nadbiskupije koji su izrazito ekonomski orijentirani. Novi vlasnik postat će nositelj 315.032 dionica i većinski vlasnik Termi Tuhelj koje su doživjele procvat nakon promjene vlasničke strukture.

Registrirane djelatnosti Termi Tuhelj d.o.o. po javnim informacijama o poduzećima: ¹⁵²

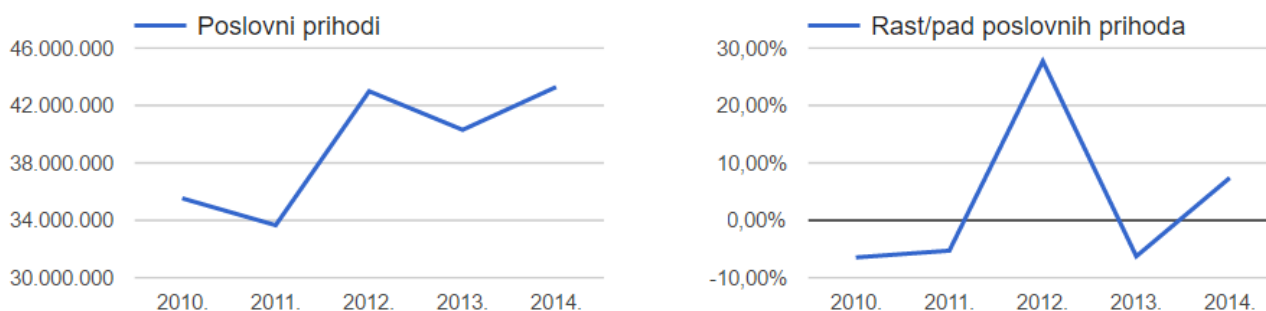
- Kupnja i prodaja robe;
- Obavljanje trgovačkog posredovanja na domaćem i inozemnom tržištu;
- Ugostiteljstvo: pripremanje hrane i pružanje usluga prehrane, pripremanje i usluživanje pića i napitaka, pripremanje hrane za potrošnju na drugom mjestu (catering) i pružanje usluga smještaja;
- Pružanje usluga u nautičkom, seljačkom, zdravstvenom, kongresnom, lovnom i drugim oblicima turizma;
- Ostale turističke usluge;
- Organiziranje i priređivanje športskih igara i natjecanja;
- Frizerske usluge i usluge salona za uljepšavanje;
- Djelatnost rekreacijskih parkova i iznajmljivanje rekreacijskih vozila, te konja za jahanje;
- 71.4 -Iznajmljivanje predmeta za osobnu uporabu i kućanstvo, d. n.;
- 93.04 -Djelatnosti za njegu i održavanje tijela;
- Mjenjački poslovi;
- Djelatnost turističke agencije;
- Turističke usluge koje uključuju športsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti;

¹⁵² Fininfo, <http://www.fininfo.hr/Poduzece/Pregled/terme-tuhelj/Detaljno/43777>, (02. listopada 2016.)

- posredovanje nekretninama;
- posredovanje u prometu nekretnina;
- poslovi upravljanja nekretninom i održavanje nekretnina;

U nastavku slijedi Graf poslovnih prihoda Termi Tuhelj od 2010. godine do 2014. godine.

Graf br. 2.: Poslovni prihodi Termi Tuhelj od 2010. – 2014. godine



Izvor: Finiinfo, <<http://www.finiinfo.hr/Poduzece/Pregled/terme-tuhelj/Detaljno/43777>>, (02.10.2016.)

Iz Grafa br. 2. mogu se iščitati podaci pada poslovnih prihoda u 2011. godini za otprilike 5% što se može opravdati tome da su te godine radili sa 33% manjim kapacitetom zbog preuređivanja i nadogradnje objekata. Iduće godine, 2012., bilježi se porast od gotovo 30% što je bilo očekivano obzirom da je novi hotel sa suvremenim uređenjem otvoren za javnost. Sljedeće godine ponovo se bilježi pad poslovnih prihoda obzirom na godinu ranije ali su prihodi i dalje visoko, 2014. godina ponovo bilježi rast prihoda premašujući svojim iznosom 2012. godinu koja se bilježila kao najuspješnija u poslovanju.

U Termama Tuhelj najavljuju da u 2016. godini planiraju ulaganje od 150 tisuća eura u uređenje unutarnjeg bazenskog kompleksa, većinom s novim atrakcijama za djecu i obitelji. U tijeku je i obnova jednog dijela hotela u kojem se nalaze 46 soba koje su smještene u prizemlju kao i obnova hodnika koji se nalaze u tom dijelu objekta.

5.9. Marketinški aspekti Terma Tuhelj

Marketing Terma Tuhelj je zbog vlasničke strukture sličan Termama Olimia čiji se kanali distribucije međusobno preklapaju ali i nadopunjuju, dobra prometna povezanost i njihova blizina kao i jednaka obilježja idu im u prilog. Primjerice kreiranje paket aranžmana koji omogućuju da ukoliko odsjedate u jednoj od navedenih termi imate pravo posjete drugoj uz besplatno korištenje bazena. Uvođenje novih proizvoda ili usluga redovito se oglašava putem njihove službene Internet stranice i drugih internetskih domena. Plaćeni oglasi, oglašavanje preko specijaliziranih stranica s kratkotrajnim ekskluzivnim ponudama, te putem radija i televizije u večernjim terminima omogućuje da poruka koju žele poslati dođe do željenog segmenta populacije.

Od ljeta 2013. godine pokrenuta je akcija „Postani ambasador“ koja potiče goste da šire doživljaje iz Termi Tuhelj. Projekt je namijenjen širenju pozitivnih emocija koje gosti dožive u resortu i razlozi zbog kojih se vraćaju. Na službenim stranicama mogu se naći uputstva kako sudjelovati u projektu. Zainteresirane se upućuje na njihovu *Facebook* stranicu, a kako bi mogli sudjelovati trebaju je označiti sa „sviđa mi se“. Nakon što objave fotografiju boravka u termama na istoj označe mjesto gdje je snimljena. Na taj način omogućavaju da osobe koje su umrežene vide objavu gdje se njihov prijatelj ili poznanik nalazi, pritom šireći promidžbu. S druge strane Terme Tuhelj profitiraju tako da osobe koje njihovu stranicu prate putem *Facebook* društvene mreže prilikom prijave na društvenu stranicu dobivaju novosti o aktivnostima u njima. One fotografije koje su najviše puta označene od strane umreženih osoba s oznakom „sviđa mi se“ imaju priliku osvojiti nagradu, odnosno osoba koja ih je snimila. Mnogo poznatih osoba iz različitih područja javnog života Hrvatske je bilo uključeno u projekt kako bi privukli što više zainteresirani da se priključe istom.

Godine 2014. Terme Tuhelj su sa svojom matičnom tvrtkom otvorile su svoje predstavništvo u Rusiji. Rusija je prepoznata kao izuzetno emitivno tržište sa gostima velike platežne moći zainteresiranima za termalni turizam. Budžeti namijenjeni odjelu marketinga nisu dozvoljavali bolju obradu tržišta, pa su se terme susretale sa problemima nedostatka informacija i nemogućnosti prezentiranja destinacije. Otvaranjem predstavništva u Rusiji otvaraju se i mnoge mogućnosti, pružanje informacija i etabliranje kao prepoznatljive destinacije samo su neke od njih.

Glavni ciljevi predstavništva su povećanja prepoznatljivosti Terma Olimia i Terma Tuhelj u Rusiji, širenja mreže turoperatora, osiguravajućih društava, klinika i svih drugih, koji

prodaju/posreduju usluge i povećanje njihove zainteresiranosti za suradnju, te promidžba usluga putem promocijskih akcija u okviru promocija u organizaciji predstavništva Slovenije i Hrvatske u Moskvi i općenito u Rusiji.¹⁵³

Terme Tuhelj u kratkom vremenu primile su niz prestižnih nagrada i priznanja za svoj rad i stalan doprinos turizmu i gospodarstvu. Na nedavno održanoj konferenciji HTI Health Tourism Industry Conference 2016 u Beču predstavljene su i kao Najbolje SPA/lječilište u Hrvatskoj, za što su primile priznanje Hrvatske gospodarske komore krajem 2015. godine. Terme Tuhelj dobile su priznanje za 3. mjesto u kategoriji "Najbolji hoteli s 4 zvjezdice u kontinentalnoj Hrvatskoj" na 18. po redu kongresu hotelijera u organizaciji Udruge poslodavaca/poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH) krajem 2015. godine.

Terme Tuhelj osvojile su 2016. godine nagradu „Stvaratelji za stoljeća“ za razvoj poduzetništva u srednjoj i jugoistočnoj Europi. Nagrade i priznanja dodijeljeni su najboljima u sklopu 3. regionalnog *summita* poduzetnika Jugoistočne Europe „300 NAJBOLJIH“, koji se održao u Dubrovniku i to za doprinos razvoju poduzetništva koji je dio sveobuhvatnog programa promocije i razvoja poduzetništva na području srednje i jugoistočne Europe.¹⁵⁴

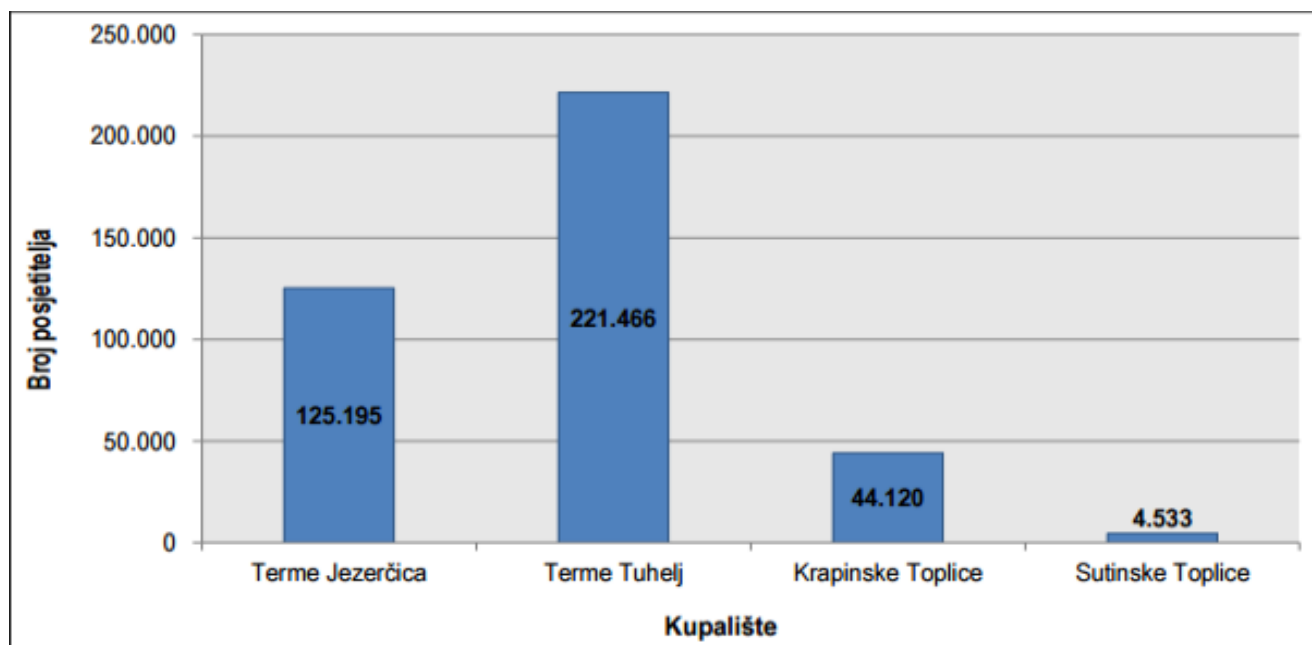
5.10. Analiza konkurentskog tržišta

U Krapinsko-zagorskoj županiji posluje više toplica i rehabilitacijskih centara u domeni zdravstvenog turizma kao što su: Terme Jezerčica, Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice, Akromion-Specijalna bolnica za ortopediju i traumatologiju, Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice, Terme Tuhelj, Sutinske toplice i Stubičke Toplice. Ako se uspoređi broj objekata u funkciji zdravstvenog turizma s ostatkom Hrvatske može se zaključiti da Zagorje obiluje velikim potencijalom za odvijanje turizma tokom cijele godine. Kada se govori o pojmu „Zagorje“ geografski podrazumijevamo sjeverno Zagorje, koje je dio Varaždinske županije, sjeverno-zapadni dio koji granično ulazi u Zagrebačku županiju, te južni dio koji u potpunosti obuhvaća Krapinsko-zagorsku županiju. U nastavku rada slijedi prikaz posjeta u zagorskim kupalištima tijekom 2013.–2014. godine koje ukazuju na popularnost Termi Tuhelj u Zagorju.

¹⁵³ Terme Olimia i Tuhelj otvorile predstavništvo u Rusiji, <<http://www.poslovnih.hr/kompanije/terme-olimia-i-tuhelj-otvorili-predstavnistvo-u-rusiji-273475>>, (03.listopada 2016.)

¹⁵⁴ Terme Tuhelj- dobitnici nagrade stoljeća za doprinos razvoju poduzetništva, <<http://www.poslovniturizam.com/kompanije/terme-tuhelj-dobitnici-nagrade-stoljeca-za-doprinos-razvoju-poduzetnistva/2022>>, (29. kolovoza 2016.)

Graf br. 3.: Prikaz broja posjetitelja u zagorskim kupalištima 2013.–2014. godine



Izvor: Turistička zajednica Krapinsko – zagorske županije; obrada: Zagorska razvojna agencija d.o.o., <http://www.zara.hr/files/file/pdf/KZZ_Strategija_Razvoja.pdf>, (30. kolovoza 2016.)

Iz Grafa br. 3 vidljivo je da su Terme Tuhelj najpopularnije među posjetiteljima Krapinsko-zagorske županije. Takav trend se može obrazložiti da terme u sklopu svoje ponude nude sadržaje koji se mogu koristiti tijekom cijele godine, tipa organizacija seminara i radionica, kongresa, wellness i spa sadržaja, i sl. Konstantna ulaganja i usklađivanje ponude po europskih i svjetskim standardima također pridonose posjećenosti. Blizina granice sa Republikom Slovenijom, dobra prometna povezanost sa emitivnim tržištima i blizina većih gradova čini Terme Tuhelj privlačne i inozemnim turistima, a ako se toplice usporede s austrijskim i slovenskim, može se zaključiti da su jedne od većih toplica u regiji. Najveći konkurenti u prekograničnoj Sloveniji su Terme Olimia. Osim što su geografski blizu smještene veže ih i vlasnička struktura. Vodstvo Terma Olimia prenijelo dugogodišnji rad, iskustvo i brigu o gostima na organizacijsku strukturu Terma Tuhelj. Terme su postale vodećim centrom hrvatskog kontinentalnog turizma.

5.11. Kritički osvrt

Rast ukupnog broja gostiju, mnogobrojna priznanja i velika ulaganja u relativno kratkom periodu u konačnici su rezultirale uspješnosti Terma Tuhelj. Ako se sagleda povijest ovih toplica dolazi se do zaključka da je ono bilo cijenjeno u prošlosti, ali je zbog poslovnih poteza prijašnjih vlasnika počelo gubiti svoju vrijednost. Negativne konotacije vežu se za zanemarivanje infrastrukture, isključivanje iz tržišnih tokova, nedostatak interesa i želje da se ulaganjem razvija kontinentalni turizam. Nakon privatizacije tvrtke od strane slovenskih vlasnika toplice su dobile mjesto na turističkom tržištu koje zaslužuju. Osim porasta zaposlenosti u tom kraju, povećao se i proračun općine i županije kao pozitivan utjecaj na razvoj okruženja. Općina Tuhelj, u kojoj su Terme Tuhelj pozicionirane, uvelike je profitirala sa razvojem toplica pa je tako i taj kraj najpoznatiji po njima. Nakon što se bivša država raspala, Slovenija se s turizmom morala orijentirati na kontinentalni dio i u tome se specijalizirala. Hrvatski kontinentalni turizam je profitirao, od primjera Terma Tuhelj može se naučiti kako uspješno plasirati proizvode i usluge toplica na tržište. Na tržištu postoji velika potražnja za ovim selektivnim oblikom turizma, olakotna je okolost što se isti može odvijati tokom cijele godine. U Hrvatskoj je velika koncentracija obalnog turizma, dok je kontinentalni dio zapostavljen, osmišljavanje ponude za svih dvanaest mjeseci nije jednostavan zadatak, no ipak kroz neprestani angažman i ulaganje vidljivo je da je to ostvarivo.

6. Zaključak

Prirodni resursi su okosnica razvoja zdravstvenog turizma kojima Hrvatska obiluje, ali iako s visokim potencijalom rasta, zdravstveni turizam je još u povojima. Ako se u obzir uzme činjenica da se gospodarstvo oslanja na turizam kao glavnu aktivnost koja pridonosi punjenju proračuna, u Republici Hrvatskoj je temeljni problem sezonalnost i koncentracija turizma uz obalni dio. Nakon mnogo godina najavljivanja produživanja turističke sezone, zdravstveni turizam se nameće kao rješenje po tom pitanju. Upravo zdravstveni turizam, sa svojim karakteristikama, u stanju je djelomično ponuditi rješenja navedenih problema. Najveći broj toplica nalazi se u kontinentalnom dijelu Hrvatske, a sezona se, zbog karaktera ovog oblika turizma, može produljiti od ožujka do studenoga. Konkurentna ekonomija i neprestani rast na godišnjoj razini ima mogućnost rješavanja visoke stope nezaposlenosti i odljeva kvalitetnih obrazovanih ljudskih resursa. Blizina velikih emitivnih tržišta, prirodne ljepote, povoljne klime, sigurnost zemlje, tradicija, konkurentne cijene, reputacija i raznolikost ponude zdravstvenih usluga sve su to elementi koje Republika Hrvatska posjeduje, što nažalost nije dovoljno ako se ne razvija u pravom smjeru. Resursna osnova ne može napredovati ako se u nju ne ulaže, ako se ne detektira probleme i krene u rješavanje, neprestano prateći svjetske trendove naročito konkurentskih zemalja.

Radom su potvrđene polazne hipoteze rada da je zdravstveni turizam tržišna niša koja krije ogroman potencijal koji nije u potpunosti iskorišten, te da je zdravstveni turizam globalni trend u postizanju konkurentnosti, jačanju nacionalnog identiteta i rješavanju problema sezonalnosti. Problem se javlja zbog nezainteresiranosti ulagača i nedostatka financija zbog kojeg u većem dijelu nisu spremni ponuditi proizvod u skladu sa svjetskim trendovima. Država bez pomoći privatnih ulagača ne može u kratkom vremenskom roku značajno utjecati na poboljšanje konkurentnosti. Obnavljanje postojeće infrastrukture, ulaganje u novu infrastrukturu, nabavka opreme i vrhunske tehnologije, osposobljavanje većeg broja medicinskog osoblja i povećanje plaća zaposlenih, sve su to stavke kojima se potrebno posvetiti kako bi s vremenom zdravstveni turizam kao jedinstvena kompletna cjelina mogao funkcionirati. Države u kojima se javni i privatni sektor međusobno isprepliću i zajedno rade u ostvarivanju ciljeva pokazale su se među uspješnijima. U Hrvatskoj je na žalost, privatni sektor zanemaren. Od svih vrsta zdravstvenog turizma prednost svakako ima wellness turizam koji je u Hrvatskoj i svijetu najrašireniji. Njegova praktičnost leži u tome što ga preventivno koriste zdrave osobe, a potrebnu opremu se može smjestiti u gotovo svaki veći

hotel, što znači da ne zauzima veliku površinu, dok su elementi prilagođeni skoro svim dobnim skupinama. Medicinski turizam se nametnuo kao zona između bolesnih i zdravih osoba koje koriste usluge zdravstvenog turizma. Pokretači odlaska u inozemstvo osoba koje se odlučuju za određeni zahvat prije svega su oni financijski. Niske cijene tretmana, oporavak i boravak su turističkim destinacijama primamljive mnogim turistima. Svjetski mediji, posredno ili neposredno, sve više nameću pravila izgleda, zaustavljanje procesa starenja i okretanju zdravog načina života, bilo prehranom ili tjelovježbom. U zdravstvenom turizmu postoji i mnogo bitniji aspekt, to je onaj kada se pacijent zbog prirode svog slučaja mora obratiti inozemnim liječnicima, da li zbog složenosti potrebnog zahvata, nedostatka tehnološke opreme, pravne regulative domicilne zemlje ili nedostatka stručnog osoblja. Privatizacija se nametnula kao rješenje liječilišnog turizma. Modernizacija usluge zdravstvenog turizma nužna je kako bi Hrvatska postala prepoznatom destinacijom zdravstvenog turizma. Kompleksnost ovog selektivnog oblika turizma djelomično se javlja zbog nadležnosti dvaju ministarstva. Veliki napredak u ovom polju postignut je kada 2015. godine prezentiran Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma. On sadrži trideset razvojnih aktivnosti koji se orijentiraju na unapređenje kvalitete i institucionalnog okvira koji će rezultirati podizanjem konkurentnosti zdravstvenog turizma Hrvatske. Time su se otvorili programi djelovanja dvaju ministarstava sa zajedničkim ciljem, a to je sustavno podizanje kvalitete zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Iako će proći još neko vrijeme kada će se Hrvatska afirmirati na tržištu s prepoznatljivim proizvodom i zauzeti poziciju na svjetskom tržištu, može se zaključiti da vidljivi napredak postoji. Poduzetništvo u zdravstvenom turizmu se nedavno počelo profilirati kao bitna sastavnica funkcioniranja zdravstvenog turizma. Zdravstveni turizam ima utvrđen tržišni segment, odnosno točno utvrđenu skupinu potrošača kojoj su namijenjeni proizvodi i usluge. Prepreke koje se javljaju u poslovanju potrebno je identificirati i ukloniti. Prijedlog porezne reforme koja će dovesti do podizanje stope PDV-a na smještaj i ugostiteljstvo s 13 na 25% nije u skladu sa Strategijom razvoja turizma Hrvatske 2014.-2020., kao ni s Akcijskim planom razvoja zdravstvenog turizma. Hrvatska ne može biti konkurentna u turizmu ako ima visoku stopu poreza. Ministarstva bi međusobno trebali surađivati i biti integrirana na višoj razini kako bi donosila odluke koje će pogodovati većini, ne pojedincima. Poticanje poduzetništva u zdravstvenom turizmu kao rezultat će imati zadržavanje radnih mjesta tijekom cijele godine i profiliran turistički proizvod na inozemnom tržištu. Povećanje poreza uzrokovat će otpuštanje, odljev radne snage i ponovnu stagnaciju u zdravstvenom turizmu.

Literatura

a) Knjige

1. Kušen, E., *Zdravstveni turizam u Hrvatskoj*, ur. Čorak S., Mikačić, V.: Hrvatski turizam-plavo, bijelo, zeleno, Institut za turizam, Zagreb, 2006.
2. Pančić Kombol T., *Selektivni turizam*, Uvod u menadžment prirodnih i kulturnih resursa, TMCP SAGENA Matulji, 2000.
3. Vukonić B., *Povijest hrvatskog turizma*, Zagreb, Prometej, 2005
4. Čavlek N., Vukonić B., *Riječnik turizma*, Zagreb, Masmedia, 2001.
5. Jurdana S., Kabalin S., Uremović V., *Turizam, zdravstveno - lječilišni turizam i ekologija*, Općina Crikvenica., izd. Skupština općine, Turistički savez općine Crikvenica., Crikvenica, 1990.
6. Potrebića S., Jerić Z., *Poredbene vrijednosti zdravstvenih programa u ponudi Varaždinskih Toplica kroz povijest*, 1. Međunarodni simpozij Opatija – promotor zdravstvenog turizma, Zbornik radova, 1996.
7. Ivanišević G., ur., *Prirodni ljekoviti činitelji u zdravstvenom turizmu*, Zdravstveni turizam Hrvatske, knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 7.-9. rujna 2001. Akademija medicinskih znanosti Hrvatske, Zagreb, 2001.
8. Ivanišević G., ur., *Hrvatska - potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam*, knjiga izlaganja na znanstvenom skupu, Veli Lošinj, 5.-6. rujna 2014., Zagreb, Hrvatski liječnički zbor, 2014.

b) Članak u časopisima

1. Andrijašević, M. *Uloga wellnessa u suvremenom turizmu*, Acta turistica, Vol. 16, 2004.

c) Članak u online bazama podataka

1. Bačić I., Medak M., *Zdravstveni turizam u Hrvatskoj i Bjelovarsko-bilogorskoj županiji*, Radovi Zavoda za znanstvenoistraživački i umjetnički rad u Bjelovaru, sv. 6(2012), <hrcak.srce.hr/file/135288>, (23. srpnja 2016.)
2. Bartolici M., Birikić D., *Upravljanje kvalitetom ljudskih resursa u zdravstvenom turizmu*, znanstveni rad, Acta Turistica Nova, 2011., <<http://hrcak.srce.hr/107024>>, (25. srpnja 2016.)

3. Connell, J., *Medical Tourism: Sea, sun, sand and ...surgery*, Tourism Management, 27., 2006., <<http://iranht.ir/sites/iranht.ir/files/publications/sciencedirect5950cd28-183a-20130912090717.pdf>>, (3. kolovoza 2016.)
4. Gregorić M, Musliu T, *Lječilišni aspekt zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj*, Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, Vol.6, siječanj 2016., Međimursko veleučilište u Čakovcu, Čakovec, <<http://hrcak.srce.hr/151079>>, (22. srpnja 2016.)
5. Jurdana S., Uremović V., *Razvoj turizma i talasoterapije u Crikvenici*, Turistička Crikvenica 1888.-1988., izd. Turističko društvo Crikvenica, Crikvenica, 1988., <hrcak.srce.hr/file/122354>, (5. kolovoza 2016.)
6. Kunst I., dr.sc., Tomljenović R., dr.sc., *Uloga zdravstvenog turizma u podizanju konkurentnosti ruralnih područja RH*, Institut za turizam, Zagreb, svibanj 2011., <<http://www.redea.hr/wp-content/uploads/2015/07/Uloga-zdravstvenog-turizma-u-podizanju-konkurentnosti-ruralnih-podrucja-RH.pdf>>, (30. srpnja 2016.)
7. Ostojić R., Bilas V., Franc S., *Unapređenje kvalitete zdravstvenih sustava zemalja članica Europske Unije*, UDK /UDC: 614.2:658.56](4-6EU:497.5) JEL klasifikacija: I11, <hrcak.srce.hr/file/142474>, (29. srpnja 2016.)
8. Trdina D., *Upravljanje ljudskim potencijalima u zdravstveno-turističkim centrima Republike Hrvatske, Prethodno priopćenje*, UDK 658.3:615.83:338.43(4975), <hrcak.srce.hr/file/83705>, (25. srpnja 2016.)
9. Uremović V., Vukelić I., Gobić J., *Thalassotherapy and health tourism in Crikvenica: origins and development*, Acta medico-historica Adriatica, Vol.4, prosinac 2006., <<http://hrcak.srce.hr/>>, (3. kolovoza 2016.)

d) Online časopis

1. Nummer 1 Das exklusive Magazin für Baden Baden und die Region, 5.izdanje, 2015., <http://www.aquensis-verlag.de/aquensisverlag/zeitschriften/nummer1/Mediadaten_Nummer1.pdf>, (7.kolovoza 2016.)

e) Članci – website

1. Kratka povijest zdravstvenog turizma ili kako je sve počelo, <<http://www.ksitta.mojweb.com.hr/destinacije/kratka-povijest-zdravstvenog-turizma-ili-kako-je-sve-pocelo/>>, (20. srpnja 2016.)
2. Medical Tourism History, <<http://www.news-medical.net/health/Medical-Tourism-History.aspx>>, (1. kolovoza 2016.)
3. The History of Medical Tourism, <<https://www.health-tourism.com/medical-tourism/history/>>, (1. kolovoza 2016.)
4. Povijest toplica u hrvatskom zagorju, <http://www.turistplus.hr/hr/povijest_toplica_u_hrvatskom_zagorju/1177/>, (29. kolovoza 2016.)
5. Povijest lječilišnog turizma, <<http://visitopatija.com/hr/wellness/povijest-ljecilisnog-turizma/>>, (2. kolovoza 2016.)
6. Nacionalni program- akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, <http://www.mint.hr/UserDocImages/150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf>, (30. srpnja 2016.)
7. Medicinski turizam međunarodni trendovi i perspektive, <<http://business.croatia.hr/Documents/3726/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf>>, (5. kolovoza 2016.)
8. CO medical price compare, <<https://www.comedprice.org>>, (20. kolovoza 2016.)
9. What is ObamaCare | What is the Affordable Care Act?, <<http://obamacarefacts.com/whatis-obamacare/>>, (10. kolovoza 2016.)
10. Wikipedia Medicaid, <<https://en.wikipedia.org/wiki/Medicaid>>, (20. kolovoza 2016.)
11. Babić: Investicijska klima u Hrvatskoj sve gora, <<http://www.seebiz.eu/babic-investicijska-klima-u-hrvatskoj-sve-gora/ar-112525/>>, (19. srpnja 2016.)
12. Klaster medicinskog turizma, Trenutno i poticajno tržište, <http://medicinskiturizam.org/Zdravstveni_turizam>, (19. srpnja 2016.)
13. Prijedlog strategije razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020., <<http://www.mint.hr/UserDocImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf>>, (27. srpnja 2016.)

14. Medical tourism statistics and facts, <<http://www.patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>>, (30. srpnja 2016.)
15. Medicinski turizam velika niša i prilika za prateće industrije, <<http://www.glas-slavonije.hr/195852/7/Medicinski-turizam---velika-nisa-i-prilika-za-pratece-industrije>>, (30. srpnja 2016.)
16. Medical travel Asia's leading destination for advanced medical care, <[https://www.stb.gov.sg/\(X\(1\)S\(uvgyfabk5tdz4asam0ak1jez\)\)/industries/healthcare/Pages/Overview.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1](https://www.stb.gov.sg/(X(1)S(uvgyfabk5tdz4asam0ak1jez))/industries/healthcare/Pages/Overview.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1)>, (1. kolovoza 2016.)
17. Why medical tourism in Singapore, <<http://www.mymedholiday.com/country/singapore/article/48/why-medical-tourism-in-singapore>>, (1. kolovoza 2016.)
18. Medical tourism in India, <https://en.wikipedia.org/wiki/Medical_tourism_in_India>, (1. kolovoza 2016.)
19. Bumrungrad hospital accreditation JCI, <<https://www.bumrungrad.com/en/about-us/bumrungrad-hospital-accreditation-jci-others>>, (3. kolovoza 2016.)
20. Bumrungrad International Hospital, <http://www.patientsbeyondborders.com/sites/default/files/PBB_FocusOn_BIH_spreads_Nov2012.pdf>, (3. kolovoza 2016.)
21. The Malaysia Healthcare Travel Council (MHTC), <<https://www.mhtc.org.my/about-us/>>, (4. kolovoza 2016.)
22. Medical tourism, <<https://www.visitmexico.com/en/health/medical-tourism>>, (3. kolovoza 2016.)
23. Mexico, <<http://www.patientsbeyondborders.com/mexico>>, (3. kolovoza 2016.)
24. Meksiko, <<http://www.wish.hr/2011/09/meksiko/>>, (3. kolovoza 2016.)
25. Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review, <<https://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf>>, (5. kolovoza 2016.)
26. Welcome to the Baden- Baden, <<https://www.germany.travel/towns-cities-culture/towns-cities/baden-baden>>, (8. kolovoza 2016.)
27. Leisure and recreation, Baden- Baden, <<http://www.germany.travel/en/leisure-and-recreation/health-wellness/spas-and-health-resorts/mineral-and-thermal-springs/baden-baden.html>>, (7. kolovoza 2016.)

28. Friedrichsbad, Baden- Baden, <<http://www.kannewischer.com/en/kannewischer-collection/friedrichsbad.html>>, (7. kolovoza 2016.)
29. Caracalla Terme, <http://www.stadtwiki-baden-baden.de/wiki/Caracalla_Therme/>, (8. kolovoza 2016.)
30. Travel destination Germany, <<http://www.germany.travel/en/map-of-germany>>, (5. kolovoza 2016.)
31. Theme index and museum index 2014, <http://www.teaconnect.org/images/files/TEA_104_611784_150604.pdf>, (8.kolovoza 2016.)
32. Terme Erding, <<http://www.sueddeutsche.de/muenchen/therme-erding-sprudelnde-einnahmen-1.2384916>>, (10. kolovoza 2016.)
33. Medical tourism Italy, <<http://www.medic8.com/medical-tourism/country/italy.html>>, (10. kolovoza 2016.)
34. Health and tourism with geothermal resources in Italy: The spa situation, <<http://www.wellbetour.com/pdf/terme.pdf>>, (10.kolovoza 2016.)
35. Terme Euganee, <<http://www.turismopadova.it/it/context/400>>, (11. kolovoza 2016.)
36. Wikipedia Montegrotto Terme, <https://en.wikipedia.org/wiki/Montegrotto_Terme>, (11. kolovoza 2016.)
37. Y40 the deep joy is officially amazing, <<http://www.millepini.it/eng/news/y-40-the-deep-joy-is-officially-amazing>>, (11. kolovoza 2016.)
38. The city, <http://www.montegrotto.it/english/la_citta/lacitta.asp>, (11. kolovoza 2016.)
39. Wikipedia Abano Terme, <https://it.wikipedia.org/wiki/Abano_Terme>, (12. kolovoza 2016.)
40. Abano, l'acqua termale e il fango, <<http://www.abanoterme.net/benessere-alle-terme.html>>, (13. kolovoza 2016.)
41. Abano Terme, <<http://www.italyheaven.co.uk/veneto/abano-terme.html>>, (13. kolovoza 2016.)
42. Montegrotto Terme Location Guide, <<http://www.weather-forecast.com/locations/Montegrotto-Terme>>, (13.kolovoza 2016.)
43. Turisti alle Terme, più 5% nel 2015 Abano, è boom di visitatori cinesi, <<http://mattinopadova.gelocal.it/padova/cronaca/2016/03/26/news/turisti-alle-terme-piu-5-nel-2015-abano-e-boom-di-visitatori-cinesi>>, (13. kolovoza 2016.)

44. Wikipedia Bagno di Romagna, <https://it.wikipedia.org/wiki/Bagno_di_Romagna>, (14. kolovoza 2016.)
45. Bagno di Romagna, <<http://www.lifeinitaly.com/tourism/emilia/bagno-di-romagna>>, (14. kolovoza 2016.)
46. Health and tourism with geothermal resources in Italy: The spa situation, <<http://www.wellbetour.com/pdf/terme.pdf>>, (10. kolovoza 2016.)
47. Medical tourism France, <<http://www.medic8.com/medical-tourism/country/france.html>>, (15. kolovoza 2016.)
48. Vichy queen of the spa towns in the allier, <<http://www.auvergne-tourism.com/articles/vichy-queen-of-the-spa-towns-in-the-allier-289-2.html>>, (14. kolovoza 2016.)
49. Vichy Celestins spa hotel, <<http://www.vichy-spa-hotel.com/spa>>, (14. kolovoza 2016.)
50. Evian-les-Bains, <<https://en.wikipedia.org/wiki/%C3%89vian-les-Bains>>, (14. kolovoza 2016.)
51. Evian resort thermal spa, <<http://www.evianresort.com/en/well-being-spas/thermal-spa-evian/>>, (13. kolovoza 2016.)
52. Top Hot Water Spring Resorts and Spas in the Lake Geneva Region, <<http://www.lake-geneva-switzerland.com/outdoors-fun-activities-on-lake-geneva/top-hot-water-spring-resorts-and-spas-in-the-lake-geneva-region/>>, (15. kolovoza 2016.)
53. French government stimulate inbound medical tourism, <<https://www.imtj.com/news/french-government-stimulate-inbound-medical-tourism/>>, (15. kolovoza 2016.)
54. Švicarski Federalni zavod za statistiku, Statistički podaci o turističkom smještaju, <<file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/359-1500.pdf>>, (18. kolovoza 2016.)
55. Swiss medical tourism continues to grow, <<https://www.imtj.com/news/swiss-medical-tourism-continues-grow/>>, (15. kolovoza 2016.)
56. Švicarska i Austrija nemaju mora ali od turizma znaju zaraditi, <<http://hrturizam.hr/svicarska-i-austrija-nemaju-mora-ali-od-turizma-znaju-zaraditi/>>, (15. kolovoza 2016.)

57. Wikipedia Bad Zurzach, <https://de.wikipedia.org/wiki/Bad_Zurzach>, (15. kolovoza 2016.)
58. Good mealth at first hand, <<http://www.myswitzerland.com/en/good-health-at-first-hand.html>>, (15. kolovoza 2016.)
59. Zürich , <<https://hr.wikipedia.org/wiki/Z%C3%BCrich>>, (16. kolovoza 2016.)
60. Šetnja Zürichom, <<http://www.svjetskiputnik.hr/Putovanja/Clanak/naslov/131-putopis-setnja-zurichom>>, (16. kolovoza 2016.)
61. Zürich hospital turns away US nealth tourists, <<http://www.swissinfo.ch/eng/zurich-hospital-turns-away-us-health-tourists/45738>>, (16. kolovoza 2016.)
62. Medical tourism Austria, <<https://www.health-tourism.com/medical-tourism-austria/>>, (16. kolovoza 2016.)
63. Grundlagenstudie Der Gesundheits- und Wellness-Tourismus in Österreich: Status-Potenziale-Ausblick, <http://www.bmwf.wg.at/Tourismus/TourismusstudienUndPublikationen/Documents/Gesundheitsstudie_KF_HP.pdf>, (16. kolovoza 2016.)
64. Wikipedia Bad Radkersburg, <https://bs.wikipedia.org/wiki/Bad_Radkersburg>, (16. kolovoza 2016.)
65. Park Therme Geschichte, <<http://www.parktherme.at/thermalquelle/geschichte/>>, (16. kolovoza 2016.)
66. Park Therme, <<http://www.parktherme.at/therme/>>, (16. kolovoza 2016.)
67. Službene stranice Reha Radkersburg klinike, <<http://www.reha-radkersburg.at/>>, (16. kolovoza 2016.)
68. Medical centres Rudolfinerhaus Hospital, <<https://www.health-tourism.com/medical-centers/rudolfinerhaus-betriebsgmbh/>>, (17. kolovoza 2016.)
69. Medical tourism Austria, <<https://www.health-tourism.com/medical-tourism-austria/>>, pristupljeno (17. kolovoza 2016.)
70. Statistike Austrije, <<https://www.wien.gv.at/statistik/pdf/viennainfigures.pdf>>, (17. kolovoza 2016.)
71. Therme Wien službene stranice, <<http://www.thermewien.at/unternehmen/ueberuns>>, (17. kolovoza 2016.)

72. Wikipedia Therme Wien, <https://de.wikipedia.org/wiki/Therme_Wien>, (17. kolovoza 2016.)
73. Czech Republic visa requirements for medical tourists, <<http://www.mymedholiday.com/country/czech-republic/article/389/czech-republic-visa-requirements-for-medical-tourists>>, (18. kolovoza 2016.)
74. Why medical tourism in Czech Republic, <<http://www.mymedholiday.com/country/czech-republic/article/387/why-medical-tourism-in-czech-republic>>, (18. kolovoza 2016.)
75. Karlovy Vary najpoznatije Češko banjsko lječilište, <<http://dubrovacki.hr/clanak/15614/karlovy-vary-najpoznatije-cesko-banjsko-ljeciliste>>, (18. kolovoza 2016.)
76. Wikipedia Karlovy Vary, <https://en.wikipedia.org/wiki/Karlovy_Vary_Region>, (18. kolovoza 2016.)
77. Ministarstvo regionalnog razvoja Češke- serija statistika o turizmu, <http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Statistiky-Analyzy/Aktualni-casove-rady-statistiky-cestovniho-ruchu>, (20. kolovoza 2016.)
78. Zdravstveni turizam Mađarske (A gyógyturizmus Magyarországon), <http://www.eski.hu/new3/gyogyturizmus/zip_doc_2009/A%20gyogyturizmus%20Magyarorszagon.pdf>, (19. kolovoza 2016.)
79. The history of Zalakaros and its neighborhood, <<http://zalakaros.hu/en/the-history-of-zalakaros-and-its-neighborhood>>, (19. kolovoza 2016.)
80. Banja i kupalište Zalakaros, <<http://www.wellness-centar.com/wellness-centar/banja-i-kupaliste-zalakaros>>, (19. kolovoza 2016.)
81. Samouprava Zalakaros, Zalakaros gradski turistički marketinški plan za 2016, Kovács Szabolcs, Ured turizma, 25.02.2016., <<http://www.keszthely.hu/ftp/Marketingterv.pdf>>, (22. kolovoza 2016.)
82. Wikipedia Siófok, <<http://wikitravel.org/en/Si%C3%B3fok>>, (19. kolovoza 2016.)
83. Galerius wellness centar, Šiofok, <<http://www.wellness-centar.com/wellness-centar/galerius-wellness-centar-siofok>>, (19. kolovoza 2016.)
84. Slovenska prirodna lječilišta, <<http://hr.slovenia-terme.si/o-ssnz/>>, (20. kolovoza 2016.)
85. Terme najpopularnije među turistima u Sloveniji, <<http://hotelijeri.com/terme-najpopularnije-medu-turistima-u-sloveniji/>>, (20. kolovoza 2016.)

86. Terme Čatež, <<http://hr.slovenia-terme.si/terme-i-ljecilista/terme-catez/>>, (20. kolovoza 2016.)
87. Terme Čatež: Broj noćenja lani porastao 0,2%, <<http://www.seebiz.eu/terme-catez-broj-nocenja-lani-porastao-02/ar-25247/>>, (20. kolovoza 2016.)
88. Termama Čatež dobit porasla 61 posto, <<http://www.poslovni.hr/svijet-i-regija/termama-catez-dobit-porasla-61-posto-302706>>, (20. kolovoza 2016.)
89. Terme Olimia postoji neki drugi svijet, <<http://www.naturala.hr/terme-olimia-postoji-neki-drugi-svijet/3268/>>, (20. kolovoza 2016.)
90. Terme Olimia i Terme Tuhelj i dalje u vrhu wellness i spa turizma Hrvatske i Slovenije, <<http://www.mint.hr/default.aspx?id=27422>>, (20. kolovoza 2016.)
91. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske (2014./2015.), <http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/SI-1515.pdf>, (1. kolovoza 2016.)
92. Wikipedia Specijalna bolnica, <https://hr.wikipedia.org/wiki/Specijalna_bolnica>, (15. kolovoza 2016.)
93. Zdravstveni turizam neiskorištena niša u hrvatskom turizmu, <<http://me.biznis-plus.com/node/2576/Zdravstveni-turizam-neiskoristena-nisa-u-hrvatskom-turizmu>>, (10. kolovoza 2016.)
94. Zdravstveni turizam- golema niša u hrvatskom turizmu, <<http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE+Bilten+0313.pdf?MOD=AJPERES>>, (18. kolovoza 2016.)
95. Od medicinskog turizma dvije milijarde eura, <<http://izbori.slobodnadalmacija.hr/od-medicinskog-turizma-2-milijarde-e/>>, (10. kolovoza 2016.)
96. Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, <<http://www.eu-projekti.info/strategija-razvoja-turizma-republike-hrvatske-do-2020-godine>>, (9. kolovoza 2016.)
97. Republika Hrvatska Ministarstvo zdravlja, Zdravstveni turizam, <<https://zdravlje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-1297/zdravstveni-turizam/1343>>, (20. srpnja 2016.)
98. Zakon o zdravstvenoj zaštiti, <<http://webhosting-wmd.hr/zakoni-narodne-novine/detaljnije/zakon-o-zdravstvenoj-zatiti>>, (20. srpnja 2016.)
99. Zakon o djelatnostima u zdravstvu, <<http://www.zakon.hr/z/442/Zakon-o-djelatnostima-u-zdravstvu>>, (20. srpnja 2016.)
100. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, <<http://www.zakon.hr/z/151/Zakon-o-ugostiteljskoj-djelatnosti>>, (20. srpnja 2016.)

101. Narodne novine, službeni članci, <<http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298502.html>>, (21. srpnja 2016.)
102. Narodne novine, službeni članci, <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html>, (21. srpnja 2016.)
103. Hrvatska postaje međunarodno poznata destinacija zdravstvenog turizma, <<http://www.vecernji.hr/kompanije-i-trzista/hrvatska-postaje-medunarodno-poznata-destinacija-zdravstvenog-turizma-1065743>>, (20. srpnja 2016.)
104. HUP- Udruga privatnih poliklinika, bolnica, lječilišta i ustanova za zdravstvenu skrb, <<http://www.hup.hr/hup-udruga-privatnih-poliklinika-bolnica-ljecilista-i-ustanova-za-zdravstvenu-skrb.aspx>>, (23. srpnja 2016.)
105. Udruga za razvoj medicinskog turizma, <http://www.umt.hr/o_nama.html>, (23. srpnja 2016.)
106. Klaster medicinskog turizma, <http://medicinskiturizam.org/O_klasteru/O_nama/>, (24. srpnja 2016.)
107. Klaster Zdravlje za europsko tržište, <<http://www.poslovni.hr/hrvatska/klaster-zdravlje-za-europsko-trziste-248245>>, (24. srpnja 2016.)
108. Kvarner Health, <http://www.kvarnerhealth.hr/o_nama>, (24. srpnja 2016.)
109. Hrvatska obiluje neograničenim resursima za daljnji rast zdravstvenog turizma, <<http://www.poslovni.hr/hrvatska/hrvatska-obiluje-neogranicenim-resursima-za-daljnji-rast-zdravstvenog-turizma-291936>>, (25. srpnja 2016.)
110. Ministarstvo zdravlja, Stručni ispiti za zdravstvene djelatnike, <<https://zdravlje.gov.hr/oministarstvu/djelokrug-1297/kutak-za-djelatnike-u-zdravstvu/strucni-i-specijalisticki-ispiti/strucni-ispiti-za-zdravstvene-radnike/1797>>, (27. srpnja 2016.)
111. Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu, Priručnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, <http://aaz.hr/sites/default/files/prirucnik_o_standardima_kvalitete_zdravstvene_zastite_i_nacinu_njihove_primjene_0.pdf>, (28. srpnja 2016.)
112. Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu, <<http://aaz.hr/hr/akreditacija/standardi>>, (29. srpnja 2016.)
113. Tuheljske Toplice, <<http://www.putovnica.net/odredista/hrvatska/tuheljske-toplice>>, (29. kolovoza 2016.)
114. Aktivni odmor, <<http://www.visitzagorje.hr/objekt/terme-tuhelj>>, (01.10.2016.)

115. Turistička zajednica Krapinsko – zagorske županije, <http://www.partnerstvo-razvoj.net/files/file/pdf/2016/KZZ_Strategija_razvoja.pdf>, (28.09.2016.)
116. Turistička zajednica Krapinsko – zagorske županije; obrada: Zagorska razvojna agencija d.o.o., <http://www.zara.hr/files/file/pdf/KZZ_Strategija_Razvoja.pdf >, (30. kolovoza 2016.)
117. Društvo kapitala, < <http://www.poslovni.hr/leksikon/drustvo-kapitala-197>>, (03. listopada 2016.)
118. Službene stranice Terme Tuhelj, povijest, <<http://www.termetuhelj.hr/hr/terme-tuhelj/o-nama-14946>>, (29. kolovoza 2016.)
119. Terme Olimia i Tuhelj predstavile sjajne rezultate, <<http://metroportal.rtl.hr/terme-olimia-i-tuhelj-predstavile-sjajne-rezultate/98753>>, (29. kolovoza 2016.)
120. Terme Tuhelj uvele novi ritual za goste i zaposlenike, <<http://www.kupac.hr/vijesti/zanimljivosti/terme-tuhelj-ritual-kuce.aspx>>, (02. listopada 2016.)
121. Fininfo, <http://www.fininfo.hr/Poduzece/Pregled/terme-tuhelj/Detaljno/43777>, (02.10.2016.)
122. Terme Olimia i Tuhelj otvorile predstavništvo u Rusiji, <<http://www.poslovni.hr/kompanije/terme-olimia-i-tuhelj-otvorili-predstavnistvo-u-rusiji-273475>>, (03. listopada 2016.)
123. Terme Tuhelj- dobitnici nagrade stoljeća za doprinos razvoju poduzetništva, <<http://www.poslovniturizam.com/kompanije/terme-tuhelj-dobitnici-nagrade-stoljeca-za-doprinos-razvoju-poduzetnistva/2022>>, (29. kolovoza 2016.)

Prilozi

| | |
|--|-----|
| Prilog 1 | 110 |
| JCI certifikat Bumrungrad International bolnice, Bangkok, Tajland..... | 110 |
| Prilog 2 | 111 |
| Fotografija osvojenog priznanja Termi Tuhelj „Stvaratelji za stoljeća“ | 111 |

Popis tablica i grafikona

Tablice:

| | |
|---|----|
| Tablica br. 1: Oblici zdravstvenog turizma i pružatelji zdravstveno-turističkih usluga | 13 |
| Tablica br. 2: Vrste wellness usluga | 15 |
| Tablica br. 3.: Troškovi odabranih medicinskih zahvata u SAD-u i Bumrungrad bolnici | 32 |
| Tablica br. 4.: Cijene medicinskih usluga za turiste u odabranim zemljama 2011. godine . | 36 |
| Tablica br. 5.: Potražnja hotela i zdravstvenih ustanova od 2010. do 2015. godine u Švicarskoj | 49 |
| Tablica br. 6.: Noćenja turista 2014. godine u Austriji po gradovima | 56 |
| Tablica br. 7.: Broj noćenja stranih turista po emitivnim zemljama u komercijalnim smještajima u Zalakosu | 61 |
| Tablica br. 8.: Dolasci i noćenja turista ostvarenih u lječilištima u 2014. i 2015.godini | 67 |
| Tablica br. 9.: Prikaz najvećih postojećih lječilišta i specijaliziranih bolnica u Republici Hrvatskoj u 2012. godini | 70 |
| Tablica br. 10.: Struktura zaposlenih u zdravstvenom turizmu Republike Hrvatske prema stupnju stručnog obrazovanja | 79 |
| Tablica br. 11.: Dolasci i noćenja turista ostvarenih u Općini Tuhelj u 2014. i 2015. g | 85 |

Grafovi:

| | |
|--|----|
| Graf br. 1.: Smještajni kapaciteti u Krapinsko – zagorskoj županiji u 2008. godine | 84 |
| Graf br. 2.: Poslovni prihodi Termi Tuhelj od 2010. – 2014. godine | 89 |
| Graf br. 3.: Prikaz broja posjetitelja u zagorskim kupalištima 2013.–2014. godine | 92 |

Popis slika

| | |
|---|----|
| Slika br. 1: Primjer pronalaženja cijene medicinske usluge u SAD-u -prvi korak: izbor usluge..... | 18 |
| Slika br. 2: Primjer pronalaženja cijene medicinske usluge u SAD-u -drugi korak: izbor lokacije..... | 19 |
| Slika br. 3: Primjer pronalaženja cijene medicinske usluge u SAD-u –treći korak: izbor tipa osiguranja | 20 |
| Slika br. 4: Primjer pronalaženja cijene medicinske usluge u SAD-u –rezultati <i>online</i> pretraživanja | 21 |
| Slika br. 5.: Karta Njemačke s gradovima i značajnijim lječilištima | 38 |
| Slika br. 6.: Karta pokrajine Padova sa istaknutim lječilištima, Veneto, Italija..... | 43 |

Prilog 1

JCI certifikat Bumrungrad International bolnice, Bangkok, Tajland



Izvor: <<https://www.bumrungrad.com/en/about-us/bumrungrad-hospital-accreditation-jci-others>>, (23. 08. 2016.)

Prilog 2

Fotografija osvojenog priznanja Termi Tuhelj „Stvaratelji za stoljeća“



Izvor: <<http://www.index.hr/black/clanak/uspjesna-prica-iz-hrvatske-terme-tuhelj-osvojile-nagradu-za-razvoj-poduzetništva/879435.aspx>>, (29. 08. 2016.)

Sažetak

Zdravstveni turizam jedini je oblik turizma koji je u vrijeme recesije bilježio svoj daljnji rast. Jedan je od najstarijih selektivnih oblika turizma jer svoje početke bilježi od antičkog razdoblja. Odluka pojedinca da ostvari putovanje u inozemstvo zbog zdravlja, bilo preventivno ili zbog određenog tretmana, odredila je novi smjer zdravstvenog turizma općenito. Cijene usluga i tretmana variraju od zemlje do zemlje, kao i kvaliteta i izvođenje istih. Za receptivne zemlje zdravstvenog turizma od presudne je važnosti stvaranje ugleda i prepoznatljivog brenda zdravstvene destinacije kako bi poboljšala i ojačala konkurentski položaj u domeni poslovanja. U radu je obrađena problematika Hrvatske kao zemlje s visokim potencijalom i dostupnim resursima za ovaj oblik turizma. Također, u radu su predstavljene najpoznatije svjetske i europske destinacije zdravstvenog turizma. Pritom je kod svjetskih destinacija naglasak stavljen na lječilišnom i medicinskom turizmu, dok se europske više oslanjaju na medicinski i wellness turizam. Kao pozitivan hrvatski primjer uspješnog poslovanja obrađene su Terme Tuhelj čime je dobiveno općenito stanje zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.

Ključne riječi: zdravstveni turizam, wellness turizam, lječilišni turizam, medicinski turizam, terme, lječilišta

Summary

Health tourism is the only form of tourism that even during the recession recorded its further growth. One of the oldest forms of tourism dating back to the ancient times. Individual's decision to realize a trip abroad because of health, either preventively or for a specific treatment, determined the new direction of health tourism in general. Prices of services and treatments vary from country to country, as well as the quality and performance of the same. For the receptive country health tourism is crucial to the creation of reputation and distinctive image of medical destinations to improve and strengthen its competitive position in the field of business. The paper deals with Croatia as a country with high potential and the resources available for this type of tourism. Also, the paper mentions not just European but world's most famous destinations for health tourism. The emphasis is how Europe is more reliant on medical and wellness tourism, while the rest of the world on curative. Terme Tuhelj were taken as an example of a successful Croatian business to give a clearer picture of the overall state of this kind of tourism in Croatia.

Key words: health tourism, wellness tourism, treatment center tourism, medical tourism, therme, spas