



## **ANALIZA RYNKÓW**

Wsparcie dla przedsiębiorców w realizacji projektu PARP w ramach Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014 – 2020 działanie 3.3 Wsparcie promocji oraz internacjonalizacji przedsiębiorstw – poddziałanie 3.3.3 Wsparcie MŚP w promocji marek produktu – Go to Brand

**Promocja turystyki zdrowotnej w Polsce skierowana na rynki: USA, Norwegia, Rosja, Ukraina, Zjednoczone Emiraty Arabskie.**

*Przedsiębiorco,*

Polska Organizacja Turystyczna w niniejszej publikacji pragnie wskazać działania wspierające podmioty branży turystycznej i medycznej w zakresie promocji polskiej oferty turystyki zdrowotnej.

W ramach ogłoszonego Konkursu przez PARP działanie 3.3. Wspieranie promocji oraz internacjonalizacji innowacyjnych przedsiębiorstw w poddziale 3.3.3. Wsparcie MŚP w promocji marek produktowych – Go to Brand, możesz jako przedsiębiorca aplikować o pozyskanie środków w postaci takich narzędzi, jak:

- 1/ Targi turystyczne – /organizacja stoiska - koszty wynajmu, budowy i obsługi stoiska/,
- 2/ Podróży służbowych pracowników uczestniczących w targach i misjach
- 3/ Transportu oraz ubezpieczenia osób i eksponatów,
- 4/ Reklamy w mediach
- 5/ Udział w kongresach, seminariach i konferencjach.
- 6/ Promocji i emisji spotów i filmów promocyjnych
- 7/ Wizyt kontrahentów w Polsce oraz dziennikarzy promujących produkt.

Szczegóły ogłoszonego konkursu zawarte są w Regulaminie Konkursu ogłoszonego przez PARP z pełnym zakresem zadań.

Podejmuj decyzje, wypełnij wniosek, skorzystaj z okazji – takiego Konkursu dotyczącego promocji, kierowanego bezpośrednio do przedsiębiorców dotychczas nie było.

Polska Organizacja Turystyczna w ramach wsparcia przedsiębiorców podejmować będzie działania na wyżej wymienionych rynkach w ramach kampanii promocyjnych oraz



organizowanych stoiskach narodowych, z możliwością udziału w nich przedsiębiorstw, które otrzymały wsparcie w ramach Konkursu.

Niniejszy dokument charakteryzujący poszczególne rynki ma także pomóc w dobrym przygotowaniu oferty przedsiębiorców.

Podejmuj niezwłocznie decyzję – termin składania wniosków do PARP upływa 5 sierpnia 2016 r.

### **Opis rynków zagranicznych, na obszarze których będzie realizowany program z bezpośrednim udziałem jej realizatora**

#### **Rosja**

W Rosji od wielu lat cieszą się dużym powodzeniem wyjazdy zagraniczne związane z leczeniem i rehabilitacją. Wśród krajów najczęściej wybieranych znajdują się m.in. Czechy ( Karlove Vary ) i Węgry ( Hevitz ). Od lat istnieją bezpośrednie połączenia lotnicze z Moskwy i innych regionów do tych kurortów. Prowadzona jest też stała promocja tych miejsc wśród rosyjskich turystów.

Polska, dotychczas głównie postrzegana, jako kierunek krótkich wyjazdów weekendowych, a także miejsce wypoczynku zimowego, ma ogromny potencjał w zakresie usług prozdrowotnych. Od kilku już lat pacjenci z Obwodu Kaliningradzkiego korzystają z usług klinik na terenie Warmii i Mazur. Główne specjalności, które pozostają w sferze zainteresowań to kardiochirurgia, ortopedia, neurologia, ginekologia, rehabilitacja, okulistyka, diagnostyka: tomografia, rezonans, a także onkologia, torakochirurgia, diabetologia ogólna.

W zakresie pobytów leczniczo – rehabilitacyjnych głównym determinantem wyboru, poza ofertą pobytową, jest kwestia logistyki, a więc możliwość szybkiego dojazdu do miejsca wypoczynku

Ze względu na kryzys ekonomiczny w Rosji, a także zamknięcie najbardziej popularnych kierunków dla Rosjan – Egiptu i Turcji, doszło do zmiany preferencji wyjazdowych Rosjan. Należy oczekiwać wyjazdów



krótszych i nieco tańszych niż dotychczas. Jest to szansa m.in. dla dobrych ośrodków spa w Polsce, które oferują szeroki wachlarz usług dla par i rodzin z dziećmi. Rosjanie preferują duże obiekty, o wysokim standardzie, z atrakcjami dla dzieci, dysponujące obsługą w języku rosyjskim.

l.p.	Segment usługowy	Zakres/rodzaj usługi	Rekomendacje dot. lokalizacji usług	Uwagi /oczekiwania klienta
1.	Turystyka medyczna	kardiochirurgia, ortopedia, neurologia, ginekologia, rehabilitacja, okulistyka, diagnostyka: tomografia, rezonans, onkologia - badania, torakochirurgia, diabetologia ogólna.	100 km od lotniska lub w przypadku Obwodu Kaliningradzkiego – polskie regiony ościenne: Warmia i Mazury oraz Pomorskie	Od 2003 roku funkcjonuje współpraca pomiędzy Warmińsko – Mazurską Izbą Lekarską a Obwodową Izbą Lekarską Kaliningradu . Istnieje duża potrzeba udział lekarzy, przedstawicieli jednostek zdrowia, obiektów turystycznych w konferencjach i spotkaniach branżowych. Z usług korzystają zarówno dorośli jak i dzieci.
2.	Uzdrowiska	Rehabilitacja układu krążenia i oddechowego, narządów ruchu, rehabilitacja układu neurologicznego		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Najważniejsza jest logistyka czyli możliwość łatwego dojazdu</li> <li>2. Pacjenci oczekują dobrego standardu ( min. 3* ) za przystępną cenę .</li> <li>3. Konieczność obsługi w języku rosyjskim</li> </ol>
3.	Wellness & spa	Duże hotele oferujące szeroki zakres usług , z rozbudowaną infrastrukturą wellness i spa ,	Regiony ościenne dla Obwodu Kaliningradzkiego oraz obiekty poza miastami jednak dobrze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wysoki standard</li> <li>2. Niska cena</li> <li>3. Obsługa w języku rosyjskim</li> </ol>



		parki wodne, atrakcje dla dzieci	skomunikowane z dużymi miastami	4. Strona internetowa w j. rosyjskim
--	--	--	---------------------------------------	---

## Ukraina

Popyt na usługi prozdrowotne:

I.p.	Segment usługowy	Zakres/rodzaj usługi	Rekomendacje dot. lokalizacji usług	Uwagi /oczekiwania klienta /
1.	Turystyka medyczna	<b>diagnostyka,</b> kardiologia, ortopedia,	do 100 km od lotniska, duże miasta z połączeniem lotniczym...	Personel ukraińsko - lub rosyjskojęzyczny, szybki kontakt z działem marketingu
2.	Uzdrowiska	pobyty rehabilitacyjne z zakresu kardiologii, ortopedii	Uzdrowiska dostosowane do profilu choroby	Personel ukraińsko - lub rosyjskojęzyczny, szybki kontakt z działem marketingu
3.	Weellness & spa	Hotele z luksusową ofertą	Duże miasta z połączeniem lotniczym	

Na Ukrainie odbywają się turystyki medycznej, w których wskazany jest szerszy udział polskich przedsiębiorców. Przeprowadzone badania potwierdzają, że obecnie dużym popytem na Ukrainie cieszą się ośrodki rehabilitacji ortopedycznej, w związku z licznymi obrażeniami jakich doznają



żołnierze podczas wojny z Rosją. Nie jest to wcale działalność charytatywna, bowiem na leczenie rannych gros środków finansowych przeznaczają rozmaite fundacje, organizacje wolontariuszy, zagraniczni sponsorzy. Jeżeli chodzi o stomatologię to po tego typu usługi jeździ się raczej na Ukrainę, niż z Ukrainy, również medycyna plastyczna zyskuje popyt wewnątrz kraju.

### **Norwegia**

Na terenie Półwyspu Skandynawskiego zamieszkuje obecnie około 15 milionów mieszkańców o stosunkowo wysokiej zdolności nabywczej - w Szwecji 29% gospodarstw domowych osiąga roczny przychód mieszczący się w przedziale 40.000 - 66.664 Euro a w Norwegii aż 34,1% gospodarstw domowych osiąga pułap powyżej 93.335 Euro rocznie. Zamożność społeczeństw skandynawskich jest - między innymi - wynikiem stosunkowo wysokich kosztów pracy. Przeciętny koszt usługi, której przeważającym składnikiem jest ludzka praca, osiąga zdecydowanie wyższy poziom, niż w pozostałych krajach Europy. Dotyczy to także usług prozdrowotnych. Dla przykładu, koszt półgodzinnego klasycznego masażu ciała w Sztokholmie to ok. 275 PLN.

W Norwegii system opieki medycznej oparty jest o narodowe kasy chorych, utrzymywane ze składek ubezpieczenia społecznego, opłacanego przez pracodawców na rzecz pracowników. Pacjent korzysta z usług publicznej służby zdrowia bezpłatnie, wnosząc jedynie początkową opłatę. Praktycznie nie istnieje system prywatnych ubezpieczeń medycznych a szpitale i gabinety medyczne mają podpisane kontrakty z narodowymi kasami chorych. Pacjent, który nie jest ubezpieczony, bądź decyduje się na zabieg bez skierowania od lekarza pierwszego kontaktu, ponosi pełne koszty wykonanego zabiegu w tej samej placówce, która przyjmuje również pacjentów objętych narodowym programem ochrony zdrowia.



Nie ma większego problemu z uzyskaniem porady lekarza pierwszego kontaktu, dobrze funkcjonuje także tzw. pierwsza pomoc, natomiast jeśli chodzi o porady specjalistyczne, to czas oczekiwania na wizytę jest z reguły długi - nawet do pół roku, podobnie jak oczekiwanie na planowany zabieg szpitalny.

Atutem promocji polskich usług medycznych na terenie Skandynawii jest korzystny stosunek jakości do ceny - nowoczesne placówki medyczne oferujące usługi w dużo bardziej przystępnych cenach niż w krajach pochodzenia pacjenta;

Położenie naszego kraju w tej samej strefie klimatycznej i dobra siatka połączeń komunikacyjnych;

- Szeroki wachlarz usług, szczególnie w zakresie rehabilitacji. W Skandynawii nie ma miejsc, takich jak polskie sanatoria, gdzie kompleksowo rehabilituje się pacjentów po urazach lub zabiegach. Istniejące gabinety rehabilitacyjne to najczęściej kilkoro terapeutów, którzy świadczą jednostkowe usługi, a czas oczekiwania na wizytę to najczęściej 3 miesiące..

Trudności, jakie napotykamy, promując usługi prozdrowotne na terenie Skandynawii to: - Brak partnerów branżowych - nie ma podmiotów sprzedających usługi prozdrowotne, funkcjonujących jak biura podróży; w związku z tym komunikacja o produkcie musi dotrzeć do konsumenta bądź poprzez media bądź przez lekarza danej specjalizacji. Oznacza to dużo wyższe koszty promocji wizerunkowej Polski jako atrakcyjnej destynacji dla usług prozdrowotnych.

- Duża konkurencja ze strony obecnych na rynku potentatów: Hiszpanii, Turcji a w zakresie usług dentystycznych - Węgier.
- Duży nacisk na bezpieczeństwo świadczonych usług. Z Polską wciąż wiąże się przykra historia nieprawidłowego wykonania zabiegu medycyny kosmetycznej, który zakończył się śpiączką pacjentki ze Szwecji. Nasza konkurencja oferuje potencjalnym pacjentom daleko idącą ochronę, włącznie



z ubezpieczeniami gwarantowanymi przez instytucje rządowe. Tymczasem polskie oferty usług prozdrowotnych rzadko ustosunkowują się do tego tematu. Biorąc pod uwagę potencjał rynków skandynawskich, wymagają one większego nakładu środków na działania promocyjne ale istnieje duża pewność, że osiągniemy skutek w postaci zwiększającego się wykorzystania polskich zakładów medycznych przez pacjentów ze Skandynawii.

#### Popyt na usługi prozdrowotne:

Lp.	Segment usługowy	Zakres / rodzaj usługi	Rekomendacje dot. lokalizacji usług	Uwagi / oczekiwania klienta /
1.	Turystyka medyczna	Rehabilitacja, usługi dentystyczne, zabiegi kosmetyczne i upiększające	Łatwa dostępność komunikacyjna	Brak wiedzy potencjalnych pacjentów o możliwościach refundacji kosztów zabiegów zrealizowanych poza granicami kraju.
2.	Uzdrowiska	Produkt łatwiejszy do sprzedaży jako miejsce relaksu, odnowy biologicznej niż jako turystyka zdrowotna	J.w.	Konieczność szerszej akcji promocyjnej
3.	Wellness & Spa	Bardzo popularny produkt, szczególnie dla grup kobiet w każdym wieku.	J.w.	Silna konkurencja ze strony krajów nadbałtyckich i Węgier
4.	Inne specjalizacje	Specjalistyczne zabiegi turystyki medycznej, których brak w krajach nordyckich	Brak ograniczeń	Konieczność zbadania rynku pod kątem konkretnych produktów przez specjalistów / ekspertów



### Stany Zjednoczone Ameryki Północnej

Amerykański rynek medycznej turystyki wyjazdowej jest największym takim rynkiem na świecie. Według różnych szacunków, w 2017 roku za granicę wyjedzie w celach leczniczych 15-18 milionów Amerykanów wydając na ten cel pomiędzy 30 a 70 miliardów dolarów.

Podstawowym motywem są koszty usług medycznych w Stanach Zjednoczonych. Za podobne procedury za granicą mogą kosztować nawet ponad 80% taniej wliczając w to koszty podróży. Najważniejsze kraje oferujące standardy usług medycznych adekwatne do oczekiwań Amerykanów i przyciągające najwięcej amerykańskich pacjentów to: Tajlandia, Malezja, Indie, Costa Rica.

Polska ma w tym obszarze ogromny potencjał, gdyż dysponuje dobrze wykształconym i doświadczonym personelem medycznym zarówno lekarskim, jak i pielęgniarskim. Wybrane polskie kliniki od strony wyposażenia reprezentują poziom światowy. Ceny usług/procedur medycznych są niejednokrotnie 10 krotnie niższe niż w Stanach Zjednoczonych.

Najważniejsze procedury, którymi Polska może konkurować z innymi krajami na emisyjnych rynkach turystyki medycznej w Stanach to:

- Kardiochirurgia
- Ortopedia (wymiana kolan oraz bioder i schorzenia kręgosłupa)
- Medycyna kosmetyczna
- Chirurgia szczękowa, ale nie prosta stomatologia.

Przyczyny, które powodują, że pomimo w/w zalet są problemy z rekrutacją Amerykanów na przyjazdy medyczne do Polski:





- Akredytacja The Joint Commission. Jest to powszechnie uznawany na świecie amerykański system certyfikacji placówek zdrowia. Bez takiej certyfikacji trudno jest przekonać amerykańskich organizatorów turystyki medycznej do rekrutacji pacjentów, prawdopodobnie żaden polski szpital nie ma w tej chwili takiej certyfikacji. Inne certyfikaty są pomocne, ale w wypadku rynku amerykańskiego często okazują się niewystarczające.

Niedocenie konieczności inwestowania w marketing i PR.

Promocja turystyki medycznej ze Stanów Zjednoczonych do Polski powinna w pierwszej kolejności koncentrować się na kontaktach B2B i dotarciu do:

- 1/ Centrali dużych firm amerykańskich obecnych w Polsce.
- 2/ Firm samodzielnie ubezpieczających pracowników (Self Insured Companies)
- 3/ Amerykańskich firm ubezpieczeniowych.

W relacjach B2C w pierwszym kroku warto dotrzeć do środowisk polonijnych.

Skuteczne narzędzia promocyjne:

- 1/ Podróże studyjne dla organizatorów wyjazdów turystyki medycznej oraz dziennikarzy.
- 2/ Road show dla polskich placówek usług medycznych.
- 3/ Kampanie przy wykorzystaniu elektronicznych środków przekazu.
- 4/ Konwencja turystyki medycznej – udział w World Medical Tourism & Global Healthcare Congress.

l.p.	Segment usługowy	Zakres/rodzaj usługi	Rekomendacje dot. lokalizacji usług	Uwagi /oczekiwania klienta
1	Turystyka medyczna	Ortopedia, Kardiologia,	Do godziny jazdy z lotniska obsługującego znaczną ilość połączeń	Pełna obsługa typu consierge od wylądowania na



		Chirurgia szczękowa  Medycyna kosmetyczna	międzynarodowych	lotnisku w Polsce do odlotu
2.	Uzdrowiska	Pobyty rehabilitacyjne pooperacyjne, po zabiegach jak w pkt. 1  Pobyty rehabilitacyjne związane z różnymi schorzeniami dla Amerykanów polskiego pochodzenia oraz amerykańskich Żydów polskiego pochodzenia  Turystyka aktywna – natura i kultura	Uzdrowiska w pobliżu centrów medycznych świadczących usługi turystyki medycznej  Uzdrowiska dostosowane do profilu choroby  Uzdrowiska w atrakcyjnych lokalizacjach z punktu widzenia natury i kultury	Pełna obsługa typu consierge od wylądowania na lotnisku w Polsce do odlotu.  W niewielkim stopniu dotyczy usługi z grupy turystyka aktywna – natura i kultura
3.	Weellness & spa	Wybrane hotele z oryginalną ofertą	Bardzo atrakcyjna – cokolwiek by to znaczyło	
4.	Inne specjalizacje	Turystyka aktywna – natura i kultura	Atrakcyjne lokalizacje z punktu widzenia natury i	



## **ZJEDNOCZONE EMIRATY ARABSKIE**

Gwałtowny wzrost populacji Zjednoczonych Emiratów Arabskich w kilku ostatnich dziesięcioleciach spowodowany nagłym i ogromnym wzrostem zamożności spowodował, że obecnie obserwuje się znaczące starzenie się społeczeństwa ZEA. Powoduje to zwiększony popyt na usługi medyczne. Wysoki wzrost zachorowań m.in. na choroby wieku starczego oraz tzw. choroby cywilizacyjne - układu krążenia, cukrzyca, otyłość, itp., wobec niewystarczającej podaży usług medycznych w kraju (brak wykwalifikowanego personelu medycznego i ograniczoną liczbę ośrodków medycznych) powoduje potrzebę szukania tych usług za granicą, a więc wysoką liczbę wyjazdów w zakresie turystyki medycznej.

Według niektórych badaczy tego zjawiska (McKinsey) szacuje się, że zapotrzebowanie obywateli ZEA na leczenie za granicą w przeciągu najbliższych 20 lat wzrośnie o ponad 200%.

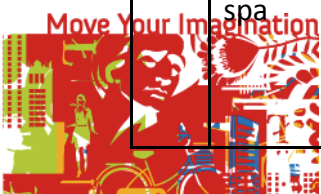
Czynnikami, które decydują o wyborze danej destynacji przez obywateli ZEA są m.in.: wysoki standard hoteli oraz ośrodków medycznych, wysoka jakość i szeroki zakres oferowanych przez nich usług medycznych/spa/wellness, a także bezpieczeństwo, przyjazny klimat/warunki przyrodnicze, przyjazne nastawienie do cudzoziemców, możliwość bezpośredniego przelotu.

Polska spełnia te warunki: jakość usług medycznych na najwyższym światowym poziomie (najnowocześniejszy sprzęt medyczny i wysoko wykwalifikowana kadra medyczna), szeroki zakres usług medycznych (specjalizacje w wielu poszukiwanych przez pacjentów ze ZEA dziedzinach: diagnostyka, kardiologia/kardiochirurgia, ortopedia, leczenie otyłości metodami chirurgicznymi, rehabilitacja, zabiegi okulistyczne

i stomatologiczne), szeroki zakres usług spa/wellness w atrakcyjnych warunkach przyrodniczych (w pobliżu lasów/parków, jezior/rzek, zróżnicowane i piękne krajobrazy), umiarkowany klimat oraz wysoką jakość hoteli. Polska jest też krajem o wysokim poziomie bezpieczeństwa, posiada codzienne bezpośrednie połączenie lotnicze z Dubajem (liniami Emirate Airlines) oraz co bardzo ważne – od maja 2015 roku nie ma obowiązku wizowego dla obywateli ZEA przy wjeździe Polski, jak i całej strefy Schengen

#### Popyt na usługi prozdrowotne

L.p.	Segment usługowy	Zakres / Rodzaj usługi	Lokalizacja	Uwagi / Oczekiwania klienta
1.	Turystyka medyczna	Ortopedia, kardiologia, otyłość, stomatologia, diabetyka	Blisko lotniska i dużego miasta, w otoczeniu zieleni, mile widziana w bliskości wody (np. jeziora). Blisko centrum zakupowego i rozrywkowego.	Język minimum angielski, wyżywienie bez wieprzowiny (ryby, kurczak, indyk, wołowina)
2.	Uzdrowiska	Pobyty relaksacyjne, medi spa	Obecność źródeł solankowych i siarczanych.  Blisko lotniska i dużego miasta, w otoczeniu zieleni, mile widziana w bliskości wody (np. jeziora). Blisko centrum zakupowego i rozrywkowego.	Język minimum angielski, wyżywienie bez wieprzowiny (ryby, kurczak, indyk, wołowina)
3.	Wellness & spa	Pobyty relaksacyjne, zabiegowe, kosmetyczne,	Obecność wód mineralnych do celów zabiegowych. Korzystne ceny zabiegów.	Język minimum angielski, wyżywienie bez wieprzowiny (ryby, kurczak, indyk, wołowina)



		regeneracyjne	Blisko lotniska i dużego miasta, w otoczeniu zieleni, mile widziana w bliskości wody (np. jeziora). Blisko centrum zakupowego i rozrywkowego.	
4.	Inne specjalizacje	Laryngolog (słuch), protezy, ortezy, kardiochirurgia, okulistyka	Nie ma większego znaczenia	Rekomendacje zagraniczne, badania międzynarodowe, osiągnięcia naukowe.

Move Your Imagination

