



ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ

# ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ»

## ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

Ιατρικός Τουρισμός: Νέες τάσεις και καλές πρακτικές  
Η περίπτωση της Ελλάδας

Σοφία Στ. Ντινέλη

Επιβλέπων Καθηγητής  
Γεώργιος Τσιότρας

Ιούνιος, 2015

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

## Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Ιατρικός Τουρισμός: Νέες τάσεις και καλές πρακτικές  
Η περίπτωση της Ελλάδας

Σοφία Στ. Ντινέλη

Επιβλέπων Καθηγητής  
Γεώργιος Τσιότρας

*Οι γονείς μου Σταύρος και Σοφία και ο αδελφός μου Νικόλαος με βοήθησαν ιδιαίτερα στην ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας. Τους ευχαριστώ για όσα μου παρείχαν και μου παρέχουν και για την απεριόριστη αγάπη που μου προσφέρουν. Περισσότερο θα ήθελα να ευχαριστήσω τον πατέρα μου για τον χρόνο που μου αφιέρωσε. Χρόνο σημαντικό και πολύτιμο.*

*Το να διδάσκεις είναι να δείχνεις αυτό που είναι δυνατό.  
Το να μαθαίνεις είναι να το κάνεις δυνατό για τον εαυτό σου.  
Το ημερολόγιο ενός μάγου - Paulo Coelho*

## Περίληψη

**Εισαγωγή:** Ο Τουρισμός Υγείας εμπεριέχει τον Τουρισμό Ευεξίας, τον Ιατρικό Τουρισμό και τον Ιαματικό Τουρισμό. Οι επί μέρους κλάδοι της εν λόγω μορφής τουρισμού, εφόσον αναπτυχθούν κατάλληλα και αξιοποιηθούν, μπορούν να αποτελέσουν σημαντική πηγή εσόδων. Στην παρούσα εργασία αντικείμενο μελέτης είναι ο κλάδος του Ιατρικού Τουρισμού. Ενός κλάδου του Τουρισμού Υγείας που αναπτύσσεται σε παγκόσμιο επίπεδο αρκετά χρόνια και τελευταία γίνονται προσπάθειες ενασχόλησης με το συγκεκριμένο κλάδο και στην Ελλάδα. Στο πρώτο μέρος της διπλωματικής εργασίας, γίνεται καταγραφή των νέων τάσεων παγκοσμίως που αφορούν τον Ιατρικό Τουρισμό και μελετώνται οι καλές πρακτικές που εφαρμόζουν χώρες, που ήδη δραστηριοποιούνται στην αγορά του Ιατρικού Τουρισμού, έχοντας καταγράψει σημαντικά βήματα προόδου. Το δεύτερο μέρος της διπλωματικής εργασίας, αφορά τη μελέτη περίπτωσης της Ελλάδας, ως χώρα που θεωρείται με πολύ μικρή συμμετοχή στο χάρτη του Ιατρικού Τουρισμού και μέσω ιδιωτικών πρωτοβουλιών προσπαθεί να δραστηριοποιηθεί και να αποκτήσει μερίδιο αγοράς στον εν λόγω κλάδο. Σκοπός της έρευνας είναι η διαπίστωση στο εάν η Ελλάδα μπορεί να καταστεί από τις πρώτες χώρες επιλογής στις προτιμήσεις των Διεθνών Ασθενών, ποια η συμβολή της ελληνικής πολιτείας αναφορικά με τον Ιατρικό Τουρισμό, η σημαντικότητα του ρόλου του ιατρικού τουριστικού πράκτορα και ποια η ανταπόκριση των θεραπευτηρίων στη δραστηριοποίηση του κλάδου του Ιατρικού Τουρισμού. Ο Ιατρικός Τουρισμός απευθύνεται στους Διεθνείς Ασθενείς, όπως αποκαλούνται, προκειμένου να μεταβούν σε μία χώρα διαφορετική από τη χώρα διαμονής τους, με σκοπό να λάβουν υπηρεσίες υγείας και να συνδυάσουν στιγμές χαλάρωσης και ευεξίας. Ο Ιατρικός Τουρισμός επομένως, απαιτεί τη συνεργασία των ταξιδιωτικών ιατρικών πρακτόρων, των μονάδων υγείας και των ξενοδοχειακών μονάδων. Σημαντική είναι η συμβολή και της πολιτείας, μέσω του Υπουργείου Υγείας και του Υπουργείου Τουρισμού.

**Σκοπός:** Η διπλωματική εργασία πραγματεύεται τις νέες τάσεις και καλές πρακτικές του Ιατρικού Τουρισμού σε διεθνές επίπεδο και εν συνεχεία μελετάται η περίπτωση της Ελλάδας, αναφορικά με την ενασχόλησή της και τα βήματα προόδου στον Ιατρικό Τουρισμό.

**Μεθοδολογία:** Πραγματοποιήθηκε δευτερογενής και πρωτογενής έρευνα με τη μορφή συνέντευξης και χρήση ερωτηματολογίων στον κύριο πράκτορα Ιατρικού Τουρισμού που δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά και στον αρμόδιο κέντρου αποκατάστασης και αποθεραπείας που εδρεύει στην περιοχή της Θεσσαλονίκης.

Για την συγγραφή της διπλωματικής εργασίας, χρησιμοποιήθηκαν τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων ενώ η τεκμηρίωση του θέματος βασίστηκε στη Ελληνική και ξένη αρθρογραφία και βιβλιογραφία.

Σκοπός της ερευνήτριας ήταν η μελέτη του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού αναφορικά με την αντιμετώπιση των Διεθνών Ασθενών. Γεγονός που δεν κατέστη εφικτό, λόγω της μη ανταπόκρισης των διοικήσεων των μονάδων υγείας στο κάλεσμα για συμμετοχή στην έρευνα.

**Αποτελέσματα:** Τα αποτελέσματα της έρευνας φανερώνουν πως η Ελλάδα έχει να διανύσει αρκετό δρόμο, ώστε να αποτελεί μία από τις πρώτες προτιμήσεις των Διεθνών Ασθενών. Η ελληνική πολιτεία απέχει και η όποια πρόοδος στον κλάδο του Ιατρικού Τουρισμού, αφορά ιδιωτική πρωτοβουλία. Πράκτορας Ιατρικού Τουρισμού, πέραν ενός που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, δεν υφίσταται, όπως απουσιάζουν και ξενοδοχειακές μονάδες που έχουν λάβει πιστοποίηση ως Medical Tourism Friendly Hotel, ώστε να παρέχουν υπηρεσίες διαμονής και φιλοξενίας στους ασθενείς - επισκέπτες, με το πέρας της θεραπείας τους.

**Συμπεράσματα:** Τα ιδιωτικά θεραπευτήρια και τα κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας έχουν λάβει τις απαραίτητες πιστοποιήσεις - διαπιστεύσεις, ώστε να παρέχουν υπηρεσίες υγείας στους Διεθνείς Ασθενείς, αρκετά εκ των οποίων δραστηριοποιούνται έντονα με τον Ιατρικό Τουρισμό.

Ο ανταγωνισμός όμως είναι έντονος. Γίνονται προσπάθειες συλλογικής δράσης, από την έρευνά όμως προέκυψε, πως ο κάθε οργανισμός δρα μόνο προς το δικό του όφελος και όχι προς το συλλογικό καλό.

Ιατρικός Τουρισμός, Πράκτορες Ιατρικού Τουρισμού, Μονάδες Υγείας, Διεθνείς Ασθενείς, Medical Tourism Friendly Hotel

## Abstract

**Background:** Health Tourism involves Wellness Tourism, Medical Tourism and Spa Tourism. If the individual sectors of this type of tourism are properly developed and exploited, they can be an important source of revenue. In this dissertation the Medical Tourism sector will be studied. There are many years since this sector has started developing in a global level and recently some efforts have been made in Greece, too. The Medical Tourism addresses to the so-called International Patients with the purpose to transfer them to a country other than their country of residence in order to receive health services and experience moments of relaxation and wellness. Consequently, Medical Tourism requires the co-operation of medical travel agents, health units and hotels. The contribution of the state, through the Ministries of Health and Tourism, is also important.

**Aim:** The thesis deals with the new trends and practices of Medical Tourism on a global level and then the case of Greece will be analyzed, regarding its involvement and progress in Medical Tourism. In the first part of the dissertation, the new global trends about Medical Tourism will be listed and also the practices will be studied regarding countries that are already active in the market of Medical Tourism, having made significant progress. The second part is the case study of Greece, a country with low participation in the field of Medical Tourism and only through private sector's initiatives, it tries to operate and gain market share in this industry. The aim of the research is to find out whether Greece can become one of the best host countries for the International Patients, what is the contribution of the Greek state regarding the Medical Tourism, what is the importance of the role of the medical tourism agent and which is the response of the clinics regarding the activation of Medical Tourism industry.

**Methods:** Both secondary and primary data have been collected with the use of interviews and questionnaires from the main medical tourism agent who operates in the Greek market and specifically in the relevant rehabilitation and recovery center located in Thessaloniki. The target of the researcher was to study also the medical and nursing staff regarding the treatment of International Patients. Eventually this was not feasible because of the unresponsiveness of the health units' administrators to the invitation for participation in the research.

**Results:** The survey results reveal that Greece still has a long way to go so as to be one of the first choices of International Patients. The Greek state is absent and the progress that has been made so far is clearly based on private sector's initiatives. Medical Tourism Agents, except for one who is located in Thessaloniki, do not exist and so do the hotels that are certified as medical friendly in order to provide accommodation and hospitality services to patients-visitors after the end of their therapy.

**Conclusion:** The private hospitals and rehabilitation and recovery centers have received the necessary certifications-accreditations to provide health services to International Patients and some of them are very active in the Medical Tourism. The competition, however, is fierce. Although some efforts for collective actions have been made, the investigation shows that each organization acts only for its own benefit and not for the collective good. In order to write the dissertation, the data from the interviews was used while the justification and documentation of the topic was based on both Greek and foreign literature.

Medical Tourism, Medical Tourism Agent, Health Units, International Patients, Medical Tourism Friendly Hotel

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

		<b>Ευχαριστίες</b>	3
		<b>Περίληψη</b>	4
		<b>Abstract</b>	6
		<b>Πίνακας περιεχομένων</b>	8
<b>1</b>		<b>Εισαγωγή</b>	10
	<b>1.1</b>	Σκοπός εργασίας	11
	<b>1.2</b>	Αναγκαιότητα και σπουδαιότητα της έρευνας	12
	<b>1.3</b>	Δομή εργασίας	13
<b>2</b>		<b>Πρώτο Κεφάλαιο</b>	14
	<b>2.1</b>	Τουρισμός Υγείας	14
	<b>2.1.1</b>	Ιατρικός Τουρισμός	15
	<b>2.2</b>	Νέες τάσεις του Ιατρικού Τουρισμού διεθνώς	16
	<b>2.3</b>	Καλές πρακτικές του Ιατρικού Τουρισμού	19
	<b>2.3.1</b>	Η περίπτωση της Ινδίας	20
	<b>2.3.2</b>	Η περίπτωση της Τουρκίας	23
	<b>2.3.3</b>	Η περίπτωση της Κούβας	25
	<b>2.3.4</b>	Η περίπτωση της Σιγκαπούρης	26
	<b>2.3.5</b>	Η περίπτωση της Ουγγαρίας	28
	<b>2.4</b>	Η σημαντικότητα της Ευρωπαϊκής οδηγίας για τη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη	29
<b>3</b>		<b>Δεύτερο Κεφάλαιο</b>	33
	<b>3.1</b>	Η περίπτωση της Ελλάδας	33
	<b>3.1.1</b>	Ο Ιατρικός Τουρισμός στην Ελλάδα	35
	<b>3.1.2</b>	Ιατρικές υπηρεσίες και διαθέσιμοι πόροι	37
	<b>3.2</b>	Πράκτορες Ιατρικού Τουρισμού	44
	<b>3.2.1</b>	Φορείς πιστοποίησης ιδιωτικών θεραπευτηρίων - κέντρων αποκατάστασης για παροχή υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού	46
	<b>3.2.2</b>	Ιδιωτικά θεραπευτήρια - κέντρα αποκατάστασης	50
	<b>3.2.3</b>	Εξοικείωση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού ως προς τον Διεθνή Ασθενή	66
	<b>3.2.4</b>	Ξενοδοχειακές μονάδες	68
	<b>3.3</b>	Τιμές νοσηλίων	69
	<b>3.3.1</b>	Σύγκριση με αντίστοιχες τιμές διεθνώς	70
	<b>3.4</b>	Η συμβολή του κράτους στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού	71
	<b>3.4.1</b>	Δυνατότητα ανάπτυξης του Ιατρικού Τουρισμού σε περιφερειακά κέντρα και νησιωτικές περιοχές	74
	<b>3.4.2</b>	Οφέλη του Ιατρικού Τουρισμού	75
	<b>3.5</b>	Δημιουργία κινήτρων για επένδυση	76
	<b>3.6</b>	Προσέλκυση Διεθνών Ασθενών	77
	<b>3.7</b>	Ίαματικός Τουρισμός	78



	<b>3.7.1</b>	Τα λουτρά της κομόπολης Λαγκαδά και τα λουτρά Πόζαρ	79
<b>4</b>		<b>Τρίτο Κεφάλαιο</b>	81
	<b>4.1</b>	Μεθοδολογία	81
	<b>4.1.1</b>	Δευτερογενής Έρευνα	82
	<b>4.2</b>	Σκοπός έρευνας	83
	<b>4.3</b>	Δείγμα έρευνας	83
	<b>4.3.1</b>	Δομή ερωτηματολογίου	83
<b>5</b>		<b>Τέταρτο Κεφάλαιο</b>	84
	<b>5.1</b>	Ανάλυση Στοιχείων	84
<b>6</b>		<b>Πέμπτο Κεφάλαιο</b>	91
		Συμπεράσματα	92
		Προτάσεις	96
		<b>Βιβλιογραφία</b>	98
		<b>Παραρτήματα</b>	104

# 1. Εισαγωγή

Ο Ιατρικός Τουρισμός είναι μια οικονομική δραστηριότητα που αναπτύσσεται τα τελευταία χρόνια σε παγκόσμιο επίπεδο. Αφορά την άφιξη του «Διεθνή Ασθενή», όπως ονομάζεται, σε μία άλλη χώρα με στόχο να αντιμετωπίσει ή και να θεραπεύσει προβλήματα υγείας και παράλληλα με τη θεραπευτική αγωγή να συνδυάσει και τις διακοπές. Ο Ιατρικός Τουρισμός είναι μια συνεργασία ανάμεσα στον γιατρό και πιο συγκεκριμένα στα θεραπευτήρια, στις ξενοδοχειακές μονάδες που υποδέχονται τους ασθενείς μετά την έξοδο τους από την κλινική και στον τουριστικό πράκτορα που είναι υπεύθυνος για το σωστό προγραμματισμό του ταξιδιού του διεθνή ασθενή [από την έκδοση άδειας εισόδου στη χώρα (βίζας), αεροπορικά εισιτήρια, επιλογή κλινικής και ξενοδοχειακής μονάδας].

Ο Ιατρικός Τουρισμός αναπτύσσεται σταδιακά και στη χώρα μας. Ήδη στις δύο μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας, Αθήνα και Θεσσαλονίκη, ιδιωτικά θεραπευτήρια έχουν πιστοποιηθεί με διεθνή πρότυπα και προσφέρουν υπηρεσίες υγείας σε διεθνείς ασθενείς.

Οι ασθενείς - επισκέπτες έρχονται στην Ελλάδα για θεραπείες αισθητικής, οδοντιατρικής για ορθοπεδικές εγχειρήσεις, εγχειρήσεις καρδιάς, για εξωσωματική γονιμοποίηση και για θεραπείες αποκατάστασης.

Ακόμη, τα θεραπευτήρια έχουν τμήματα αιμοκάθαρσης, εξυπηρετώντας τους χρόνια πάσχοντες ασθενείς, δίνοντας τους παράλληλα ευκαιρία για διακοπές. Μιας και οι παραπάνω ασθενείς πρέπει να υποβάλλονται σε θεραπεία σε εβδομαδιαία βάση, δεν έχουν τη δυνατότητα να εγκαταλείπουν έστω και για μικρό χρονικό διάστημα τον τόπο διαμονής τους.

Η Ελλάδα, είναι ο καλύτερος προορισμός για τον διεθνή ασθενή, διότι πέρα από τις πρότυπες, ποιοτικές και οικονομικές υπηρεσίες υγείας που του παρέχονται, έχει απίστευτο φυσικό πλούτο, μεσογειακή κουζίνα και σημαντική πολιτιστική κληρονομιά.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες προσαρμόζονται και εξοπλίζονται κατάλληλα ώστε να μπορούν να φιλοξενήσουν τους Διεθνείς Ασθενείς παρέχοντάς τους υπηρεσίες για καλύτερη ανάρρωση, μετά από την εξαγωγή τους από το θεραπευτήριο.

Όμως ο Ιατρικός Τουρισμός, είναι ωφέλιμος και χρήσιμος για την οικονομική ανάπτυξη της χώρας μας, να αναπτυχθεί και στα περιφερειακά κέντρα της Ελλάδας καθώς επίσης και στα νησιά. Υπάρχουν οι υποδομές για ένα τέτοιο εγχείρημα; Το κράτος συντελεί στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού ή περιπλέκει την όλη διαδικασία με επιπλέον γραφειοκρατία; Αρκούν οι ιδιωτικές πρωτοβουλίες για να καταστεί η χώρα μας στις πρώτες επιλογές του Διεθνούς Ασθενούς;

Ο όγκος των ιατρικών τουριστών είναι μεγάλος. Το 2009 η Deloitte προέβλεψε πάνω από 1,5 εκατομμύριο πολίτες Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής θα ταξιδέψουν στο εξωτερικό για να λάβουν υπηρεσίες υγείας και θα παρατηρηθεί αύξηση 35% για τα επόμενα χρόνια ([www.medicaltourism.com](http://www.medicaltourism.com)).

Πολλοί αναζητούν ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας. Στη χώρα μας θα βρουν εξειδικευμένο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, θεραπευτήρια πιστοποιημένα με διεθνή πρότυπα και το σημαντικότερο κίνητρο όλων, οι χαμηλές τιμές. Μπορούν επομένως να συνδυάσουν άνετα τη θεραπεία τους με την ξεκούραση. Το θέμα είναι πόσο μπορούμε να εξυπηρετήσουμε τους Διεθνείς Ασθενείς με το υπάρχον σύστημα υγείας;

## **1.1 Σκοπός εργασίας**

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα μέσα από την καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης, τα περιθώρια βελτίωσης αυτής και ποιες οι προοπτικές ανάπτυξης της.

Σε πρώτο στάδιο θα καταγραφούν οι νέες τάσεις και οι καλές πρακτικές του Ιατρικού Τουρισμού σε διεθνές επίπεδο, δηλαδή σε χώρες όπου ο Ιατρικός Τουρισμός δραστηριοποιείται, ώστε να εξετάσουμε ποιες από αυτές τις τάσεις και τις πρακτικές έχουν δυνατότητα εφαρμογής στη χώρα μας. Θα μελετήσουμε τις καλές πρακτικές

που έχουν υιοθετήσει οι χώρες που ασχολούνται με το συγκεκριμένο είδος τουρισμού και ποια πολιτική ακολουθούν για την προσέλκυση διεθνών ασθενών.

Στη συνέχεια θα ερευνήσουμε τους παράγοντες που επηρεάζουν και καθορίζουν την ποιοτική εξυπηρέτηση των ασθενών - επισκεπτών στην Ελλάδα. Την αλλαγή φιλοσοφίας των θεραπευτηρίων στα πρότυπα του ιατρικού τουρισμού. Τη δημιουργία τμήματος διεθνών ασθενών, την κατάλληλη εκπαίδευση ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού στην προσφορά υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας στους ασθενείς - επισκέπτες. Τέλος, θα μελετήσουμε πως το προσωπικό ενός νοσοκομείου αντιμετωπίζει τους διεθνείς ασθενείς, ως μια επιπλέον πηγή ευκαιριακών εσόδων; Ή ως μία ευκαιρία παροχής υπηρεσιών υγείας σε άτομα που χρήζουν περίθαλψης και επιλέγουν τους Έλληνες ιατρούς;

## **1.2 Αναγκαιότητα και σπουδαιότητα της έρευνας**

Η ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός αξιολογού συστήματος υγείας μέσα από την αξιοποίηση του εξειδικευμένου ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού που δραστηριοποιείται σε πρότυπες ιδιωτικές μονάδες υγείας και ταυτόχρονα συντελεί στη δημιουργία σύγχρονων τουριστικών ξενοδοχειακών μονάδων και στην ανάδειξη του φυσικού πλούτου της χώρας.

Ο Ιατρικός Τουρισμός αφορά τη συνεργασία τριών κλάδων, τον κλάδο των υπηρεσιών υγείας, τον κλάδο των ξενοδοχειακών μονάδων και τον κλάδο των τουριστικών πρακτόρων. Ο τελευταίος κλάδος είναι ιδιαίτερης κομβικής σημασίας για την ανάπτυξη και εδραίωση του Ιατρικού Τουρισμού στη χώρα μας, διότι συντονίζει την όλη διαδικασία, από την άφιξη έως και την αναχώρηση του ασθενή - επισκέπτη.

Επιπλέον, εκτός από τον Ιατρικό Τουρισμό, στον λεγόμενο Τουρισμό Υγείας συγκαταλέγεται και ο Ιαματικός Τουρισμός. Η αξιοποίηση των ιαματικών πηγών ακόμη και από ιδιώτες, συντελεί στην αύξηση των εσόδων και στη θεραπεία των ασθενών - επισκεπτών που ταλαιπωρούνται από χρόνιες παθήσεις.

Η ύπαρξη εξειδικευμένου και έμπειρου ιατρικού προσωπικού, η σημαντική επένδυση ιδιωτών σε υποδομές υπηρεσιών υγείας και σε σύγχρονη ιατρική τεχνολογία, η επιβράβευση των ιδιωτικών κλινικών με διεθνείς διαπιστεύσεις και η αύξηση του τουριστικού ρεύματος στην Ελλάδα, αποτελούν σημαντικούς λόγους για τη μελέτη του Ιατρικού Τουρισμού στη χώρα μας, ώστε να αποτελεί η Ελλάδα τον κορυφαίο προορισμό στις υπηρεσίες υγείας.

### **1.3 Δομή εργασίας**

Η πορεία που ακολουθήθηκε κατά τη διάρκεια της παρούσης εργασίας έχει ως εξής: Αρχικά, στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια συνοπτική αναφορά σχετικά με τον Ιατρικό Τουρισμό, τις τάσεις που επικρατούν σε παγκόσμιο επίπεδο και γίνεται μελέτη των καλών πρακτικών σε χώρες που η δραστηριοποίηση του στον Ιατρικό Τουρισμό είναι μεγάλη. Επίσης, γίνεται αναφορά στην σημαντικότητα της Ευρωπαϊκής οδηγίας για τη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναπτύσσεται η περίπτωση της Ελλάδας αναφορικά με τη δραστηριοποίηση της στον Ιατρικό Τουρισμό. Γίνεται αναφορά στους άμεσα εμπλεκόμενους με τον Ιατρικό Τουρισμό, όπως τουριστικοί πράκτορες, ιδιωτικά θεραπευτήρια - κέντρα αποκατάστασης και ξενοδοχειακές μονάδες.

Ακολουθεί το τρίτο κεφάλαιο στο οποίο γίνεται ανάλυση του τμήματος «Διεθνείς Ασθενείς», αναφέρεται η μεθοδολογία, ο σκοπός της έρευνας και η δομή του ερωτηματολογίου.

Στη συνέχεια στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται η ανάλυση των στοιχείων που συλλέχθηκαν με πρωτογενή έρευνα και χρήση του ερωτηματολογίου, μετά από προσωπική επαφή της συγγραφέως με τον ερωτώμενο.

Τέλος κλείνοντας την εργασία, στο πέμπτο κεφάλαιο γράφονται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις.

## 2. Πρώτο Κεφάλαιο

### 2.1 Τουρισμός Υγείας

Ο Τουρισμός έχει αναγνωριστεί πλέον σήμερα ως ο μεγαλύτερος και ταχύτερα αναπτυσσόμενος κλάδος της παγκόσμιας οικονομίας, συμβάλλοντας στην οικονομική ανάπτυξη των χωρών και την ευημερία των πολιτών. Σύμφωνα με τις προβλέψεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (WTO), οι διασυνοριακές μετακινήσεις τουριστών μέχρι το 2020 θα ξεπεράσουν το 1,5 δισεκατομμύριο, ενώ οι νέες καταναλωτικές προτιμήσεις αλλά και οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις του σύγχρονου ταξιδιώτη για άνεση και ποιότητα απαιτούν τη γρήγορη προσαρμογή του τουριστικού προϊόντος και σε άλλες μορφές. Έτσι, τα τελευταία χρόνια, με την αλλαγή του τρόπου ζωής και τον εκμηδενισμό των αποστάσεων, δημιουργήθηκαν νέες υπηρεσίες εναλλακτικών μορφών τουρισμού, μεταξύ των οποίων και αυτή του Τουρισμού Υγείας (<http://www.healthpages.gr>).

Σύμφωνα με τον Τούντα (2014), ο Τουρισμός Υγείας μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε Ιαματικό Τουρισμό, σε Τουρισμό Ευεξίας και σε Ιατρικό Τουρισμό που αποτελεί κύριο αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας (<http://geomed.gr>)

Ο Τουρισμός Υγείας αποτελεί μία εναλλακτική μορφή τουρισμού που προσφέρεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και σχετίζεται με το πολυτιμότερο αγαθό, την υγεία. Στην Ελλάδα, ο Ιαματικός Τουρισμός εμφανίζεται ήδη από την αρχαιότητα λόγω των πλούσιων ιαματικών πηγών που έχει η χώρα. Άνθρωποι τόσο από την Ελλάδα, όσο και από τη δύση γενικότερα διένυαν μεγάλες αποστάσεις προκειμένου να επισκεφθούν τα Ασκληπιεία που ήταν ιατρικά θεραπευτήρια και παράλληλα τόποι λατρείας του θεού και ιατρού Ασκληπιού.

Ο Τουρισμός Ευεξίας απευθύνεται σε επισκέπτες που επιθυμούν να συνδυάσουν τις διακοπές τους με υπηρεσίες πρόληψης, διατήρησης ή βελτίωσης της υγείας τους μέσω προγραμμάτων ολικής αναζωογόνησης και χαλάρωσης σε σωματικό, πνευματικό και συναισθηματικό επίπεδο (<http://www.healthpages.gr>).

Ο Ιατρικός Τουρισμός ανθεί τις τελευταίες δεκαετίες σε παγκόσμιο επίπεδο. Σταδιακά και κυρίως με ιδιωτική πρωτοβουλία αναπτύσσεται και στην Ελλάδα. Στην παρούσα μελέτη, θα δοθεί έμφαση στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού διεθνώς και σε εγχώριο επίπεδο για να εξεταστεί κατά πόσο η άφιξη των Διεθνών Ασθενών αντιμετωπίζεται ως μία ευκαιριακή πηγή εσόδων από το προσωπικό των θεραπευτηρίων ή ως μια ευκαιρία παροχής υπηρεσιών υγείας σε άτομα που καταφεύγουν σε μία χώρα υποδοχής για την αποκατάσταση της υγείας τους.

### **2.1.1 Ιατρικός Τουρισμός**

Ο Ιατρικός Τουρισμός σύμφωνα με τον Τούντα (2014) σχετίζεται με τη διαχείριση των ιατρικών αναγκών των τουριστών - επισκεπτών και με τον Ιατρικό Τουρισμό Επιλογής για ασθενείς - τουρίστες (<http://geomed.gr>).

Η διαχείριση των ιατρικών αναγκών των τουριστών υγείας αφορά στην παροχή υπηρεσιών υγείας σε άτομα που βρίσκονται σε χώρα διαφορετική από τον τόπο κατοικίας τους για σύντομο ο χρονικό διάστημα, όπως για παράδειγμα για διακοπές ή για επαγγελματικό ταξίδι. Αφορά κυρίως ιατρικές ανάγκες ασθενών που πάσχουν από χρόνιες παθήσεις (καρδιοπαθείς, νεφροπαθείς, καρκινοπαθείς ασθενείς).

Ο Ιατρικός Τουρισμός Επιλογής για ασθενείς - τουρίστες σχετίζεται με άτομα που επιλέγουν να ταξιδέψουν σε μία αλλοδαπή χώρα για να λάβουν μία ιατρική υπηρεσία συνδυάζοντας παράλληλα και τις διακοπές. Οι ασθενείς - τουρίστες επιλέγουν τον Ιατρικό Τουρισμό Επιλογής για οδοντιατρικές επεμβάσεις, πλαστικές επεμβάσεις, επεμβάσεις αισθητικής αποκατάστασης, οφθαλμολογικές επεμβάσεις, ορθοπεδικές επεμβάσεις. Ακόμη πολλά ζευγάρια επιλέγουν να ταξιδέψουν σε μία χώρα για να λάβουν υπηρεσίες τεχνητής γονιμοποίησης καθώς κάποια ζευγάρια επιλέγουν μία χώρα για τη γέννηση του παιδιού τους.

Ο ασθενής - τουρίστας καταφεύγει στον Ιατρικό Τουρισμό Επιλογής για ποικιλία παραγόντων όπως η ποιότητα υπηρεσιών υγείας σε ξένη χώρα, το κόστος, ο χρόνος παραμονής για αποκατάσταση, οι σύγχρονες νοσοκομειακές μονάδες σε συνδυασμό με τις κατάλληλα εξοπλισμένες ξενοδοχειακές μονάδες ώστε να μπορούν να

παρέχουν υπηρεσίας φροντίδας κατά τη διάρκεια ανάρρωσης του ασθενή - τουρίστα, το εξειδικευμένο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, οι πιστοποιήσεις των θεραπευτηρίων με διεθνή πρότυπα και η ύπαρξη τμήματος Διεθνών Ασθενών σε μία νοσοκομειακή μονάδα καθώς και τα πακέτα των τουριστικών πρακτόρων αναφορικά με τον Ιατρικό Τουρισμό.

## 2.2 Νέες τάσεις του Ιατρικού Τουρισμού Διεθνώς

Είναι σύνηθες φαινόμενο άνθρωποι να ταξιδεύουν ανά τον κόσμο για την παροχή υπηρεσιών υγείας. Οι κάτοικοι της Ρωσίας και ιδιαίτερα οι εύποροι θα εξακολουθούν να ταξιδεύουν και να ενισχύουν το φαινόμενο του Ιατρικού Τουρισμού, παρ' όλη την υποτίμηση του ρώσικου νομίσματος, καθώς οι τιμές των εγχώριων νοσηλίων και φαρμάκων παρουσιάζουν άνοδο.

Ο ιατρικός τουρισμός από τη Ρωσία στο εξωτερικό δημιουργεί ετήσιο τζίρο της τάξης του 1 δισ. δολαρίων, με περισσότερους από 70.000 εύπορους Ρώσους ασθενείς να ταξιδεύουν στο εξωτερικό (<http://www.tornosnews.gr>)

Οι κάτοικοι της Αμερικής ταξιδεύουν σε χώρες της Ευρώπης και της Ασίας για να αποκτήσουν υπηρεσίες υγείας καθώς στην Αμερική η πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη είναι ιδιαίτερα ακριβή.

Το σύστημα υγείας στις ΗΠΑ ( με βάση το σχέδιο φροντίδας Ομπάμα) αποτελεί παραλλαγή του μοντέλου Bismark, με έμφαση όμως στην ιδιωτική ασφάλιση αντί για την κοινωνική. Η κοινωνική ασφάλιση υγείας στις ΗΠΑ καλύπτει μόνο ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού (ηλικιωμένοι, ανάπηροι, μητέρες με χαμηλό εισόδημα). Συγκεκριμένα, καλύπτονται από τα πρόγραμμα Medicare και Medicaid. Το 65% του πληθυσμού έχει ιδιωτική ασφάλιση, ενώ περίπου οι δύο στους δέκα είναι ανασφάλιστοι (<http://www.healthview.gr>).

Τα στατιστικά στοιχεία ευνοούν την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού και ωθούν τους πολίτες των ΗΠΑ να καταφεύγουν σε χώρες όπου τα νοσήλια και οι υπηρεσίες υγείας γενικότερα προσφέρονται σε μειωμένες τιμές.



Τα αυξημένα κόστη στις υπηρεσίες υγείας στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής ωθούν στον Ιατρικό Τουρισμό. Εκτιμάται ότι ο αριθμός των πολιτών των ΗΠΑ που ταξιδεύουν για υπηρεσίες φροντίδας κυμαίνεται από 50.000 μέχρι 500.000. Το κόστος για συνηθισμένες επεμβάσεις όπως η επέμβαση καρδιάς bypass στην Ταϊλάνδη μπορεί να κοστίσει \$11.000 σε σύγκριση με τις \$130.000 που κοστίζει στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής. Η αποκατάσταση γονάτου στην Αμερική κοστίζει περίπου \$40.000, συγκριτικά με τις \$13.000 που κοστολογείται στη Σιγκαπούρη.

Μία νέα βιομηχανία, ο Ιατρικός Τουρισμός, δημιουργήθηκε ώστε να συμβουλευεί τον ασθενή για το ποια είναι η κατάλληλη χώρα για την παροχή ιατρικής φροντίδας ανάλογα με την κατάστασή του. Διαχειρίζεται την όλη διαδικασία του ταξιδιού, με τηλεδιάσκεψη με θεραπευτές και αποστολή των ιατρικών αρχείων. Για να ανταποκριθεί η “Joint Commission” στα ιατρικά ταξίδια δημιούργησε το (JCI) “Διεθνές Joint Commission”, για την διαπίστευση νοσοκομείων σε όλον τον κόσμο. Παρόλο που τα στατιστικά αποτελέσματα από τα νοσοκομεία εκτός ΗΠΑ είναι σπάνια, υπάρχουν πολλές αναφορές για την ποιότητά τους. Κάνοντας την χειρουργική επέμβαση δυνατή για ανασφάλιστους, μερικώς ασφαλισμένους ή αυτό-ασφαλιζόμενους σε κρατικές, δημοτικές ή ιδιωτικές υπηρεσίες, αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα του Ιατρικού Τουρισμού. Εάν η τάση προς τον Ιατρικό Τουρισμό συνεχίζεται, η συνεχής εκπαίδευση, η διαπίστευση και υπηρεσίες πιστοποίησης μπορεί να απαιτούνται για να βοηθήσουν την ασφάλεια του ασθενούς. (Diane York, Spring 2008).

Οι Δοξιάδης, Κατσάπη, Σουλιώτης και Τούντας (2012) αναφέρουν ότι οι Ευρωπαίοι ταξιδεύουν σχετικά λιγότερο για ιατρικούς σκοπούς, ίσως επειδή οι ανάγκες υγείας τους καλύπτονται σε μεγαλύτερο βαθμό από δημόσια συστήματα υγείας ή ασφάλισης. Αντίθετα η μεσαία τάξη στην Ασία και στην Αμερική τείνει να πληρώνει ιδιωτικά, και ίσως αυτό εξηγεί την μεγαλύτερη ανάπτυξη προορισμών στην Ασία και την Νότιο Αμερική.

Οι Δοξιάδης και συν. (2012) αναφέρουν επίσης, ότι οι χώρες με τα περισσότερα έσοδα από ιατρικό τουρισμό είναι: Ινδία, Σιγκαπούρη, Ταϊλάνδη, Βραζιλία, Μεξικό, Κόστα Ρίκα, Κούβα, Ουγγαρία, Τουρκία.

Υπάρχουν αρκετοί παράγοντες που ευνοούν την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού σε μία χώρα. Το πολιτικό περιβάλλον και κυρίως η σταθερότητα της κυβέρνησης κάθε χώρας, αποτελεί έναν πρώτο λόγο για την επίσκεψη αυτής. Ακολουθούν οι όποιες υποδομές έχουν γίνει σχετικά με την τουριστική ανάπτυξη και η διεθνής προβολή της χώρας στα μέσα μαζικής επικοινωνίας. Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι επενδύσεις της χώρας είτε με ιδιωτική είτε με δημόσια πρωτοβουλία ή συνδυασμός και των δύο αναφορικά με τον Ιατρικό Τουρισμό.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας είναι πολύ σημαντικό, πέρα της χαμηλής κοστολόγησης, να είναι υψηλής ποιότητας και τα θεραπευτήρια να έχουν πιστοποιηθεί με διεθνή πρότυπα ποιότητας του κλάδου υγείας. Απαραίτητη και δεδομένη πρέπει να θεωρείται όχι μόνο η εξειδίκευση και επιστημονική αρτιότητα του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, αλλά και η εξειδίκευση των ιατρικών υπηρεσιών υγείας. Το προσωπικό των κλινικών που συμμετέχουν στη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού και είναι υψίστης σημασίας να είναι εκπαιδευμένο, πεπειραμένο και επιστημονικά καταρτισμένο και παράλληλα να έχουν σημειωθεί επιτεύγματα στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης.

Αναμφίβολα, χωρίς τη συμβολή του κράτους και τη συνεργασία των ιατρικών μονάδων, των ξενοδοχειακών μονάδων και των τουριστικών γραφείων, η ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού σε μία χώρα δεν είναι επιτεύξιμη. Απαιτείται συνεργασία των παραπάνω παραγόντων σε όλα τα επίπεδα.

## 2.3 Καλές πρακτικές του Ιατρικού Τουρισμού

Σύμφωνα με το άρθρο ‘Διακοπές σε πεντάστερο ... με τον γιατρό’ που δημοσιεύτηκε στην εφημερίδα ‘Βήμα της Κυριακής’ στις 03/03/2013, «Ο Ιατρικός Τουρισμός είναι μία “βιομηχανία” υπαρκτή, είναι μία οικονομική πίτα που κάθε χρόνο μεγαλώνει» αναφέρει η κυρία Μαρία Γεώργα, εκπρόσωπος στην Ελλάδα της Treatment Abroad, οργανισμού που δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού διεθνώς και έχει σχεδιάσει την πιστοποίηση Code of Practice για την εφαρμογή των ορθών πρακτικών σε ξένους ασθενείς. Για έναν ασθενή η επιλογή χώρας είναι συνάρτηση στην οποία επιδρούν - με διαφορετικό ειδικός βάρος - η τιμή, η ποιότητα - η ασφάλεια, το νομικό πλαίσιο, το κόστος μεταφοράς και διαμονής, η επικοινωνία, η μετεγχειρητική υποστήριξη, η «καλή φήμη» βασισμένη σε μαρτυρίες ασθενών, η εμπειρία γιατρών, οι πιστοποιήσεις κ.α. Σύμφωνα με την Treatment Abroad Medical Tourism Survey 2012, που πραγματοποιήθηκε στην Αγγλία, από το σύνολο των ερωτηθέντων εννέα στους δέκα θα επέστρεφε στην ίδια χώρα για κάποια άλλη θεραπεία και θα συνιστούσε επίσης κάτι τέτοιο στους συγγενείς του και στους γνωστούς του. Το 84% των ερωτηθέντων θα πήγαινε και πάλι στον ίδιο γιατρό ή κλινική, ενώ το 51% απάντησε ότι θα ταξίδευε σε μία χώρα την οποία δεν είχε επισκεφθεί ποτέ πριν προκειμένου να λάβει ιατρικές υπηρεσίες.

Η ίδια έρευνα, αναφέρεται σε μαρτυρία βρετανού τουρίστα ο οποίος ταξίδεψε στην Κύπρο για να φτιάξει τα δόντια του, συνοδευόμενος από την οικογένειά του. Μετά την επέμβαση έμεινε μία εβδομάδα σε ξενοδοχείο πέντε αστέρων συνδυάζοντας διακοπές. Το συνολικό κόστος θεραπείας και αναψυχής ήταν 8.000 ευρώ λιγότερα απ’ ό,τι κόστιζε μόνο η επέμβαση στη Μεγάλη Βρετανία. Με βάση μελέτη της εταιρείας στους 25 κυριότερους προορισμούς Ιατρικού Τουρισμού το 2012, από στοιχεία των εθνικών οργανισμών υγείας, ο συνολικός αριθμός ασθενών - τουριστών ανέρχεται σε 4,019 εκατ. δολάρια, με μέση κατά κεφαλή δαπάνη τα 2.084 δολάρια και το τζίρο να ανέρχεται σε 8,376 δις. δολάρια. Στην κορυφαία θέση της κατάταξης βρίσκεται η Ταϊλάνδη με 673.000 ασθενείς - τουρίστες και ακολουθούν οι ΗΠΑ με 600.000, η Μαλαισία με 578.000, η Σιγκαπούρη με 370.000, η Ουγγαρία με 330.000, η Πολωνία με 275.00, η Ιορδανία με 170.000, η Ινδία με 156.000, η Τουρκία με 130.000, ενώ η Νότια Κορέα με 110.000 είναι στη δέκατη θέση ([www.ygeianet.gr](http://www.ygeianet.gr)).

Να σημειωθεί ότι τα παραπάνω στοιχεία αναφορικά με την κατάταξη των χωρών σε θέμα Ιατρικού Τουρισμού, αφορούν την έρευνα που είχε διεξαχθεί το 2012, όπως αναφέρει το άρθρο. Με την πάροδο των ετών και τις όποιες αλλαγές στις προτιμήσεις των τουριστών - ασθενών, επόμενο είναι η σειρά κατάταξης των χωρών να έχει τροποποιηθεί.

Στο παραπάνω άρθρο γίνεται λόγος στην εταιρεία Treatment Abroad που δραστηριοποιείται στον Ιατρικό Τουρισμό και έχει δημιουργήσει έναν κώδικα για την εφαρμογή ορθών πρακτικών σε ασθενείς - τουρίστες. Όπως αναφέρει στην ιστοσελίδα της, ο κώδικας είναι αποτέλεσμα συζητήσεων εξωτερικών συμβούλων με πελάτες, δηλαδή με τους ασθενείς - τουρίστες και δεν προορίζεται για την πιστοποίηση των υπηρεσιών υγείας.

Οι στόχοι του κώδικα είναι η ενθάρρυνση ανάπτυξης των βέλτιστων πρακτικών ανάμεσα στους πράκτορες Ιατρικού Τουρισμού και στις μονάδες υπηρεσιών υγείας. Η ενημέρωση των ασθενών μέσα από την ιστοσελίδα του οργανισμού για τις υπηρεσίες υγείας που μπορούν να λάβουν σε άλλες χώρες. Τέλος, η προσπάθεια του οργανισμού εστιάζεται στο να εξαλείψει τα όποια αρνητικά σχόλια για τη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού ([www.treatmentabroad.com](http://www.treatmentabroad.com)).

Διαπιστώνουμε επομένως πως για να αποτελέσει ταυτόχρονα ένας τουρίστας και ασθενής σημαντικό ρόλο πέραν του κοστολογίου, διαδραματίζει και η καλή φήμη που έχει αποκτήσει μία χώρα ανάλογα με τις υποδομές της στο χώρο της υγείας και τις υπηρεσίες υγείας που παράσχει.

Εν συνεχεία, θα αναφερθούμε στις πρακτικές αναφορικά με τον Ιατρικό Τουρισμό που έχουν υιοθετήσει η Ινδία, η Τουρκία, η Κούβα, η Σιγκαπούρη και η Ουγγαρία.

### **2.3.1 Η περίπτωση τη Ινδίας**

Σύμφωνα με το Ινδικό Ινστιτούτο Management, η Ινδία είναι ένας από τους αγαπημένους προορισμούς λόγω της τεχνολογίας και των υποδομών της, που μπορεί να ανταγωνιστεί εκείνες των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής, του Ηνωμένου

Βασιλείου και της Ευρώπης. Η Ινδία καυχείται ότι διαθέτει τα καλύτερα νοσοκομεία και ιατρικά κέντρα παγκοσμίως. Οι επεμβάσεις καρδιάς σε νοσοκομεία της Ινδίας κοστίζουν μόνο το 20 με 25% του αντίστοιχου κόστους στις Ηνωμένες Πολιτείες. Η αισθητική χειρουργική επίσης, είναι πολύ διαδεδομένη στην Ινδία λόγω του χαμηλού κόστους, της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών και της μη αναμονής των ασθενών σε σειρά προτεραιότητας. Η αισθητική χειρουργική στην Ινδία, όπως η ρινοπλαστική, η δερματική απόξεση, η επιμήκυνση πηγουνιού και μάγουλου, η ελάττωση των χειλιών, εγχειρίσεις μαστού και λιποαναρρόφηση, χρησιμοποιεί την τελευταία τεχνολογία στις διορθωτικές επεμβάσεις.

Σε σχετική έρευνα, υπολογίζεται ότι πάνω από 10.000 Βρετανοί επισκέπτονται την Ινδία κάθε χρόνο για επεμβάσεις αισθητικής όπως λιποαναρρόφηση, ανόρθωση στήθους και λιφτινγκ. Οι τουρίστες μπορούν να επωφεληθούν από αυτή τη διαδικασία με ένα προσιτό κόστος, συνδυάζοντας και τις διακοπές. Το κόστος της λιποαναρρόφησης ανέρχεται στη Βρετανία στις 6.500 λίρες, ενώ στην Ινδία, συμπεριλαμβανομένων και των διακοπών, το ολοκληρωμένο πακέτο ανέρχεται στις 1.500 λίρες.

Μία άλλη έρευνα που δημοσιεύθηκε στο 'New England Journal of Medicine' και αναφερόταν σε άτομο που έπασχε από ρήξη οξείας μιτροειδούς βαλβίδας και χρειαζόταν επέμβαση, έδειξε ότι στο κοντινότερο νοσοκομείο του, η επέμβαση στοιχίζει 200.000 δολάρια, όπου εκ των προτέρων έπρεπε να δοθεί ως προκαταβολή το μισό ποσό. Ύστερα από έρευνα, διαπίστωσε πως σε νοσοκομείο του Τέξας, η ίδια επέμβαση κοστίζει 40.000 δολάρια. Έπειτα από πρόσθετη έρευνα κατέληξε να ταξιδεύει στο Νέο Δελχί όπου η επέμβαση κόστιζε μόνο 7.000 δολάρια. Η επέμβαση θεωρήθηκε επιτυχημένη και ο ασθενής επέστρεψε με υγιή καρδιά στον τόπο διαμονής του (<http://philica.com>).

Διαπιστώνουμε πως από οικονομικής άποψης, ποιότητας υπηρεσιών υγείας και νέων τεχνολογιών, η Ινδία προσφέρεται για την επίσκεψη ασθενών - τουριστών. Παρακάτω θα εξετάσουμε τον τρόπο με τον οποίο η χώρα προωθεί τον Ιατρικό Τουρισμό και πως η κυβέρνηση της χώρας βοηθά στην ανάπτυξη αυτού του κλάδου.

Όπως αναφέρει το National Monthly Refereed Journal of Research in Commerce & Management, το Υπουργείο Υγείας και Οικογενειακής Ευημερίας και το Υπουργείο Τουρισμού της Ινδίας, συνεργάζονται για την προώθηση της χώρας, ώστε να καταστεί προορισμός υγείας για άτομα ανά την υφήλιο, χρησιμοποιώντας επικερδώς την εξειδίκευση σε υπηρεσίες υγείας και τις διαθέσιμες υποδομές της χώρας. Στόχος είναι να αυξήσουν το εύρος των τουριστικών προϊόντων της Ινδίας τόσο για την εγχώρια, όσο και για την παγκόσμια αγορά. Γι' αυτό το λόγο προχώρησαν σε αλλαγή της διαδικασίας που απαιτείται για τον ερχομό στη χώρα των ασθενών - τουριστών. Η κυβέρνηση της Ινδίας έχει εισάγει μία νέα κατηγορία την ιατρική βίζα (Mediacal Visa, M-Visa) η οποία παραχωρείται στους τουρίστες για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα που επισκέπτονται την Ινδία για ιατρικούς λόγους. Επιπρόσθετο πλεονέκτημα είναι οι συντονισμένες ενέργειες της κυβέρνησης. Η κυβέρνηση αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και δημιουργεί προωθητικές εκστρατείες όπως ' Incredible India!', 'Colors of India', 'Atihi Devo Bhavah' & 'Wellness Campaign' για την προώθηση της τουριστικής βιομηχανίας, στην προσπάθειά της να προσελκύσει αλλοδαπούς τουρίστες.

Σε συνέχεια του άρθρου γίνεται αναφορά στις προωθητικές ενέργειες που προβαίνει το Υπουργείο Τουρισμού της χώρας για τη διαφήμιση του Ιατρικού Τουρισμού. Ενέργειες όπως η διανομή φυλλαδίων, CD και φιλμ, που διανέμονται στις αγορές - στόχους της χώρας. Το μέλλον του Ιατρικού Τουρισμού στην Ινδία είναι ένα μεγάλο κεφάλαιο. Ο Ιατρικός Τουρισμός στην Ινδία αναμένεται να παρουσιάσει ετήσιο ρυθμό αύξησης 30%. Οι εκτιμήσεις για την αξία του Ιατρικού Τουρισμού ανέρχονται στο υψηλό ποσό των 2 δισεκατομμυρίων \$ μέχρι το τέλος του 2015.

Η Ινδία αποτελεί κομβικό σημείο για την προσέλκυση ιατρικών τουριστών που αναζητούν υπηρεσίες υγείας σε προσιτό κόστος. Η δυνατότητα σε υπηρεσίες υγείας, εναλλακτικής ιατρικής όπως Ayurveda, Homeopathy, Unani κ.α. καταστούν την Ινδία όλο και πιο ελκυστικό προορισμό ασθενών - τουριστών από πολλές χώρες, όπως οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, το Ηνωμένο Βασίλειο, ο Καναδάς και η Νότια Αφρική.

Η Ινδία έχει τεράστιες δυνατότητες ανάπτυξης στον Ιατρικό Τουρισμό, επομένως και τα νοσοκομεία της χώρας έχουν λαμπρό μέλλον. Ο Ιατρικός Τουρισμός έχει υποσχόμενο μέλλον στην Ινδία καταλήγει το άρθρο. ([www.abhinavjournal.com](http://www.abhinavjournal.com)).

Η δραστηριοποίηση της Ινδίας σε θέματα Ιατρικού Τουρισμού αποτελεί αξιοσημείωτο γεγονός και ένα παράδειγμα υιοθέτησης των πρακτικών της και για άλλες χώρες που επιθυμούν να ασχοληθούν με τον ίδιο τομέα. Οι συντονισμένες ενέργειες της κυβέρνησης, μέσω συνεργασίας του Υπουργείου Υγείας και Οικογενειακής Ευημερίας και Υπουργείου Τουρισμού, φανερώνουν πως ο Ιατρικός Τουρισμός είναι για την Ινδία εθνικό ζήτημα και δεν εναπόκειται στην ιδιωτική πρωτοβουλία. Οι εκστρατείες προώθησης, η Ιατρική Βίζα και οι ποιοτικές υπηρεσίες υγείας σε συνδυασμό με την καλύτερη ιατρική τεχνολογία και το χαμηλό κόστος, αποτελούν πρακτικές που μπορεί να υιοθετήσει μία χώρα για την προβολή της και την ανάπτυξή της σε θέματα Ιατρικού Τουρισμού.

### **2.3.2 Η περίπτωση της Τουρκίας**

Παρακάτω, θα μελετήσουμε πως η γειτονική Τουρκία δρα για την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού, ποιες πολιτικές για δραστηριοποίηση στον κλάδο ακολουθεί, σε τι υπηρεσίες υγείας ειδικεύεται και ποιες εθνικότητας ασθενείς - τουρίστες μεταβαίνουν στην εν λόγω χώρα για να λάβουν υπηρεσίες υγείας.

Έκτη στον κόσμο είναι η Τουρκία όσο αφορά στις υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού που προσφέρει, σύμφωνα με τα νεότερα στοιχεία του Διεθνούς Οργανισμού Τουρισμού (UNWTO), αναδεικνυόμενο σε κυρίαρχο παίκτη στη διεθνή ιατρο-τουριστική σκακιέρα. Από τους συνολικά 35 εκατομμύρια που επισκέφθηκαν τη γειτονική μας χώρα μέσα στο 2013, οι 188.095 πήγαν στην Τουρκία για ιατρικές επεμβάσεις, όπως λιποαναρροφήσεις, μεταμοσχεύσεις και θεραπείες για τον καρκίνο. Για το πρώτο εξάμηνο του περασμένου έτους, στην Τουρκία έχουν σπεύσει ήδη 162.445 τουρίστες με στόχο μια ιατρική επέμβαση, φέρνοντας έσοδα στη χώρα που αγγίζουν τα 250 εκατομμύρια ευρώ - πολλά περισσότερα απ' όσα θα έφερναν οι «συμβατικοί», εποχιακοί τουρίστες. «Οι τουρίστες που έρχονται για το λόγο αυτό στην Τουρκία προέρχονται κυρίως από την Ανατολική Ευρώπη, την Βρετανία, την Γερμανία και την Ολλανδία, αλλά και τα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα ή την

Λιβύη», σημειώνει στο σχετικό δημοσίευμα της τούρκικης εφημερίδας Hurriyet, ο Φατίχ Οζτούρκ, διαχειριστής της Visitandcare.com, μιας τούρκικης ιστοσελίδας που φέρνει σε επαφή ξένους τουρίστες με τον γιατρό της επιλογής τους στη Τουρκία. «Ασθενείς από πενήντα ξένες χώρες έχουν νοσηλευτεί τους τελευταίους μήνες στην Τουρκία, αναδεικνύοντας την χώρα μας σε παγκόσμιο κέντρο ιατρικού τουρισμού», τόνισε πρόσφατα σε δήλωση του ο τούρκος υπουργός Υγείας Μεχμέτ Μουεζζινογλου, προσθέτοντας πως «οι ανάγκες μας πλέον είναι αυξημένες, ώστε το υπουργείο μας σκέφτεται σοβαρά το ενδεχόμενο να προσλάβει γιατρούς από το εξωτερικό - κυρίως, Έλληνες- προκειμένου να καλύψει τις θέσεις γιατρών στο δημόσιο ιατρικό τομέα» ([www.tovima.gr](http://www.tovima.gr)).

Αξιοσημείωτο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι το Υπουργείο Οικονομικών της χώρας έχει επενδύσει υψηλά ποσά για την ανάπτυξη και την προώθηση του Ιατρικού Τουρισμού διεθνώς. Έντονη είναι και η παρουσία των ιδιωτικών θεραπευτηρίων που τροποποιούν τις μονάδες τους προκειμένου να λάβουν διεθνείς πιστοποιήσεις και να είναι σε θέση να προσφέρουν φροντίδες υγείας σε διεθνείς ασθενείς - τουρίστες, πάντα με τη συμβολή του κράτους μέσω των επιχορηγήσεων.

Χαρακτηριστικά αναφέρουμε ότι για δαπάνες προβολής μέσω εκθέσεων και ταξιδιών καλύπτεται, για ποσά έως 100.000 δολάρια, ποσοστό 70%. Για ετήσιες δαπάνες προβολής με διάφορες δράσεις καλύπτεται απ' το πρόγραμμα ποσοστό 80% για ποσά έως 300.000 δολάρια. Στις ίδιες δράσεις προβολής προβλέπεται κάλυψη έως 100% για δαπάνες που αφορούν στη διοργάνωση συνεδρίων, τη χρησιμοποίηση διερμηνέων, την πληρωμή ενοικίων/κείμερινογκ/αγοράς εξοπλισμού. Ομοίως στον τομέα της προβολής προβλέπεται και η χρηματοδότηση ιστοσελίδων, ραδιοφώνων, τηλεοράσεων, εφημερίδων, με κονδύλι της τάξης των 5.000 δολαρίων ανά δραστηριότητα ([www.emprosnet.gr](http://www.emprosnet.gr)).

Σε συνέχεια του ίδιου άρθρου γίνεται αναφορά στη μέριμνα που έλαβε η τούρκικη κυβέρνηση, παρέχοντας χορηγία στους ασθενείς - τουρίστες που επισκέπτονται τη χώρα για ιατρικούς λόγους.



Για παράδειγμα, καλύπτεται το κόστος μετακίνησης κατά 50% του ναύλου, είτε πρόκειται για αεροπορικό είτε για ακτοπλοϊκό εισιτήριο, ενώ επιδοτείται κατά 20% και έως του ποσού των 1.000 δολαρίων το συνολικό κόστος των ιατρικών πράξεων ανά ασθενή. Να σημειωθεί ότι η Τουρκία υποδέχεται 200.000 επισκέπτες Ιατρικού Τουρισμού το χρόνο, έχοντας 43 ομίλους πιστοποιημένους με το πιο απαιτητικό σύστημα παγκοσμίως το JCI, ενώ ο αντίστοιχος φορέας έχει 230 μέλη. Μόνο στην Κωνσταντινούπολη λειτουργούν 40 πιστοποιημένες κλινικές στον Ιατρικό Τουρισμό ([www.tornosnews.gr](http://www.tornosnews.gr)).

Συμπεραίνουμε πως η γειτονική Τουρκία αναπτύσσει με ταχύτατο ρυθμό τη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού. Η συνεργασία του Υπουργείου Υγείας με το Υπουργείο Οικονομικών για τη δημιουργία κατάλληλων υποδομών για Ιατρικό Τουρισμό, οι χορηγίες στις ιδιωτικές πρωτοβουλίες, η ειδίκευση του ιατρικού προσωπικού με τα δυτικά πρότυπα, οι διεθνείς πιστοποιήσεις που κατέχουν τα νοσηλευτήρια και η κάλυψη μέρους των δαπανών των ασθενών - τουριστών από την τούρκικη κυβέρνηση, αποτελούν μερικές καλές πρακτικές που έχει λάβει η χώρα αναφορικά με τον κλάδο του Ιατρικού Τουρισμού.

### **2.3.3 Η περίπτωση της Κούβας**

Αναζητώντας πληροφορίες για το κατά πόσο η Κούβα έχει αναπτύξει τον Ιατρικό Τουρισμό, διαπιστώνουμε πως διαθέτει ιστοσελίδα που ενημερώνει για το ποιες υπηρεσίες υγείας παράσχει το ιατρικό προσωπικό της χώρας και για ποιους λόγους να λάβει ένας τουρίστας φροντίδες υγείας στην Κούβα.

Στην κύρια σελίδα της ιστοσελίδας <http://www.healthservicecuba.com>, διαβάζουμε ότι οι υπηρεσίες υγείας που μπορεί να λάβει ένας ασθενής σε νοσοκομεία της Κούβας αφορούν ορθοπεδικές επεμβάσεις, θεραπεία για μία γενετική οφθαλμολογική πάθηση, επεμβάσεις αισθητικής, οδοντιατρική φροντίδα και διαγνωστικές εξετάσεις όπως ένα check up.

Γίνεται αναφορά ότι το ιατρικό σύστημα της Κούβας απευθύνεται σε Καναδούς, οι οποίοι έχουν μεγάλη λίστα αναμονής για να λάβουν υπηρεσίες υγείας στη χώρα τους. Χαρακτηριστικό είναι πως σε διάστημα πέντε ετών, 700 άτομα έχουν τύχει ιατρικής

φροντίδας στη χώρα. Ακόμη, ειδικεύονται σε μία γενετική οφθαλμολογική πάθηση που είναι χαρακτηριστική στους Καναδούς και το ιατρικό προσωπικό της Κούβας έχει εξειδικευθεί στην παραπάνω ειδικότητα για περισσότερα από είκοσι έτη. Βέβαια, ιατρική θεραπεία στη συγκεκριμένη πάθηση έχουν λάβει και Ρώσοι, Γερμανοί, Βραζιλιάνοι κ.α.

Οι λόγοι που εξηγούν γιατί κάποιος τουρίστας στην Κούβα να λάβει και υπηρεσίες υγείας είναι πως η εν λόγω χώρα διαθέτει ένα από τα καλύτερα συστήματα υγείας παγκοσμίως. Μπορεί να είναι μία φτωχή χώρα, αλλά έχει θέσει βασικά θεμέλια στον τομέα της υγείας και στον τομέα της εκπαίδευσης. Ακόμη, οι τιμές της κάθε θεραπείας είναι λογικές, αρκετά νοσοκομεία έχουν λάβει συστήματα ποιότητας ISO, όπως προτάσσουν τα διεθνή πρότυπα στον τομέα της υγείας και κάτι που αφορά τους Καναδούς, είναι πως η Κούβα απέχει μόνο τέσσερις ώρες αεροπορικώς από τον Καναδά.

Είναι ευρέως γνωστό πως κάτοικοι ανά την υφήλιο επισκέπτονται κάθε χρόνο την Κούβα για διακοπές, λόγω του φυσικού πλούτου της χώρας και της ιστορικής της σημασίας.

Αξιοσημείωτο είναι, ότι η Κούβα λόγω των περιορισμών που έχει από την Αμερική δεν μπορεί να απευθυνθεί σε όλες τις αγορές, κατόρθωσε όμως και ειδικεύεται σε τομείς που αφορούν την κύρια αγορά - στόχο της, δηλαδή τον Καναδά. Οι λίστες αναμονής των ασθενών που κατοικούν στον Καναδά σε συνδυασμό με τη δυνατότητα να λάβει ένας Καναδός με χαμηλότερο κόστος εξειδικευμένη φροντίδα υγείας και χωρίς καθυστέρηση, απολαμβάνοντας παράλληλα τις στιγμές χαλάρωσης στην Κούβα, είναι μία καλή στρατηγική που ανέπτυξαν οι Κουβανοί.

### **2.3.4 Η περίπτωση της Σιγκαπούρης**

Η Σιγκαπούρη θεωρείται μία από τις πιο ανεπτυγμένες χώρες της Ασίας. Οι υπηρεσίες υγείας που προσφέρει η χώρα είναι από τις καλύτερες της ασιατικής ηπείρου. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2011 η Σιγκαπούρη προσέλκυσε το 30% των ασθενών - τουριστών που επέλεξαν να ταξιδέψουν σε χώρες του εξωτερικού για να λάβουν ιατρική φροντίδα (<http://www.mymedholiday>).

Αναφορικά με τις υπηρεσίες υγείας που προσφέρει η Σιγκαπούρη συγκαταλέγονται η ορθοπαιδική, η καρδιολογία, η νευρολογία, η ογκολογία, η γυναικολογία και η παιδιατρική. Οι γιατροί που απαρτίζουν τα καλύτερα νοσοκομεία της χώρας, τα οποία έχουν λάβει διεθνείς διαπιστεύσεις ποιότητας, είναι άρτια εκπαιδευμένοι, εξειδικευμένοι, με χρόνια εμπειρία σε ιατρικές θεραπείες και χειρουργικές επεμβάσεις.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, ο τομέας της βιοτεχνολογίας αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς στη χώρα. Η Σιγκαπούρη ενδείκνυται για τη θεραπεία ασθενειών που είναι δύσκολο να αντιμετωπισθούν και απαιτείται εξειδικευμένη θεραπεία, όπως θεραπεία με βλαστοκύτταρα. Πολλοί ασθενείς που πάσχουν από καρκίνο καταφεύγουν στα νοσοκομεία της χώρας για να λάβουν ιατρική αγωγή.

Μπορεί οι υπηρεσίες υγείας στη Σιγκαπούρη να κοστίζουν ακριβότερα από ότι στις υπόλοιπες χώρες της Ασίας, είναι οικονομικότερες όμως, από τις αντίστοιχες υπηρεσίες υγείας της Αγγλίας και της Αμερικής. Έτσι οι ασθενείς - τουρίστες μπορούν να λάβουν ιατρική φροντίδα σε συμφέρουσα τιμή και με το πέρας της θεραπείας να ξεναγηθούν στα αξιοθέατα της πόλης και να απολαύσουν υπηρεσίες χαλάρωσης και ευεξίας.

Τέλος, η Σιγκαπούρη για την προώθηση του Ιατρικού Τουρισμού έχει αναπτύξει και μία ακόμη πτυχή του, ιδιαίτερα κερδοφόρα. Δίνει τη δυνατότητα οργάνωσης ιατρικών συνεδρίων και σεμιναρίων και πολλοί ιατροί επιλέγουν τη χώρα για να παρακολουθήσουν μέρος της εκπαίδευσης - ειδικότητάς τους. Ακόμη πολλές εταιρείες που ασχολούνται με τη βιοϊατρική, έχουν εγκαταστήσει τα κεντρικά τους γραφεία στη Σιγκαπούρη.

Παρατηρούμε πως οι αρμόδιοι φορείς της χώρας ενδιαφέρονται όχι μόνο για την προσέλκυση ασθενών - τουριστών, αλλά και ιατρών, φαρμακευτικών βιομηχανιών και άλλων εταιρειών που σχετίζονται με τον ιατρικό κλάδο. Δίνεται έμφαση στην έρευνα και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και μεθόδων για την αντιμετώπιση ποικίλων και δύσκολα θεραπεύσιμων ασθενειών.

### 2.3.5 Η περίπτωση της Ουγγαρίας

Η Ουγγαρία αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς προορισμούς για υπηρεσίες υγείας στην Ευρώπη. Παλιότερα οι τουρίστες επισκέπτονταν τη χώρα για απολαύσουν τις ιαματικές πηγές, από τη δεκαετία του 1980 όμως, επισκέπτονται τη χώρα ασθενείς τουρίστες για να λάβουν ιατρικές υπηρεσίες. Η Ουγγαρία ενδείκνυται για τις οδοντιατρικές της υπηρεσίες, για επεμβάσεις αισθητικής χειρουργικής και για οφθαλμολογικές επεμβάσεις.

Η Ουγγαρία σύμφωνα με την ιστοσελίδα <http://www.budapestinfo.org>, είναι η πρώτη χώρα που υποδέχτηκε τους πρώτους ασθενείς - τουρίστες για οδοντιατρικές θεραπείες, έχοντας πλέον αποκτήσει εικοσαετή εμπειρία στον τομέα του οδοντιατρικού τουρισμού. Όλες οι κλινικές είναι εξοπλισμένες πλήρως και εφαρμόζουν τις τελευταίες τεχνικές μεθόδους στον τομέα της οδοντιατρικής.

Οι ασθενείς - τουρίστες που ταξιδεύουν στην Ουγγαρία είναι σίγουροι ότι θα λάβουν ποιοτικές υπηρεσίες και θα αποταμιεύσουν χρήματα μέχρι και 75% του κόστους της επέμβασης, αν πραγματοποιούνται στη χώρα προέλευσης τους. Ακόμη, η Ουγγαρία έχει σχετική εμπειρία στην παροχή ιατρικών υπηρεσιών σε ασθενείς - τουρίστες, δίνοντας τη δυνατότητα να συνδυαστεί η θεραπεία με οικογενειακές διακοπές. Είναι δύσκολο να υπολογιστεί ο ακριβής αριθμός των ασθενών - τουριστών που επισκέπτονται τις κλινικές της Βουδαπέστης, υπολογίζεται ότι κάθε χρόνο υπηρεσίες υγείας λαμβάνουν εκατοντάδες χιλιάδες ασθενείς - επισκέπτες ([www.budapestinfo.org](http://www.budapestinfo.org)).

Υπάρχουν ακόμη ολοκληρωμένα πακέτα που συνδυάζουν ιατρικό έλεγχο check up, φυσιοθεραπείες και ταυτόχρονα στιγμές χαλάρωσης και ευεξίας, συμπεριλαμβανομένου και της διαμονής σε ξενοδοχείο τεσσάρων ή τριών αστέρων, το κόστος ανέρχεται σε 955 και 888 ευρώ αντίστοιχα για ένα πακέτο μία εβδομάδας (εφτά νύχτες). Το αντίστοιχο κόστος για πακέτο δύο εβδομάδων (14 νύχτες) όπου συμπεριλαμβάνεται διαμονή και ιατρικός έλεγχος ανέρχεται στα 1596 ευρώ για διαμονή σε ξενοδοχείο τεσσάρων αστέρων και 1446 ευρώ για διαμονή σε ξενοδοχείο τριών αστέρων (<http://www.medicaltourismhungary.com>).

Παρατηρούμε ότι η Ουγγαρία, ως ευρωπαϊκή χώρα, δραστηριοποιείται αρκετά χρόνια στη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού. Ήδη από το 1980 αποτελεί διεθνή προορισμό για ασθενείς - επισκέπτες που επιθυμούν να λάβουν οδοντιατρικές υπηρεσίες. Έχει προβεί και στη δημιουργία πακέτων που περιλαμβάνουν κόστος ιατρικού ελέγχου και διαμονής σε αξιόλογες ξενοδοχειακές μονάδες, γεγονός που μπορεί να γίνει ευκολότερη η σύγκριση των τιμών και να παρθεί απόφαση από τον ασθενή - τουρίστα να μεταβεί στην Ουγγαρία για ιατρική θεραπεία και διακοπές.

## **2.4 Η σημαντικότητα της Ευρωπαϊκής οδηγίας για τη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη**

Η οδηγία του ευρωπαϊκού κοινοβουλίου και του συμβουλίου για την εφαρμογή των δικαιωμάτων των ασθενών στη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη (24/EU/2011), όπως παρουσιάζεται στην ιστοσελίδα <http://eur-lex.europa.eu>, αποτελείται από 24 άρθρα που περιλαμβάνουν τις γενικές διατάξεις, τις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών για τη συμμόρφωση με τις κοινές αρχές για την υγειονομική περίθαλψη, τη χρήση της υγειονομικής περίθαλψης σε άλλο κράτος μέλος, τη συνεργασία για την υγειονομική περίθαλψη, την εφαρμογή της οδηγίας και τις τελικές διατάξεις αυτής.

Η παρούσα οδηγία προβλέπει τη θέσπιση ενός γενικού πλαισίου το οποίο:

- i. αποσαφηνίζει τα δικαιώματα των ασθενών όσον αφορά την πρόσβασή τους σε διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη και την επιστροφή των εξόδων τους·
- ii. εξασφαλίζει την ποιότητα και την ασφάλεια της υγειονομικής περίθαλψης που αυτοί θα λάβουν σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ·
- iii. προωθεί τη συνεργασία σε θέματα υγειονομικής περίθαλψης μεταξύ των κρατών μελών.

Η παρούσα οδηγία δεν αφορά:

- i. μακροχρόνιες υπηρεσίες περίθαλψης
- ii. τα δημόσια προγράμματα εμβολιασμού (<http://europa.eu>).

Διαπιστώνουμε επομένως, πως η οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για διασυνοριακή περίθαλψη δίνει τη δυνατότητα στους ασθενείς που ταξιδεύουν σε χώρα διαφορετική από τον τόπο διαμονής τους για να λάβουν φροντίδα υγείας, να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικές με τα δικαιώματά τους ως ασθενείς, την ποιότητα της ιατρικής περίθαλψης στην μονάδα υγείας της επιλογής τους και δυνατότητα ελέγχου / έρευνας αναφορικά που με την μονάδα υγείας και το προσωπικό αυτής που θα παρέχουν ιατρική περίθαλψη στον ασθενή.

Στόχος της οδηγίας είναι να είναι ενήμεροι οι ασθενείς για ασφαλείς και καλής ποιότητας υπηρεσίες υγείας που μπορούν να λάβουν σε κάποιο μέλος - κράτος. Η εφαρμογή της οδηγίας σκοπό έχει να προστατεύσει τον ασθενή παρέχοντάς του αξιόπιστες πληροφορίες και σαφείς οδηγίες για το ποια είναι τα δικαιώματά του και ποια διαδικασία ακολουθείται για την επιστροφή μέρος των χρημάτων που δαπάνησε σε υπηρεσίες υγείας σε διαφορετική χώρα.

Ο ασθενής να είναι ενήμερος για όλες τις εναλλακτικές επιλογές που έχει στη διάθεσή του πριν αναχωρήσει από τον τόπο διαμονής του σε κάποιο κράτος - μέλος για να τύχει υγειονομικής περίθαλψης και κυρίως να είναι ενήμερος για την ασφάλεια ποιότητα των υπηρεσιών υγείας που θα του προσφερθεί.

Σημαντικό ρόλο στην απόφαση ενός ασθενή να ταξιδέψει στο εξωτερικό για ιατρική φροντίδα αποτελεί η επίσημη συνεργασία μεταξύ των συστημάτων υγείας μέσα από τα ευρωπαϊκά δίκτυα αναφοράς, την ηλεκτρονική υγεία και την αξιολόγηση τεχνολογιών υγείας. Τα δίκτυα αναφοράς βοηθούν στην ανταλλαγή γνώσεων και απόψεων και τη γνωστοποίηση κορυφαίων πρακτικών για την αντιμετώπιση ιατρικών περιστατικών. Έρχονται σε επικοινωνία με εξειδικευμένα ιατρικά κέντρα ανταλλάσσοντας πληροφορίες και εμπειρίες. Επιπλέον, η οδηγία έχει μεριμνήσει για την αντιμετώπιση ασθενών που πάσχουν από σπάνιες παθήσεις. Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται συνεργασία των κρατών μελών που επιτυγχάνεται μέσα από τα ευρωπαϊκά δίκτυα αναφοράς.

Τα μέτρα που έχει λάβει η ευρωπαϊκή επιτροπή αναφορικά με την ηλεκτρονική υγεία, η οποία σέβεται πρωτίστως τα προσωπικά δεδομένα του κάθε ασθενή, σχετίζονται με

τον καθορισμό αναγκαίων προτύπων ώστε να εξασφαλίζεται ασφαλή και υψηλή ποιότητα υπηρεσιών υγείας σε διασυνοριακό επίπεδο.

Η αξιολόγηση των τεχνολογιών υγείας βοηθά στη συνεργασία μεταξύ εθνικών φορέων στη λήψη αποφάσεων αναφορικά με τις όποιες επενδύσεις και δαπάνες στο χώρο της υγείας.

Παρατηρούμε πως στα σχετικά άρθρα της οδηγίας υπάρχει μέριμνα για τις συνταγογραφήσεις φαρμάκων και γενικότερα για την ανάρρωση του ασθενή. Ο ασθενής δηλαδή μπορεί να ακολουθήσει τη θεραπεία και να λάβει τα φάρμακα που του έχει υποδείξει ο θεράπων ιατρός από το εξωτερικό, κατά την επιστροφή του στον τόπο διαμονής.

Η χώρα που υποδέχεται τον ασθενή οφείλει να έχει έντυπο υποβολής παραπόνων και να αποζημιώσει τον ασθενή σε περίπτωση βλάβης. Είναι γενικά αποδεκτό, ότι παραχωρείται το δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικής ζωής και του ιατρικού απορρήτου καθώς και το δικαίωμα ίσης μεταχείρισης, όπου οι εισερχόμενοι ασθενείς τυγχάνουν ίσης μεταχείρισης με τους υπηκόους της χώρας όπου γίνεται η θεραπεία.

Τέλος, από τα πολύ σημαντικά σημεία της οδηγίας είναι το δωδέκατο άρθρο που αναφέρεται στα εθνικά σημεία επαφής. Τα εν λόγω σημεία βοηθούν τον ασθενή να είναι ενήμερος για τα δικαιώματά του, την ποιοτική και ασφαλή υπηρεσία υγείας που θα λάβει στη ξένη χώρα, το ιστορικό και την επιστημονική κατάρτιση των επαγγελματιών υγείας που θα του παρέχουν τις υπηρεσίες τους, τις εναλλακτικές λύσεις που διαθέτει για την επίλυση όποιων διαφορών προκύψουν και τη δυνατότητα καταγγελίας σε περίπτωση βλάβης.

Τα σχετικά άρθρα της οδηγίας για την εφαρμογή των δικαιωμάτων των ασθενών στη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη συνεισφέρουν στους ασθενείς - τουρίστες να λάβουν υψηλή ποιότητας υπηρεσίες υγείας σε κράτη - μέλη διαφορετικά από τον τόπο διαμονής τους, ωθώντας τα θεραπευτήρια να λάβουν πιστοποιήσεις και διαπιστεύσεις για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να εμπλουτίσουν

τον ανθρώπινο δυναμικό τους με επιστημονικά καταρτισμένο και εξειδικευμένο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό.

Στην οδηγία γίνεται εκτενής αναφορά στα δικαιώματα που έχει ο ασθενής που θα λάβει διασυννοριακή υπηρεσία υγείας ενεργοποιώντας κατά αυτό τον τρόπο τις μονάδες υγείας να καταστούν ανταγωνιστικές και πρότυπες μέσα από τις ποιοτικές παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και πρωτοποριακών ιατρικών μεθόδων και την απόκτηση επαγγελματιών υγείας που αποτελούν πρότυπο εμπειρίας και συμπεριφοράς.



## 3. Δεύτερο Κεφάλαιο

### 3.1 Η περίπτωση της Ελλάδας

Η Ελλάδα είναι μία χώρα που βασίζει την οικονομία της στον Τουρισμό. Εκατομμύρια τουρίστες κάθε χρόνο επισκέπτονται τη χώρα για να απολαύσουν τον ήλιο, τα νησιά με τους φιλόξενους κατοίκους και τα γαλαζοπράσινα νερά του Αιγαίου και Ιονίου πελάγους. Έχουν δημιουργηθεί οι κατάλληλες υποδομές στις ξενοδοχειακές μονάδες για να ικανοποιήσουν όλες τις κατηγορίες τουριστών αναλόγων των προτιμήσεών τους.

Σύμφωνα με τον κ. Ανδρέαδη, πρόεδρο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), «Το 2014 βρίσκει τον ελληνικό τουρισμό να συνεισφέρει 14 δισ. ευρώ άμεσα έσοδα και μαζί με τις αερομεταφορές, τις θαλάσσιες μεταφορές και τον εσωτερικό τουρισμό 17,1 δισ. ευρώ ως άμεσο αποτέλεσμα». Προσθέτει δε ότι «η άμεση και έμμεση συνεισφορά του τουρισμού στην πραγματική οικονομία φέτος θα κυμανθεί μεταξύ 37,6 και 45,3 δισ. ευρώ, με βάση τη μεθοδολογία του IOBE ή του ΚΕΠΕ». Στο πλαίσιο αυτό σημειώνει ότι «μέσα σε τέσσερα χρόνια η συμβολή του τουριστικού τομέα στο ΑΕΠ εκτινάχθηκε κατά τουλάχιστον 35%». Οδεύοντας δε προς το 2021 προβλέπει ότι τα άμεσα έσοδα του τουρισμού θα κινηθούν περίξ των 19 δισ. ευρώ (<http://www.kathimerini.gr>).

Σύμφωνα με τις δηλώσεις του προέδρου του ΣΕΤΕ, παρατηρούμε πως ο Τουρισμός για την Ελλάδα αποτελεί μια διαρκώς αναπτυσσόμενη βιομηχανία που αν αξιοποιηθεί κατάλληλα μπορεί να προσφέρει πολλά κέρδη στις επιχειρήσεις και κατ' επέκταση στο ελληνικό κράτος.

Η Ελλάδα έχει αναπτύξει σε ικανοποιητικό βαθμό την κλασική μορφή τουρισμού, την αποκαλούμενη «Ήλιος και Θάλασσα». Τα επόμενα χρόνια έχει ως στόχο να εμβαθύνει στη βιομηχανία του τουρισμού αναπτύσσοντας και τις ακόλουθες μορφές του:

- i. Εμπλουτισμός του Κλασικού Τουρισμού «Ήλιος και Θάλασσα»
- ii. Θαλάσσιος Τουρισμός
- iii. Τουρισμός πόλεων
- iv. Πολιτισμικός και Θρησκευτικός Τουρισμός
- v. Ιατρικός Τουρισμός
- vi. Συνεδριακός Τουρισμός
- vii. Σύνθετα τουριστικά καταλύματα (<http://www.investingreece.gov.gr>)

Ο εμπλουτισμός του κλασικού τουρισμού περιλαμβάνει τη δημιουργία και άλλων ξενοδοχειακών μονάδων και πιστοποίηση αυτών σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ποιότητας και την ανάπτυξη των περιφερειακών κέντρων της Ελλάδας, πέρα των νησιωτικών περιοχών, όπως η Πελοπόννησος. Βέβαια στην όλη προσπάθεια απαραίτητη είναι η συνεισφορά του κράτους με τη δημιουργία κατάλληλων υποδομών μεταφοράς όπως π.χ. ενίσχυση των περιφερειακών αεροδρομίων.

Ο Θαλάσσιος Τουρισμός αφορά την προσέλκυση όλων και περισσότερων τουριστών που επιλέγουν διακοπές κρουαζιέρας. Πρέπει επομένως η ελληνική πολιτεία να αναβαθμίσει τις εγκαταστάσεις στα λιμάνια, ώστε όλο και περισσότερα κρουαζιερόπλοια να 'δένουν' στις ελληνικές θαλάσσιες περιοχές. Τα λιμάνια στην Ελλάδα είναι πολλά, οι υποδομές είναι ανεπαρκείς.

Ο Τουρισμός Πόλεων αφορά την επίσκεψη των τουριστών κυρίως στις δύο μεγάλες πόλεις της χώρας, την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Οι τουρίστες επισκέπτονται τα μουσεία και τα όποια αξιοθέατα, ενισχύοντας παράλληλα την αγορά των ιστορικών κέντρων. Η Θεσσαλονίκη για παράδειγμα είναι πόλος έλξης για τουρίστες ποικίλων εθνικοτήτων όπως Γάλλοι, Ιταλοί, Κινέζοι, Αμερικάνοι, Καναδοί, Αυστραλοί, Γερμανοί, Τούρκοι, Ρώσοι και κάτοικοι των Βαλκανικών χωρών, που την επισκέπτονται όλο το χρόνο.

Ο Πολιτισμικός και Θρησκευτικός Τουρισμός αφορά την προσέλκυση τουριστών για την επίσκεψη σε ιστορικά - πολιτισμικά μνημεία που διαθέτει η χώρα, σε εκκλησίες και σημεία θρησκευτικού ενδιαφέροντος. Σχετικά με τον Θρησκευτικό Τουρισμό στην Ελλάδα λειτουργούν τουριστικά γραφεία που ασχολούνται μόνο με το

συγκεκριμένο είδος τουρισμού και προσέρχονται τουρίστες από Ρωσία, Ουκρανία και από άλλες ορθόδοξες χώρες.

Η ανάπτυξη του Συνεδριακού Τουρισμού στόχο έχει καταστεί η Ελλάδα ως χώρα όπου επαγγελματίες, εταιρείες και οργανισμοί θα διοργανώνουν συνέδρια και σεμινάρια.

Τα σύνθετα τουριστικά καταλύματα αφορούν την κατασκευή εξοχικών κατοικιών που ανήκουν σε άτομα που κατοικούν σε άλλες χώρες. Με την αγορά εξοχικής κατοικίας, τους παραχωρήται και η σχετική άδεια παραμονής. Χαρακτηριστικό παράδειγμα σε αυτή την κατηγορία αποτελούν οι ρωσόφωνοι τουρίστες που αγοράζουν κατοικίες στη Χαλκιδική.

Τέλος, ο Ιατρικός Τουρισμός, είναι η μορφή του τουρισμού που θα μελετήσουμε διεξοδικά σε αυτή την ενότητα. Αφορά την είσοδο των τουριστών στη χώρα προκειμένου να λάβουν κάποιο είδος ιατρικής θεραπείας από εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό που διαθέτουν τα μεγαλύτερα ιδιωτικά θεραπευτήρια της χώρας. Μια βιομηχανία που με τις κατάλληλες υποδομές και με τη συνεργασία του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, μπορεί να αποφέρει σημαντικά έσοδα στην Ελλάδα.

Θα γίνει αναφορά και στα υπόλοιπα είδη του Τουρισμού Υγείας που λαμβάνουν χώρα στην Ελλάδα, δηλαδή του Ιαματικού Τουρισμού και του Τουρισμού Ευεξίας, θα επικεντρώσουμε όμως τη μελέτη μας στον Ιατρικό Τουρισμό.

### **3.1.1 Ο Ιατρικός Τουρισμός στην Ελλάδα**

Ο Ιατρικός Τουρισμός στην Ελλάδα έχει προοπτικές ανάπτυξης με τη συνεργασία των αρμόδιων Υπουργείων του Υπουργείου Υγείας και του Υπουργείου Τουρισμό και την αμέριστη στήριξη αυτών στις προσπάθειες των ξενοδοχειακών μονάδων και των ιδιωτικών θεραπευτηρίων.

Η χώρα έχει όλες τις προοπτικές που απαιτούνται για την ανάπτυξη του συγκεκριμένου είδους τουρισμού, μεσογειακή κουζίνα, εξειδικευμένο ιατρικό και

νοσηλευτικό προσωπικό, κλινικές εξοπλισμένες με ιατρικά μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας και ξενοδοχεία που μπορούν να φιλοξενήσουν τους ασθενείς - τουρίστες μετά το πέρας της ιατρικής φροντίδας.

Η ιδιωτική πρωτοβουλία πρωτοστατεί στον τομέα του Ιατρικού Τουρισμού. Αναμφίβολα σημαντικός είναι ο ρόλος του tour operator που ρυθμίζει την όλη διαδικασία. Την προβολή της χώρας για υπηρεσίες υγείας που μπορεί να λάβει κάποιος, την προσέλκυση ασθενών - τουριστών, τις συμφωνίες με ιδιωτικά θεραπευτήρια και ξενοδοχειακές μονάδες, τη δημιουργία γενικότερα ενός πακέτου που περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για να λάβει ένας ασθενής - τουρίστας υπηρεσίες υγείας στην Ελλάδα.

Η ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού εναπόκειται προς το παρόν στην ιδιωτική πρωτοβουλία, διότι, αν και τα δημόσια νοσοκομεία διαθέτουν έμπειρο και εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό, δεν διαθέτουν τις κατάλληλες υποδομές και τις απαραίτητες διεθνείς διαπιστεύσεις. Το δημόσιο σύστημα υγείας αντιμετωπίζει ποικιλία προβλημάτων. Ο προϋπολογισμός για τις δαπάνες στην υγεία έχει μειωθεί σε σημαντικό βαθμό, με αποτέλεσμα οι Έλληνες να λαμβάνουν υπηρεσίες υγείας σε δημόσια νοσοκομεία με περιορισμούς και ελλείψεις σε υγειονομικά και φαρμακευτικά υλικά.

Η Ελλάδα μπορεί να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον Ιατρικό Τουρισμό, υιοθετώντας τις καλές πρακτικές των χώρων που ήδη δραστηριοποιούνται στην εν λόγω βιομηχανία. Είναι μία σύνθετη βιομηχανία που απαιτεί την συνεργασία πολλών φορέων για την επίτευξη του τελικού στόχου, που δεν είναι άλλος από τον να καταστεί η Ελλάδα παγκόσμιος προορισμός Ιατρικού Τουρισμού.

Ο Καθηγητής Κοινωνικής Ιατρικής Τούντας στο άρθρό του 'Ιατρικός Τουρισμός: το μεγάλο στοίχημα' στις 22/01/2014, στην εφημερίδα 'Καθημερινή', αναφέρει ότι η συγκρότηση του Εθνικού Συμβουλίου αποτελεί άμεση προτεραιότητα, όχι μόνο γιατί ανάλογο θεσμό διαθέτουν όλες οι χώρες που δραστηριοποιούνται στον Ιατρικό Τουρισμό, αλλά κυρίως γιατί η διαμόρφωση και η προβολή του προϊόντος «Ελληνικός Ιατρικός Τουρισμός» προϋποθέτει εθνικό σχεδιασμό, συντονισμό,

εποπτεία, θεσμικές παρεμβάσεις και καινοτόμες ρυθμίσεις από στελέχη εξειδικευμένα και αφοσιωμένα στην υπόθεση αυτή, προκειμένου η Ελλάδα να γίνει βασικός προορισμός για ασθενείς τουρίστες απ' όλο τον κόσμο (<http://www.kathimerini.gr>).

Η ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού έχει σημαντικό οικονομικό όφελος για τη χώρα, δημιουργία θέσεων εργασίας, αξιοποίηση και δημιουργία κατάλληλων υποδομών και επιμήκυνση του τουριστικής περιόδου, καθώς ο εν λόγω τουρισμός προσφέρεται όλο το χρόνο.

Η Ελλάδα, από το 2014 και για πρώτη φορά, συμπεριλήφθηκε στις 85 χώρες του κόσμου που «κυνηγούν» τον ιατρικό τουρισμό καταλαμβάνοντας μάλιστα τη 18η θέση και τη 14η θέση ως μία πολλά υποσχόμενη χώρα στην ανάπτυξη του ιατρικού τουρισμού. Αυτό το σημαντικό επίτευγμα, κινδυνεύει να τερπλιστεί αν πραγματοποιηθεί η συζητούμενη αύξηση στο ΦΠΑ, ένα καθαρά εισπρακτικό και αντιαναπτυξιακό μέτρο, τόνισε ο πρόεδρος του ΞΕΕ, Γιώργος Τσακίρης (<http://www.voria.gr>).

Η χώρα επομένως, κατόρθωσε σημαντικό επίτευγμα με την είσοδο της στο χάρτη του Ιατρικού Τουρισμού. Μία διάκριση που κινδυνεύει να χαθεί εάν δεν υπάρξει άμεση συνεργασία της κυβέρνησης με τους ιδιώτες που δραστηριοποιούνται στους τομείς της υγείας και του τουρισμού. Το κράτος οφείλει να στηρίζει την όποια ιδιωτική προσπάθεια στον τομέα όχι μόνο του Ιατρικού Τουρισμού, αλλά κάθε μορφής αυτού. Να σταθεί αρωγός παρέχοντας κίνητρα με χαμηλή φορολογία και οικονομικές διευκολύνσεις για την προσέλκυση των τουριστών σε πανελλήνιο επίπεδο.

### **3.1.2 Ιατρικές υπηρεσίες και διαθέσιμοι πόροι**

Οι ασθενείς - τουρίστες επιλέγουν την Ελλάδα για να λάβουν υπηρεσίες υγείας σχετικά με έναν τυπικό έλεγχο check up μέχρι θεραπείες με βλαστοκύτταρα.

Στην Ελλάδα πραγματοποιούνται καρδιολογικές, ορθοπεδικές, οφθαλμολογικές επεμβάσεις και επεμβάσεις για την απώλεια βάρους και αντιμετώπισης παχυσαρκίας. Προσφέρονται ακόμη επεμβάσεις πλαστικής - αισθητικής χειρουργικής, θεραπείες αντιμετώπισης καρκίνου και επεμβάσεις ρομποτικής χειρουργικής.

Η ρομποτική χειρουργική θεωρείται μία ελάχιστα επεμβατική και ελάχιστα τραυματική μέθοδος που βρίσκει εφαρμογή στη γενική χειρουργική, στη γυναικολογία και στην ουρολογία.

Τα κέντρα αποθεραπείας - αποκατάστασης προσελκύουν εξερχόμενους τουρίστες, τα περισσότερα από τα οποία διαθέτουν ιστοσελίδες στα αγγλικά, τα ρώσικα και τα αραβικά. Με τον πόλεμο στη Συρία σημειώθηκε εισροή τραυματιών που ήρθαν στην Ελλάδα για να λάβουν θεραπείες αποκατάστασης. Τα περισσότερα κέντρα στην Ελλάδα χαρακτηρίζονται από υψηλού επιπέδου υποδομές, εφαρμόζουν μεθόδους αποκατάστασης σύμφωνα με την τελευταία ιατρική τεχνολογία και απαρτίζονται από έμπειρο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό.

Παρακάτω παρουσιάζονται τα μεγαλύτερα κέντρα αποκατάστασης - αποθεραπείας της χώρας:

<b>ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ</b>	<b>ΠΕΡΙΟΧΗ - ΝΟΜΟΣ</b>
EUROMEDICA - ΑΡΩΓΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΑΡΩΓΗ ΛΑΡΙΣΑΣ	ΛΑΡΙΣΑ
ΑΣΚΛΗΠΕΙΟ	ΛΑΡΙΣΑ
ΦΙΛΟΚΤΗΤΗΣ	ΑΘΗΝΑ
ΑΝΑΓΕΝΝΗΣΗ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΑΝΑΓΕΝΝΗΣΗ (ΛΑΡΙΣΑ)	ΛΑΡΙΣΑ
ΟΛΥΜΠΙΟΝ Αχαΐας	ΠΑΤΡΑ
ΟΛΥΜΠΙΟΝ Θεσσαλίας	ΚΑΡΔΙΤΣΑ
ΟΛΥΜΠΙΟΝ Χανίων	ΧΑΝΙΑ
ΕΥΞΕΙΑ	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ
ΑΠΟΛΛΩΝΕΙΟ	ΛΑΡΙΣΑ
ΚΕΝΤΑΥΡΟΣ	ΒΟΛΟΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΠΟΛΥΚΛΙΝΙΚΗ ΛΑΜΙΑΣ ΑΕ	ΛΑΜΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΠΟΛΥΚΛΙΝΙΚΗ ΤΡΙΠΟΛΕΩΣ ΑΕ	ΤΡΙΠΟΛΗ
ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΤΡΙΚΑΛΑ
ΑΝΑΒΙΩΣΗ	ΔΡΑΜΑ
ANIMUS	ΛΑΡΙΣΑ
ΔΙΑΠΛΑΣΗ	ΚΑΛΑΜΑΤΑ
ARMONIA	ΘΕΡΜΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΑΝΑΠΛΑΣΗ	Ν. ΙΩΝΙΑ, ΑΘΗΝΑ
ΙΑΤΡΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ	ΑΘΗΝΑ
ΜΟΝΑΣ Ε.Π.Ε.	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Δοξιάδης Α., Κατσάπη Α., Σουλιώτης Κ., Τούντας Γ., Ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα, Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής, Αθήνα 2012.

Φροντίδες υγείας μπορούν να λάβουν και ασθενείς που πάσχουν από χρόνιες παθήσεις όπως για παράδειγμα οι νεφροπαθείς. Μπορούν να απολαύσουν άφοβα τις διακοπές τους στην Ελλάδα και να προβούν στην προγραμματισμένη αιμοκάθαρση σε κάποιο κοντινό κέντρο που προσφέρει τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Ανά την Ελλάδα υπάρχουν πολλά κέντρα αιμοκάθαρσης τα οποία συνεργάζονται με ξενοδοχειακές μονάδες και απευθύνονται σε μία ξεχωριστή αγορά - στόχο, που σχετίζεται με τη διαχείριση των ιατρικών αναγκών των ασθενών - επισκεπτών. Προς το παρόν όμως δεν υπάρχουν εξ ολοκλήρου πακέτα για την εν λόγω αγορά. Εναπόκειται στον τουριστικό πράκτορα η δημιουργία πακέτων που να καλύπτει τις ανάγκες των νεφροπαθών και παράλληλα οι ασθενείς - τουρίστες να απολαμβάνουν υπηρεσίες ξεκούρασης στην ελληνική επικράτεια.

Παρακάτω παρατίθεται πίνακας με τα ιδιωτικά κέντρα αιμοκάθαρσης στον ελληνικό χώρο:

<b>ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ</b>	<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΝΟΜΟΣ</b>	<b>-</b>
MESOGEIOS	ΑΘΗΝΑ	
MESOGEIOS	ΑΘΗΝΑ	
ΙΑΤΟΣ Α.Ε. ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΑΘΗΝΑ	
Κέντρο Νεφρολογίας του Ιατρικού Αθηνών - Κλινική Δάφνης	ΑΘΗΝΑ	
Κέντρο Αιμοκάθαρσης SPECIMED	ΛΟΥΤΡΑΚΙ	
MESOGEIOS	ΧΑΛΚΙΔΑ	
ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗ Α.Ε.	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	
ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΘΕΣ/ΚΗΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	
ΚΛΙΝΙΚΗ "Λ. ΣΑΡΑΦΙΑΝΟΣ"	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ EUROMEDICA Α.Ε.	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	
ΚΛΙΝΙΚΗ "ΠΑΤΣΙΔΗ"	ΛΑΡΙΣΑ	
ΘΕΣΣΑΛΙΚΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΕΠΕ	ΒΟΛΟΣ	
ΜΟΝ. ΑΙΜΟΚΑΘΑΡΣΗΣ ΠΙΕΡΙΑΣ ΤΟΛΙΟΠΟΥΛΟΥ & ΣΙΑ	ΚΑΤΕΡΙΝΗ	
ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΝΤΩΝΙΑΔΗ-ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ	ΒΕΡΟΙΑ	
MESOGEIOS	ΣΕΡΡΕΣ	
ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΟΛΥΜΠΙΟΝ	ΠΑΤΡΑ	
ΚΥΑΝΟΥΣ ΣΤΑΥΡΟΣ ΠΑΤΡΩΝ	ΠΑΤΡΑ	
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ	ΑΙΓΙΟ	

ΙΑΤΟΣ Α.Ε. ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΑΧΑΙΑ
Μ.Τ.Ν. ΠΟΛΥΚΛΙΝΙΚΗ ΛΑΜΙΑΣ	ΛΑΜΙΑ
ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΚΟΠΩΝ ΑΙΜΟΚΑΘΑΡΣΗΣ ΑΕ -ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ	ΚΑΛΑΜΑΤΑ
ΚΛΙΝΙΚΗ "ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ"	ΚΡΗΤΗ
ΚΛΙΝΙΚΗ ΤΣΕΠΕΤΗ	ΚΡΗΤΗ
ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ CRETE	ΚΡΗΤΗ
ΙΑΤΟΣ Α.Ε. ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΚΡΗΤΗ
HELIONEPHRO	ΡΟΔΟΣ

Δοξιάδης Α., Κατσάπη Α., Σουλιώτης Κ., Τούντας Γ., Ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα, Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής, Αθήνα 2012

Η Ελλάδα προτιμάται ακόμη, για εξωσωματική και υποβοηθούμενη γονιμοποίηση, λόγω αφενός εξειδίκευσης των ιατρών και μειωμένου κοστολογίου, όσο και το ότι η ελληνική νομοθεσία δεν απαγορεύει τη συγκεκριμένη μέθοδο, σε αντίθεση με άλλες χώρες. Στην Ελλάδα η νομοθεσία επιτρέπει τη δωρεά ωαρίων με χρηματική αποζημίωση της δότριας και διατήρηση της ανωνυμίας της. Ενδιαφέρον παρουσιάζουν και τα υψηλά ποσοστά επιτυχίας που συγκεντρώνει η θεραπεία.

Περισσότερες από 1.000 γυναίκες υπολογίζεται ότι ταξιδεύουν μέχρι τη χώρα μας - σε ετήσια βάση - προκειμένου να διαπιστώσουν στην πράξη αυτό που συζητιέται με αμείωτο ενδιαφέρον στα διάφορα διαδικτυακά forum γυναικών με προβλήματα γονιμότητας. Ότι, δηλαδή, στην Ελλάδα, καταγράφονται τα υψηλότερα ποσοστά επιτυχίας ανά προσπάθεια εξωσωματικής γονιμοποίησης (άνω του 50% σε ορισμένα κέντρα), με πιο «φιλική» νομοθεσία όσον αφορά στους ηλικιακούς περιορισμούς, αλλά και με σημαντικά χαμηλότερο κόστος συγκριτικά με χώρες, όπως η Αυστραλία ή οι ΗΠΑ. «Το κόστος ενός κύκλου εξωσωματικής γονιμοποίησης στις ΗΠΑ, και συγκεκριμένα τη Νέα Υόρκη, κυμαίνεται από 18.000 έως 20.000 δολάρια, μαζί με την φαρμακευτική αγωγή, ενώ στην Ελλάδα δεν ξεπερνά τα 10.000 ευρώ», όπως εξηγεί ο Κωνσταντίνος Πάντος, γυναικολόγος, διδάκτωρ του Πανεπιστημίου Αθηνών, εξειδικευμένος σε ζητήματα υπογονιμότητας. «Τα ποσοστά επιτυχίας των κύκλων εξωσωματικής γονιμοποίησης υπερβαίνουν το 50%, και αυτό οφείλεται κυρίως στην εμπειρία της επιστημονικής μας ομάδας και στα θεραπευτικά πρωτόκολλα που εφαρμόζουμε, τα οποία είναι εξατομικευμένα, ανάλογα με την κάθε περίπτωση



γυναίκας. Επιπλέον, σημαντικό ρόλο παίζει και το μειωμένο άγχος που έχει η γυναίκα, καθώς συνδυάζει την εμβρυομεταφορά με διακοπές στην Ελλάδα», υπογραμμίζει ο κ. Πάντος αναφερόμενες σε στατιστικά στοιχεία του κέντρου υποβοηθούμενης αναπαραγωγής που διευθύνει (<http://health.in.gr>).

Η Ελλάδα μπορούμε να πούμε ότι αποτελεί γόνιμο έδαφος για τις γυναίκες που επιθυμούν να τεκνοποιήσουν με εξωσωματική. Οι εξειδικευμένοι γιατροί, η ευνοϊκή νομοθεσία, το χαμηλό κόστος, τα υψηλά ποσοστά επιτυχίας σε συνδυασμό με τη δυνατότητα διακοπών συντελούν στο να καταστεί η Ελλάδα παγκόσμιος προορισμός σε θέματα γονιμότητας.

Παρατίθενται τα κέντρα της εξωσωματικής γονιμοποίησης:

#### ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΩΣΩΜΑΤΙΚΗΣ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	ΠΕΡΙΟΧΗ - ΝΟΜΟΣ
MEDITERRANEAN FERTILITY CENTER AND GENETIC SERVICES (Γιακουμάκης Ιωάννης Π.)	ΧΑΝΙΑ
COSMOGENESIS	ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΜΑΓΑΡΑΚΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ Γ.	ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
NEW LIFE	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΙΑΤΡΕΙΟ ΥΠΟΒΟΗΘΟΥΜΕΝΗΣ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΕΝΤΡΟ ΓΟΝΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΥΠΟΒΟΗΘΟΥΜΕΝΗΣ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΔΡΑΜΑ
ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΙΑΚΕΝΤΡΟ ΥΠΟΒΟΗΘΟΥΜΕΝΗΣ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΛΑΡΙΣΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΙΩΑΝΝΙΝΑ
ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΛΗΤΩ ΜΟΝΑΔΑ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ	ΑΘΗΝΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΛΑΡΙΣΑΣ	ΛΑΡΙΣΑ
ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΩΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΓΟΝΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΙΩΑΝΝΙΝΑ
ΕΜΒΡΥΟΓΟΝΙΜΟΤΗΤΑ	ΠΑΤΡΑ
ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΑΤΡΑΣ	ΠΑΤΡΑ
ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΩΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΓΟΝΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΑΝΙΩΝ	ΧΑΝΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΑΘΗΝΩΝ (ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ)	ΑΘΗΝΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΡΙΟ	ΠΑΤΡΑ
ΙΑΤΡΙΚΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
IVF GENETICS	ΑΘΗΝΑ
ΙΑΚΕΝΤΡΟ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΑΡΕΤΑΙΕΙΟ	ΑΘΗΝΑ
ΚΕΝΤΡΟ ΓΟΝΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΑΘΗΝΑ
ΝΕΟΓΕΝΕΣΙΣ	ΑΘΗΝΑ
ΒΙΟΓΕΝΕΣΙΣ	ΛΑΡΙΣΑ
ΜΑΡΙΚΑ ΗΛΙΑΔΗ (ΕΛΕΝΑ)	ΑΘΗΝΑ
ΜΟΝΑΔΑ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ	ΑΘΗΝΑ
emBIO	ΑΘΗΝΑ
ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΛΗΤΩ	ΑΘΗΝΑ
ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΙΑΣΩ	ΑΘΗΝΑ
ΜΗΤΡΟΤΗΤΑ	ΑΘΗΝΑ
ΕΥΓΕΝΙΔΙΟ	ΑΘΗΝΑ
ΙΣΤΙΤΟΥΤΟ ΓΟΝΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΑΘΗΝΑ
ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΓΕΝΕΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΑΘΗΝΑ
SERUM	ΑΘΗΝΑ
ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΜΗΤΕΡΑ	ΑΘΗΝΑ
ΜΙΤΩΣΙΣ	ΠΕΙΡΑΙΑΣ
ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	ΑΘΗΝΑ
Embryoland, Κέντρο Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής	ΑΘΗΝΑ
ΔΙΑΓΝΩΣΗ	ΑΘΗΝΑ
ΓΕΝΕΣΙΣ ΑΘΗΝΩΝ	ΑΘΗΝΑ
ΤΙΤΑΝΗ	ΑΘΗΝΑ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΕΜΒΡΥΟΓΕΝΕΣΙΣ	ΑΘΗΝΑ
ΑΚΕΣΩ	ΑΘΗΝΑ

Δοξιάδης Α., Κατσάπη Α., Σουλιάτης Κ., Τούντας Γ., Ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα, Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής, Αθήνα 2012

Οι Δοξιάδης, Κατσάπη, Σουλιώτης και Τούντας (2012) εκτιμούν ότι η Ελλάδα μπορεί σχετικά γρήγορα, και χωρίς σημαντικές νέες επενδύσεις σε πάγια, να προσφέρει διεθνώς ανταγωνιστικές υπηρεσίες στα ακόλουθα έξι τμήματα της αγοράς του Ιατρικού Τουρισμού:

1. Επιλεκτικός Ιατρικός Τουρισμός για εξειδικευμένες ιατρικές παρεμβάσεις από τα Τριτοβάθμια Νοσοκομεία του Ιδιωτικού Τομέα.
2. Αποκαταστατικός και Γηριατρικός Τουρισμός (συνεργασία Κέντρων Αποκατάστασης με ξενώνες και ξενοδοχεία για προώθηση πακέτων Αποκαταστατικού Τουρισμού)
3. Ιατρικός Τουρισμός Εξωσωματικής και Υποβοηθούμενης Γονιμοποίησης (συνεργασία Κέντρων με Ξενοδοχειακές Μονάδες σε όλη την Ελλάδα - διεθνής προβολή)
4. Ξενοδοχεία και Ξενώνες συνεργαζόμενα με Κέντρα Αιμοκάθαρσης (προβολή των συνεργασιών προκειμένου τα ξενοδοχεία να απευθύνονται σε ένα επιπλέον target group και να διαφημίζονται σε διευρυμένες κατηγορίες πελατών)
5. Λουτροπόλεις – Κέντρα Αποκατάστασης – Προσκειμένες υποδομές φιλοξενίας για Τουρισμό ομάδων ειδικών κατηγοριών (άτομα με μυοσκελετικές παθήσεις, άτομα με νευρολογικές παθήσεις, άτομα Τρίτης Ηλικίας κ.λ.π.)
6. Οφθαλμολογία – Αισθητική Δερματολογία και Πλαστική Χειρουργική (σε επίπεδο One – Day / Secondary Clinic)

Αναφορικά με τους διαθέσιμους πόρους που διαθέτει η Ελλάδα για να αναπτύξει τον Ιατρικό Τουρισμό, ο ανθρώπινος παράγοντας, δηλαδή το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό των ιδιωτικών θεραπευτηρίων και κέντρων αποκατάστασης είναι ο σημαντικότερος όλων. Η Ελλάδα διαθέτει έμπειρους και πλήρως καταρτισμένους και διεθνούς φήμης ιατρούς.

Οι ξενοδοχειακές υποδομές που διαθέτει η χώρα, λόγω του ότι οικονομικά εξαρτάται από τον τουρισμό, έχουν δημιουργήσει τις κατάλληλες υποδομές για να παρέχουν υπηρεσίες φιλοξενίας σε επισκέπτη κάθε κατηγορίας και προτίμησης, ίσως

τροποποιηθούν ελαφρώς ως προς τη λειτουργικότητά τους για τη φιλοξενία των Διεθνών Ασθενών - τουριστών. Για παράδειγμα ένας ασθενής - τουρίστας μέχρι την πλήρη ανάρρωσή του χρειάζεται να μείνει σε σκοτεινό και δροσερό μέρος, σύμφωνα με τις οδηγίες του θεράποντος ιατρού.

Να σημειωθεί ότι στην κατηγορία των διαθέσιμων πόρων για την δραστηριοποίηση του Ιατρικού Τουρισμού ανά την ελληνική επικράτεια περιλαμβάνεται και ο τουριστικός πράκτορας.

### **3.2 Πράκτορες Ιατρικού Τουρισμού**

Ο ρόλος των τουριστικών πρακτόρων και πιο συγκεκριμένα ο ρόλος των πρακτόρων Ιατρικού Τουρισμού είναι ο σημαντικότερος όλων όσων δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού. Ο πράκτορας Ιατρικού Τουρισμού είναι εκείνος που θα συνάψει συνεργασίες με ιδιωτικά θεραπευτήρια και κέντρα αποκατάστασης, θα συνεργαστεί με ξενοδοχεία για τη φιλοξενία των ασθενών - επισκεπτών με το πέρας της ιατρικής φροντίδας και θα δημιουργήσει πακέτα εκδρομών ώστε ο ασθενής - τουρίστας να λάβει υπηρεσίες χαλάρωσης και ευεξίας κατά τη διάρκεια παραμονής του στη χώρα.

Ο πράκτορας Ιατρικού Τουρισμού προβάλλει τις ιατρικές υπηρεσίες και όποιες άλλες υπηρεσίες μπορεί να λάβει ο ασθενής - επισκέπτης στη χώρα υποδοχής. Προσελκύει τους Διεθνείς Ασθενείς προσφέροντας ολοκληρωμένα πακέτα ιατρικής υπηρεσίας και διακοπών στη χώρα υποδοχής.

Οι ευθύνες του πράκτορα Ιατρικού Τουρισμού είναι ιδιαίτερα αυξημένες και επιβάλλεται να βρίσκεται διαρκώς σε εγρήγορση. Είναι αρμόδιος πέρα από την προσέλκυση των ασθενών - επισκεπτών και στην όλη διαδικασία για τον ερχομό του εκάστοτε ασθενή - επισκέπτη, έως την αποθεραπεία του καθώς επίσης και την επιστροφή του. Η προσφορά των διαθέσιμων ιατρικών υπηρεσιών, η πρώτη επαφή - επικοινωνία του ασθενή με τον ιατρό της επιλογής του, το κλείσιμο των αεροπορικών εισιτηρίων, η μεταφορά από και προς το αεροδρόμιο ή όποιο άλλο μέσο επιλέξει ο ασθενής για την άφιξή του στη χώρα, η προσφορά ξενοδοχειακών μονάδων για να

επιλέξει ο ασθενής - επισκέπτης ποιο ξενοδοχείο ταιριάζει στις προτιμήσεις του και η προσφορά εκδρομών - διακοπών για στιγμές χαλάρωσης είναι στις κύριες δραστηριότητες ενός ιατρικού τουριστικού πράκτορα όταν ένας ασθενής - επισκέπτης επιλέγει να λάβει ιατρικές υπηρεσίες σε μία χώρα διαφορετική από τον τόπο διαμονής του.

Στην Ελλάδα ο μοναδικός και πρωτοπόρος πράκτορας Ιατρικού Τουρισμού είναι η Grekomed του Ομίλου Μουζενίδη που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη με δραστηριότητες σε σχεδόν όλη την ελληνική επικράτεια. Προσφέρει τις υπηρεσίες της στη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού από τα τέλη του 2013 και προσελκύει επισκέπτες κυρίως από τις χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης.

Διαθέτει ολοκληρωμένα πακέτα ιατρικών - υπηρεσιών και διακοπών και έχει συνάψει συμφωνία με το Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης και το Ιατρικό Αθηνών που ανήκουν στον Όμιλο Ιατρικού Αθηνών και με το κέντρο αποκατάστασης - αποθεραπείας Ευεξία. Στη συνεργαζόμενη λίστα των κέντρων αποκατάστασης ανήκει και το Μεσογειακό κέντρο αποκατάστασης στο Λουτράκι και τον Φεβρουάριο του τρέχοντος έτους προστέθηκε και το κέντρο αποκατάστασης Διάπλαση στην Καλαμάτα. Παρατηρείται παροχή υπηρεσιών υγείας και ιατρικής αποκατάστασης όχι μόνο στις μεγαλουπόλεις Αθήνα και Θεσσαλονίκη, αλλά και στην ελληνική περιφέρεια.

Ακόμη, μπορούν να επισκεφτούν την Ελλάδα και όσοι τουρίστες επιλέξουν τον Ιατρικό Τουρισμό Επιλογής, όπως οι νεφροπαθείς ασθενείς που πρέπει να υποβάλλονται σε αιμοκάθαρση αρκετές φορές την εβδομάδα. Η Grekomed δίνει τη δυνατότητα στους ασθενείς - επισκέπτες να ξεναγηθούν στην Ελλάδα και να λάβουν υπηρεσίες αιμοκάθαρσης, πέραν της Θεσσαλονίκης και της Αθήνας, διότι συνεργάζεται με κέντρα αιμοκάθαρσης σε όλη την ελληνική επικράτεια. Επιπλέον, τον Ιανουάριο του τρέχοντος έτους ξεκίνησε η λειτουργία ενός ακόμη υποκαταστήματος του Ομίλου και συγκεκριμένα στη Βουδαπέστη.

Με το άνοιγμα Υποκαταστήματος, οι λάτρεις της Ελλάδας στην Ουγγαρία, αποκτούν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν όλο το φάσμα του τουριστικού προϊόντος και των

τουριστικών υπηρεσιών άριστης ποιότητας που προσφέρει η «Mouzenidis Travel» στην Ευρωπαϊκή αγορά. Η Ελλάδα γίνεται πιο προσιτή και προσβάσιμη στους κατοίκους της χώρας και πλέον, τα τουριστικά γραφεία της Ουγγαρίας και οι απλοί τουρίστες θα μπορούν άμεσα να λύνουν όλα τα ζητήματα αναφορικά με τις διακοπές στην Ελλάδα, να λαμβάνουν πλήρη στοιχεία και πληροφορίες αναφορικά με το τουριστικό προϊόν της εταιρείας και συμβουλές από τους ειδικούς της Mouzenidis Travel, να προγραμματίζουν και να προβαίνουν σε κράτηση ταξιδιών στην Ελλάδα ανά πάσα στιγμή (<http://www.tornosnews.gr>).

Παρατηρούμε ότι, ο Όμιλος Μουζενίδη επεκτείνει τις δραστηριότητές του και σε άλλες χώρες, προσελκύνοντας νέες αγορές. Ο πράκτορας Ιατρικού Τουρισμού που εξετάζουμε ανήκει στο συγκεκριμένο Όμιλο, όποτε πιθανό και εφικτό είναι να προσέλθουν στην Ελλάδα για υπηρεσίες υγείας και κάτοικοι που διαμένουν στην Ουγγαρία.

### **3.2.1 Φορείς Πιστοποίησης ιδιωτικών θεραπευτηρίων - κέντρων αποκατάστασης για παροχή υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού**

Πέρα από τα διεθνή πρότυπα ποιότητας ISO 9001, που λαμβάνουν πιστοποίηση όλες οι επιχειρήσεις ανεξαρτήτου μεγέθους για προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη, υπάρχουν και φορείς πιστοποίησης αποκλειστικά για τη διαπίστευση των νοσοκομείων, ώστε να παρέχουν υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού.

Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) αφορά σε όλες τις κατηγορίες των εταιρειών, ανεξάρτητα από το είδος, το μέγεθος και το παρεχόμενο προϊόν ή υπηρεσία. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί από την ίδια την εταιρεία που το εφαρμόζει ή από τρίτους (όπως Προμηθευτές) ως εργαλείο για τον έλεγχο της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη, της Νομοθεσίας ή της ίδιας της εταιρείας. Συγκεκριμένα, το ISO 9001 είναι διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για την διαχείριση ποιότητας. Το ίδιο το πρότυπο παρέχει τη μεθοδολογία για τον συστηματικό έλεγχο των λειτουργιών μίας εταιρείας ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων του πελάτη (<http://www.tuv-nord.com>).

Οι περισσότερες νοσοκομειακές μονάδες διαθέτουν την παραπάνω πιστοποίηση. Για την παροχή όμως υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού απαραίτητη είναι η πιστοποίηση κατά Temos και JCI. Η πλειονότητα των ιδιωτικών θεραπευτηρίων και κέντρων αποκατάστασης που δραστηριοποιούνται στον ελλαδικό χώρο έχουν λάβει ή βρίσκονται στο στάδιο ώστε να λάβουν πιστοποίηση κατά Temos. Πιστοποίηση κατά JCI έχει λάβει μόνο το νοσοκομείο Υγεία.

Το σύστημα πιστοποίησης Temos ξεκίνησε το 2006 ως αποτέλεσμα της εμπέδωσης διεθνών αρχών της ποιότητας στη φροντίδα, της ζήτησης από τις διεθνείς ασφαλιστικές εταιρείες και γενικά τους stakeholders του Ιατρικού Τουρισμού για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης διεθνών ασθενών σε νοσοκομεία σε όλο τον κόσμο. Έχει αναπτυχθεί με την υποστήριξη των κορυφαίων ευρωπαϊκών εταιρειών Ασφάλισης Υγείας, εταιρειών medical tourism facilitators, assistance companies, την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Διαστήματος (ESA) και το Γερμανικό Κέντρο Αεροδιαστημικής (DLR). Το σύστημα πιστοποίησης Temos καθοδηγείται από μια Διεθνή Επιτροπή Ηγετών στο χώρο υγείας από όλο τον κόσμο. Τα πρότυπα αναθεωρούνται διαρκώς και εκσυγχρονίζονται από τη Διεθνή Επιτροπή για την προώθηση της ασφάλειας των ασθενών. Το εν λόγω σύστημα εφαρμόζεται συμπληρωματικά με άλλα συστήματα ποιότητας (ISO 9001, Joint Commission Accreditation κλπ). Οι υγειονομικές δομές οι οποίες έχουν πιστοποιηθεί βάσει του συστήματος ποιότητας Temos εκπληρώνουν πλήρως τις απαιτήσεις των διεθνών ασφαλιστικών και συνεργαζόμενων με αυτές εταιρειών καθώς και εταιρειών που ασχολούνται με την διεκπεραίωση ασφαλιστικών υποθέσεων, τιμολογήσεων (auditing companies) (<http://www.temos-worldwide.com>).

Παρακάτω παρατίθενται τα πρότυπα πιστοποίησης κατά Temos που αφορούν τη διαπίστευση των νοσοκομείων και υγειονομικών μονάδων, των μονάδων πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας και κέντρων αποκατάστασης και αποθεραπείας.

Πρότυπα πιστοποίησης υπάρχουν ακόμη, για οδοντιατρικές υπηρεσίες και για μονάδες υποβοηθούμενης παραγωγής. Τα θεραπευτήρια που θα μελετήσουμε έχουν λάβει πιστοποιήσεις κατά Temos κυρίως ως σύνολο νοσοκομειακών μονάδων και όχι ως τμήματα - κλινικές των νοσοκομειακών μονάδων.

### **Πρότυπα πιστοποίησης για νοσοκομεία και υγειονομικές μονάδες:**

#### Quality in International Patient Care

Ο στόχος αυτού του προγράμματος πιστοποίησης είναι η επικύρωση και η βελτιστοποίηση των ιατρικών, νοσηλευτικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών του νοσοκομείου για τους διεθνείς ασθενείς όπως επίσης η διασφάλιση τήρησης προδιαγραφών ασφάλειας και κλινικής αποτελεσματικότητας για όλους τους ασθενείς. Με σημείο αναφοράς το υπάρχον εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, διερευνώνται, καθορίζονται και εφαρμόζονται οι ειδικές προδιαγραφές για τη διαχείριση του Διεθνή Ασθενή.

#### Excellence in Medical Tourism

Ο στόχος αυτού του προγράμματος πιστοποίησης είναι η επικύρωση και η βελτιστοποίηση των ιατρικών, νοσηλευτικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών του νοσοκομείου για τους διεθνείς ασθενείς όπως επίσης η διασφάλιση τήρησης προδιαγραφών ασφάλειας και κλινικής αποτελεσματικότητας περιλαμβάνοντας και τον ολοκληρωμένο κύκλο φροντίδας των ασθενών πριν το ταξίδι τους στο εξωτερικό, εντός του νοσοκομείου και μετά τη θεραπεία και το εξιτήριο.

### **Πρότυπο πιστοποίησης για μονάδες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας:**

#### Quality in International Patient Care

Ο στόχος αυτού του προγράμματος πιστοποίησης είναι η επικύρωση και η βελτιστοποίηση των ιατρικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών για τους διεθνείς ασθενείς σε πρωτοβάθμιες μονάδες υγείας, αλλά και στο πλαίσιο των «υπηρεσιών κατ' οίκον επισκέψεων» από ιατρούς σε ξενοδοχεία ή κατοικίες. Επιπλέον αξιολογούνται η επικοινωνία, οι γλωσσικές ικανότητες, οι διαγνωστικές και θεραπευτικές υπηρεσίες, οι εγκαταστάσεις, η ιατρική τεκμηρίωση, το σύστημα παραπομπής και η συνεργασία με υγειονομικές μονάδες δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας φροντίδας.



## **Πρότυπο πιστοποίησης για κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας:**

### Quality in International Rehabilitation Care

Τα Κέντρα Αποκατάστασης και Αποθεραπείας που περιθάλπουν ήδη διεθνείς ασθενείς ή προτίθενται να το πράξουν στο μέλλον έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν αίτηση για τη συγκεκριμένη “σφραγίδα ποιότητας” της Temos. Το πρόγραμμα αυτό ειδικεύεται στις θεραπευτικές, ιατρικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες για τη φροντίδα αποκατάστασης και αποθεραπείας, εστιάζοντας παρομοίως στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των διεθνών ασθενών. Το σύστημα πιστοποίησης της Temos περιλαμβάνει τη συστηματική και συνεχή διαχείριση των ασθενών, τον εντοπισμό, την ανάλυση και τη βελτίωση της ποιότητας των δομών, των διαδικασιών και των αποτελεσμάτων στον τομέα των υπηρεσιών αποκατάστασης (<http://temos-aegean.info>).

Θα αναφέρουμε και τη διαπίστευση κατά JCI. Μία διαπίστευση που έχουν λάβει νοσοκομεία που δραστηριοποιούνται στο χώρο του Ιατρικού Τουρισμού. Στην Ελλάδα έχει επικρατήσει η διαπίστευση Temos που αφορά αποκλειστικά την παροχή υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού. Η διαπίστευση κατά JCI έχει ως επίκεντρο τον ασθενή.

Ο διεθνής οργανισμός JCI (Joint Commission International) λειτουργεί ώστε να βελτιώνει την ασφάλεια του ασθενή και την ποιότητα υπηρεσιών υγείας στη διεθνή κοινότητα προσφέροντας εκπαίδευση, συμβουλευτικές υπηρεσίες και διεθνείς διαπιστεύσεις και πιστοποιήσεις. Σε περισσότερες από 100 χώρες, ο οργανισμός συνεργάζεται με νοσοκομεία, κλινικές, ιατρικά κέντρα, πράκτορες, κυβερνήσεις και διεθνούς υποστηρικτές για την προώθηση αυστηρών προτύπων φροντίδων υγείας, παρέχοντας λύσεις για την επίτευξη μέγιστης απόδοσης ([www.jointcommissioninternational.org](http://www.jointcommissioninternational.org)).

Στην Ελλάδα μόνο το θεραπευτήριο Υγεία έλαβε την παραπάνω πιστοποίηση τον Ιανουάριο του 2010. Η όλη προετοιμασία ξεκίνησε το 2007 και μετά από έλεγχο αρμόδιας επιτροπής και υπόδειξης τροποποιήσεων σε ορισμένες λειτουργίες του νοσοκομείου, η διαπίστευση δόθηκε στις 28/01/2010.

Στις 28.01.2010 έγινε το ΠΡΩΤΟ & ΜΟΝΑΔΙΚΟ Νοσοκομείο στη χώρα που διαπιστεύθηκε κατά JCI (<http://www.hygeia.gr>).

Είναι χαρακτηριστικό πως στην Τουρκία, 32 νοσοκομεία έχουν λάβει τον υψηλότερο βαθμό πιστοποίησης JCI (Joint Commission International). Επιπλέον η Αττάλεια έχει εξελιχτεί σε τοπ προορισμό, με 6 νοσοκομεία να έχουν βαθμό πιστοποίησης Temos. Το υπουργείο Οικονομικών αποφάσισε πρόσφατα να χρηματοδοτεί με 50% τα έξοδα για την εξασφάλιση των διεθνών πιστοποιήσεων. Στην Ισπανία, επίσης 20 νοσοκομεία έχουν βαθμό πιστοποίησης JCI (<http://www.capital.gr>).

Παρατηρούμε πως η εν λόγω διαπίστευση είναι ευρέως διαδομένη σε χώρες του εξωτερικού, όπου τα ιδιωτικά θεραπευτήρια που ασχολούνται στη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού, ενδιαφέρονται να έχουν πιστοποιηθεί κατά JCI. Η γειτονική Τουρκία αποτελεί τρανταχτό παράδειγμα, διότι όχι μόνο τα ιδιωτικά θεραπευτήρια φροντίζουν να λάβουν και τις δύο παραπάνω διαπιστεύσεις, αλλά έχουν στην όλη τους προσπάθεια σύμμαχο την κυβέρνηση που ενισχύει την προσπάθεια τους χρηματοδοτώντας μέρος των εξόδων.

### **3.2.2 Ιδιωτικά Θεραπευτήρια - Κέντρα Αποκατάστασης**

Ακολουθεί καταγραφή των μεγαλύτερων ιδιωτικών θεραπευτηρίων της Ελλάδας που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού.

#### **ΟΜΙΛΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΘΗΝΩΝ**

Ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών ιδρύθηκε το 1984 με στόχο την παροχή υψηλής ποιότητας, ολοκληρωμένων υπηρεσιών υγείας. Από τα πρώτα χρόνια της ίδρυσής του κατέστη «καταλύτης» των εξελίξεων στο χώρο της υγείας. Εισήγαγε, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, υπερσύγχρονα ιατρικά μηχανήματα και εξασφάλισε συνεργασία με κορυφαίους, στον τομέα τους, επιστήμονες προσφέροντας υπηρεσίες αντίστοιχες με αυτές των αναγνωρισμένων παγκοσμίως νοσηλευτικών ιδρυμάτων.

Με συνεχείς επενδύσεις σε όλα τα επίπεδα, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, οι κλινικές του Ομίλου έχουν καθιερωθεί ως τα πλέον υπερσύγχρονα και αξιόπιστα νοσηλευτικά ιδρύματα της χώρας. Ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών αποτελεί το

δυναμικότερο Οργανισμό Υγείας και πλέον αξιόπιστο πάροχο διαγνωστικών και νοσηλευτικών υπηρεσιών στη Ν. Α. Ευρώπη, εφάμιλλο αυτών της Δυτικής Ευρώπης και των ΗΠΑ.

Στην Ελλάδα, ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών λειτουργεί 8 υπερσύγχρονες νοσηλευτικές μονάδες με συνολικά 1.200 νοσηλευτικές κλίνες, ένα δίκτυο απασχόλησης με έγκριτους ιατρούς και 3.000 εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης. Επτά από τις νοσηλευτικές μονάδες βρίσκονται στην ευρύτερη περιοχή των Αθηνών: το Ιατρικό Κέντρο Αθηνών, το Παιδιατρικό Κέντρο, η Μαιευτική Γυναικολογική Κλινική ΓΑΙΑ και οι κλινικές Ιατρικού Ψυχικού, Ιατρικό Π. Φαλήρου, Ιατρικό Περιστερίου και Ιατρικό Δάφνης. Το όγδοο νοσοκομείο, το Ιατρικό Διαβαλκανικό Θεσσαλονίκης, βρίσκεται στη Βόρεια Ελλάδα και θεωρείται, σύμφωνα με αναφορά της Ιατρικής Σχολής του Imperial College της Μ. Βρετανίας, «η πιο σύγχρονη νοσηλευτική μονάδα στην Ευρώπη». Επιπλέον, ο Όμιλος, σε επίπεδο πρωτοβάθμιας φροντίδας, συνεργάζεται με ένα πανελλαδικό δίκτυο 40 διαγνωστικών κέντρων, με στόχο την προσφορά καθετοποιημένων υγειονομικών υπηρεσιών σε ολόκληρη την επικράτεια (Όμιλος Ιατρικού Αθηνών, Πάντα ένα βήμα μπροστά!, περιοδικό ομίλου).

Ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών - ήδη από τη δεκαετία του '90 - ήταν ο πρώτος μη Ρωσικός, ιδιωτικός Όμιλος Υγείας που λειτούργησε Μονάδα Υγείας στην πρώην Σοβιετική Ένωση. Το Ιατρικό Διαβαλκανικό Θεσσαλονίκης δημιουργήθηκε το 2000 προκειμένου να εξυπηρετεί τις αυξημένες ανάγκες ασθενών από τη Β. Ελλάδα, αλλά και την ευρύτερη περιοχή της ΝΑ Ευρώπης. Με αφορμή τα γεγονότα στη Βόρεια Αφρική, μεταξύ 2011 και 2013 νοσηλεύτηκαν στα νοσοκομεία του Ομίλου περισσότεροι από τέσσερις χιλιάδες Λίβυοι ασθενείς αποδεικνύοντας με τον πιο εμφατικό τρόπο τη δυνατότητα αντιμετώπισης ιδιαίτερα σοβαρών περιστατικών, και μάλιστα σε μεγάλους αριθμούς.

Παράλληλα, ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών έχει προχωρήσει στη σύναψη στρατηγικής συνεργασίας με τον Mouzenidis Group, τον ηγέτη στον τουρισμό από ρωσόφωνες περιοχές. Η συμφωνία αυτή δίνει πρόσβαση στον Όμιλο σε περισσότερα από 70 σημεία προσέλκυσης ασθενών από τις πρώην Σοβιετικές Δημοκρατίες. Επίσης, ο Όμιλος προχώρησε το 2014 στη σύναψη συμφωνίας για τη νοσηλεία τραυματιών και ασθενών με τη Λιβυκή Κυβέρνηση, η οποία αναγνωρίζει τον Όμιλο Ιατρικού ως το

μόνο στρατηγικό συνεργάτη στην παροχή υπηρεσιών υγείας για τους Λίβυους πολίτες στην Ελλάδα (<http://www.iatriko.gr>)

Παρατηρούμε πως ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών έχει επενδύσει στον τομέα της υγείας όχι μόνο στις δύο μεγάλες πόλεις της χώρας, αλλά και σε περιφερειακά κέντρα της Ελλάδας. Παράλληλα έχει κάνει βήματα για να εδραιωθεί στον ιατρικό τουριστικό χώρο της Ελλάδας. Η σύναψη συμφωνίας με τους Λίβυους για υπηρεσίες αποκατάστασης ασθενών και η συνεργασία με το μεγαλύτερο τουριστικό πράκτορα της χώρας που απευθύνεται σε ρωσόφωνο κοινό για την προσέλκυση ασθενών - επισκεπτών από τις χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης, μαρτυρούν πως ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών προσπαθεί να κατατάξει την Ελλάδα στον χάρτη του παγκόσμιου Ιατρικού Τουρισμού.

Θα αναφέρουμε τις υπηρεσίες που μπορεί να λάβει ο ασθενής - επισκέπτης στο Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης και στο Ιατρικό Κέντρο Αθηνών. Τα εν λόγω νοσοκομεία του Ομίλου έχουν δημιουργήσει ξεχωριστή ιστοσελίδα στην αγγλική και ρώσικη γλώσσα και απευθύνονται αποκλειστικά στους ασθενείς - τουρίστες που επιλέγουν το Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης και το Ιατρικό Κέντρο Αθηνών για να λάβουν ιατρική περίθαλψη και παράλληλα να απολαύσουν στιγμές χαλάρωσης και ευεξίας στη χώρα.

Ο ασθενής - επισκέπτης έχει τη δυνατότητα να λάβει θεραπείες αποκατάστασης και υποβοηθούμενης αναπαραγωγής. Ακόμη, διεξάγονται επεμβάσεις ρομποτικής χειρουργικής, βαριατρικής χειρουργικής και πλαστικής χειρουργικής. Επιπλέον, πραγματοποιούνται ορθοπεδικές και καρδιολογικές επεμβάσεις, επεμβάσεις νευροχειρουργικών παθήσεων και παρέχονται ιατρικές θεραπείες για αντιμετώπιση ογκολογικών ζητημάτων.

Στην ιστοσελίδα [www.europemedicaltourism.com](http://www.europemedicaltourism.com) αναφέρεται ότι το Ιατρικό Κέντρο Αθηνών και το Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο έχουν λάβει πιστοποίηση για παροχή υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού κατά Temos ως Temos Quality in International Patient Care και Temos Excellence Tourism. Το Diplomatic Council απέδωσε διάκριση στα δύο νοσοκομεία ως 'Best Hospital of the World 2015'.

Πέρα από την περιγραφή των διαθέσιμων υπηρεσιών υγείας που μπορεί να λάβει ο ασθενής - τουρίστας και για ποιο λόγο να επιλέξει τα συγκεκριμένα ιατρικά κέντρα, γίνεται αναφορά στο γιατί κάποιος να επιλέξει την Ελλάδα, για υπηρεσίες υγείας και τέλος, δίνονται πληροφορίες για συνεργαζόμενα ξενοδοχεία και προτεινόμενα ταξίδια ώστε να ανακαλύψει ο ασθενής - επισκέπτης την Ελλάδα. Με το πέρας της ιατρικής φροντίδας ο ασθενής - επισκέπτης έχει την ευκαιρία να ξεναγηθεί στη Θεσσαλονίκη, τη Χαλκιδική και το Άγιο Όρος, τη Βεργίνα, την Αθήνα ή σε οποιαδήποτε μέρος εκείνος επιθυμεί.

Στην αντίστοιχη ιστοσελίδα που είναι μεταφρασμένη στη ρώσικη γλώσσα, προτρέπει στον ασθενή - επισκέπτη που επιθυμεί να ξεκουραστεί και να ξεναγηθεί στην Ελλάδα, να επικοινωνήσει με τον τουριστικό πρακτορείο Mouzenidis Group, που δραστηριοποιείται σε όλη την ελληνική επικράτεια.

Χωρίς αμφιβολία στις μέρες μας, το Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης και το Ιατρικό Κέντρο Αθηνών σε συνεργασία με την Grekomed, έχουν αναπτύξει σε σημαντικό βαθμό τον Ιατρικό Τουρισμό στη χώρα.

Έχουν δημιουργήσει πακέτα που αφορούν ιατρικές υπηρεσίες, διαμονή σε ξενοδοχειακές μονάδες και διακοπές στην Ελλάδα. Ότι δηλαδή είναι ο Ιατρικός Τουρισμός. Σ' αυτό το σημαντικότερο ρόλο διαδραματίζει ο τουριστικός πράκτορας που συντονίζει την όλη προσπάθεια και εκτενής αναφορά αυτού ακολουθεί παρακάτω.

## **ΟΜΙΛΟΣ EUROMEDICA**

Ο Όμιλος Euromedica είναι ο μεγαλύτερος ιδιωτικός πάροχος Υγείας στην Ελλάδα (βάσει του αριθμού των κλινών) και παρέχει υπηρεσίες πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης μέσω του εκτενούς δικτύου της που περιλαμβάνει συνολικά 72 μονάδες σε λειτουργία σε 25 πόλεις σε όλη την Ελλάδα (Διαγνωστικά Κέντρα, Ιδιωτικές Κλινικές, Μονάδες Τεχνητού Νεφρού και Κέντρα Αποκατάστασης) καθώς και 8 μονάδες υπό κατασκευή.

Ξεκινώντας το 1989 με ένα διαγνωστικό κέντρο, η Euromedica έχει έκτοτε εξελιχθεί σε έναν από τους σημαντικότερους ιατρικούς ομίλους της χώρας, με 10.500 συνεργαζόμενους ιατρούς, πάνω από 2.600 εργαζόμενους και περισσότερες από 1.670 κλίνες, εξυπηρετώντας περίπου 2.200 επισκέψεις ασθενών κάθε μέρα. Σήμερα η Euromedica συνεχίζει την επιτυχημένη της πορεία, επενδύοντας τόσο στην ισχυροποίηση της παρουσίας της εντός Ελλάδος, όσο και στην επέκταση της δραστηριότητάς της στη ΝΑ Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και τη Βόρεια Αφρική (<http://www.euromedica.gr>).

Τα τμήματα του Ομίλου που εδρεύουν στη Θεσσαλονίκη, πέρα των διαγνωστικών κέντρων, είναι η Euromedica Γενική Κλινική και η Euromedica Κυανός Σταυρός στα επίπεδα των γενικών κλινικών, η κλινική Γένεσις σε επίπεδο μαιευτικής κλινικής, η Euromedica Αρωγή Θεσσαλονίκης σε επίπεδο κλινικής αποκατάστασης και αποθεραπείας και η Ευρωγενετική ως κέντρο μοριακής βιολογίας.

Αναφορικά με τις δράσεις του Ομίλου στον Ιατρικό Τουρισμό, από τον Δεκέμβριο του 2014, ο Όμιλος Euromedica αποτελεί μέλος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου Euromedica κ. Σπύρος Κοτρώτσιος, εξέφρασε την ιδιαίτερη ικανοποίησή του από την ένταξη του Ομίλου στην οικογένεια του ΣΕΤΕ, δηλώνοντας: «Κανείς δεν μπορεί να αμφισβητήσει ότι τα οφέλη από την προώθηση του ιατρικού - τουριστικού προϊόντος είναι πολλαπλασιαστικά για την ελληνική οικονομία. Ωστόσο, προκειμένου να αναπτυχθεί σε γερές βάσεις ο ιατρικός τουρισμός, απαιτείται στρατηγικός σχεδιασμός, σταθερές συνέργιες μεταξύ της ιατρικής και του τουρισμού, αλλά και των άλλων συναφών κλάδων. Στο πλαίσιο αυτό ο Όμιλος Euromedica εγκαινιάζει ένα νέο κεφάλαιο μέσα από τη στρατηγική συμμαχία του με τον ΣΕΤΕ. Η τεχνογνωσία, η μεγάλη γεωγραφική κάλυψη, το ευρύ φάσμα των υπηρεσιών του δικτύου της Euromedica, σε συνδυασμό με το διεθνές κύρος και την αξιοπιστία του ΣΕΤΕ, αποτελούν ένα σημαντικό βήμα για την απελευθέρωση της δυναμικής του ιατρικού τουρισμού στη χώρα μας» (<http://www.iatronet.gr/>)

Η αγορά υγείας προτάσσει τα ιδιωτικά θεραπευτήρια προκειμένου να είναι βιώσιμα και κερδοφόρα να στραφούν στην προσέλκυση των διεθνών - ασθενών τουριστών. Λόγω το ότι η συμφωνία κράτους - ασφαλιστικών ταμείων και ιδιωτικών κλινικών κατέστη ζημιογόνα για τις ιδιωτικές μονάδες υγείας, τα ιδιωτικά νοσοκομεία έπρεπε να δραστηριοποιηθούν σε άλλη αγορά. Σύμφωνα με τα διεθνή δεδομένα η αγορά του Ιατρικού Τουρισμού, εφόσον υπάρχουν οι απαραίτητες υποδομές μπορεί να καταστεί κερδοφόρα. Τα ιδιωτικά θεραπευτήρια στην Ελλάδα, διαθέτουν σύγχρονες υποδομές, εξειδικευμένο και έμπειρο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό και παρέχουν ιατρικές υπηρεσίες με τις τελευταίες τεχνολογικές μεθόδους. Εστίασαν το ενδιαφέρον τους στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα και ολοένα και περισσότερα νοσοκομεία προσθέτονται στη λίστα των ιδιωτικών θεραπευτηρίων που παρέχουν υπηρεσίες υγείας, αποκατάστασης και αποθεραπείας σε διεθνείς ασθενείς - επισκέπτες, όπως αρμόζουν τα διεθνή πρότυπα ποιότητας.

Ο Όμιλος Euromedica, όπως αναφέρει ο διευθύνων σύμβουλος του, παραπάνω, σύναψε στρατηγική συμμαχία με το Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων προκειμένου να καταφέρει να δραστηριοποιηθεί σε μία νέα για την Ελλάδα αγορά, συμβάλλοντας στο να καταστεί η χώρα σταδιακά παγκόσμιος τουριστικός προορισμός υγείας.

## **ΟΜΙΛΟΣ ΥΓΕΙΑ**

Ο Όμιλος ΥΓΕΙΑ διαθέτει 4 Νοσοκομεία στην Ελλάδα και στην Αλβανία, τα οποία διαθέτουν άδειες συνολικής δυναμικότητας 1.261 κλινών με 66 χειρουργικές αίθουσες, 37 αίθουσες τοκετών και 10 Μονάδες Εντατικής Θεραπείας. Στον Όμιλο ΥΓΕΙΑ, προσφέρουν τις υπηρεσίες τους περισσότεροι από 3.330 εργαζόμενοι και περίπου 3.380 συνεργάτες ιατροί.

Το Δ.Θ.Κ.Α. ΥΓΕΙΑ Α.Ε. ιδρύθηκε το 1970 από ιατρούς που ως επί το πλείστον, ήταν καθηγητές στο Πανεπιστήμιο Αθηνών και έκτοτε δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης.

Το ΥΓΕΙΑ Α.Ε. τα τελευταία τέσσερα χρόνια στο πλαίσιο συσπείρωσης στο χώρο της ιδιωτικής υγείας, προχώρησε στην στρατηγική επιλογή της εξαγοράς εταιρειών παροχής δευτεροβάθμιας παροχής υγείας.

Επιπλέον, στον Όμιλο ΥΓΕΙΑ Α.Ε., περιλαμβάνονται ο όμιλος «Γενική, Μαιευτική - Γυναικολογική & Παιδιατρική Κλινική ΜΗΤΕΡΑ» και «ΛΗΤΩ Μαιευτικό, Γυναικολογικό & Χειρουργικό Κέντρο» με άδειες λειτουργίας 501 και 100 κλινών αντιστοίχως, ενώ εντός του 2010 ξεκίνησε να λειτουργεί το HYGEIA TIRANA Sh.A. στην Αλβανία, με άδεια λειτουργίας 220 κλινών.

Ο Όμιλος ΥΓΕΙΑ έχει παρουσία στο χώρο της πρωτοβάθμιας παροχής υγείας μέσω του Κέντρου Μοριακής Βιολογίας & Κυτταρογενετικής Άλφα LAB, του Διαγνωστικού Κέντρου BIO-CHECK στο κέντρο της Αθήνας και του Πολυιατρείου Δυτικής Αθήνας στο Περιστέρι.

Τέλος, το ΥΓΕΙΑ Α.Ε. διαθέτει εταιρεία εμπορίας ειδικών υλικών και διακίνησης ιατροτεχνολογικών προϊόντων, την Y-LOGIMED Α.Ε, έχοντας αναλάβει εξ' ολοκλήρου την εφοδιαστική αλυσίδα των νοσοκομείων του Ομίλου ΥΓΕΙΑ, και λειτουργώντας ως ο Κεντρικός Προμηθευτικός Οργανισμός του (G.P.O.), προσφέροντας αξιόπιστες υπηρεσίες προμήθειας, αποθήκευσης, διακίνησης και διαχείρισης για όλο το φάσμα των χρησιμοποιούμενων ιατρικών αναλωσίμων, εμφυτεύσιμων υλικών και πάγιου εξοπλισμού (<http://www.hygeia.gr>).

Στο νοσοκομείο Υγεία ο ασθενής μπορεί να λάβει υπηρεσίες ρομποτικής χειρουργικής, ογκολογίας, PET/CET (αφορά τη διάγνωση και χειρισμό ασθενών με καρκίνο), ακτινοχειρουργικής εγκεφάλου (με το σύγχρονο ακτινοχειρουργικό μηχάνημα Gamma Knife Protection), νευροχειρουργικής και παρεμβατικής νευροακτινολογίας. Επιπλέον, διαθέτει υβριδικό χειρουργείο πολλαπλών ειδικοτήτων τελευταίας γενιάς, κέντρο μελέτης διαταραχών ύπνου και υπηρεσίες διαθερμικής θεραπείας καρδιακών βαλβίδων.



Το νοσοκομείο Μητέρα διαθέτει παιδοκαρδιολογική και παιδοχειρουργική κλινική, καθώς και μονάδα υποβοηθούμενης αναπαραγωγής (IVF). Το Λητώ λειτουργεί ως μαιευτικό, γυναικολογικό, διαγνωστικό και χειρουργικό κέντρο.

Ο Όμιλος Υγεία υποδέχεται διεθνείς ασθενείς από το 2011, σύμφωνα με το άρθρο της εφημερίδας Το Βήμα, με τίτλο ‘ Όμιλος Υγεία: Άνοιγμα στον Ιατρικό Τουρισμό’ που δημοσιεύθηκε στις 19/10/2011, τα νοσοκομεία ΥΓΕΙΑ και ΜΗΤΕΡΑ είναι τα μοναδικά στην Ελλάδα και μεταξύ των 20 διακεκριμένων υγειονομικών οργανισμών διεθνώς που έχουν πιστοποιηθεί κατά Temos για τη δυνατότητα και επάρκειά τους να ανταποκρίνονται στις ανάγκες ξένων ασθενών, ενώ ταυτόχρονα με τις ιατρικές ειδικότητες και τα τμήματα που διαθέτουν, καλύπτουν το σύνολο των υπηρεσιών υγείας (<http://www.tovima.gr/>).

Διαπιστώνουμε πως ενώ η Ελλάδα, ως χώρα μπαίνει στον παγκόσμιο χάρτη του Ιατρικού Τουρισμού το 2014, η πρωτοβουλία του Ομίλου Υγεία για δραστηριοποίηση στη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού ως ιδιωτικό θεραπευτήριο, ξεκίνησε τρία χρόνια νωρίτερα. Διαθέτοντας τις κατάλληλες υποδομές, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας από άρτια εκπαιδευμένο επιστημονικό προσωπικό και λαμβάνοντας τις κατάλληλες πιστοποιήσεις σύμφωνα με διεθνή αναγνωρισμένα πρότυπα, τα νοσοκομεία Υγεία και Μητέρα, εγκαινίασαν την αγορά του Ιατρικού Τουρισμού στη χώρα και όλα αυτά χάρη στην πρωτοβουλία των διοικούντων του Ομίλου όπου ανήκουν τα παραπάνω νοσοκομεία.

## **ΟΜΙΛΟΣ ΙΑΣΩ**

Ο Όμιλος Ιασώ, ως πρότυπος, σύγχρονος οργανισμός, εφάμιλλος ανάλογων οργανισμών διεθνούς επιπέδου, έχει ήδη καθιερωθεί ως μία ηγετική επιχείρηση στο χώρο της υγείας και συνεχίζει την αναπτυξιακή του πορεία ([www.iaso.gr](http://www.iaso.gr)).

Στον Όμιλο Ιασώ ανήκουν το Ιασώ που λειτουργεί ως μαιευτικό - γυναικολογικό και διαγνωστικό - θεραπευτικό κέντρο, το Ιασώ General που λειτουργεί ως γενική κλινική και το Ιασώ Παιδών που διαθέτει τμήματα παιδοχειρουργικής και παιδοκαρδιολογίας, παιδοορθοπεδικής, παιδοαλλεργιολογίας, πλαστικής και

κρανιογναθοπροσωπικής χειρουργικής και τμήμα αγγειακών ανωμαλιών. Ένα εξειδικευμένο νοσοκομείο για παιδιά. Τέλος διαθέτει το κέντρο αποθεραπείας και αποκατάστασης Φιλοκτήτης και την τράπεζα φύλαξης βλαστικών κυττάρων των νεογνών. Όλα τα νοσοκομεία του Ομίλου εδρεύουν στην Αττική.

Αναφορικά με την ενασχόληση του Ομίλου με τον Ιατρικό Τουρισμό, σύμφωνα με ανακοίνωσή του, το 2013 πιστοποιήθηκε με το διεθνή κατά Temos. Σύμφωνα με δελτίο τύπου του Ομίλου στις 29/05/2013:

Οι Κλινικές του Ομίλου ΙΑΣΩ, ΙΑΣΩ και ΙΑΣΩ ΠΑΙΔΩΝ και το Κέντρο Αποθεραπείας και Αποκατάστασης ΦΙΛΟΚΤΗΤΗΣ, πιστοποιήθηκαν πρόσφατα από τον διεθνή Οργανισμό Πιστοποιήσεων Ιατρικού Τουρισμού Temos International με έδρα τη Γερμανία, για το υψηλό επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών και τις υπερσύγχρονες υποδομές τους μετά από επιθεώρηση την οποία διενήργησε ομάδα διεθνών επιθεωρητών του Οργανισμού. Ο διεθνής οργανισμός Temos International ο οποίος εκπροσωπείται στη χώρα μας από την εταιρεία Temos Aegean, εστιάζεται στα θέματα διαχείρισης ασθενών από άλλες χώρες και πιστοποιεί τις διαδικασίες διαχείρισης και ασφάλειας των ασθενών με βάση την τήρηση βέλτιστων πρακτικών και την κάλυψη των απαιτήσεων διεθνών ασφαλιστικών εταιρειών, ευρωπαϊκών ασφαλιστικών ταμείων και λοιπών εμπλεκόμενων φορέων που δραστηριοποιούνται στην ευρύτερη αγορά υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού και διασυνοριακής φροντίδας. Ο Όμιλος ΙΑΣΩ αποτελεί έναν υπερσύγχρονο Όμιλο με πρότυπες μονάδες Υγείας όπως το ΙΑΣΩ, το ΙΑΣΩ ΠΑΙΔΩΝ και ο ΦΙΛΟΚΤΗΤΗΣ, εξοπλισμένες με τον πλέον σύγχρονο και πρωτοποριακό ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό και με την συνδρομή κορυφαίων ιατρών συνεργατών όλων των ειδικοτήτων καθώς επίσης επιστημονικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού. Ο Όμιλος ΙΑΣΩ πάντα ένα βήμα μπροστά, μέσω των πιστοποιήσεων ποιότητας στο σύνολο των Κλινικών του, ΙΑΣΩ, ΙΑΣΩ ΠΑΙΔΩΝ, ΦΙΛΟΚΤΗΤΗ, ΙΑΣΩ GENERAL, ΙΑΣΩ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ κατά ISO 9001:2008, και της εν γένει στόχευσής του στη διασφάλιση ποιότητας τώρα πλέον και με την ειδική διεθνή πιστοποίηση κατά TEMOS International επίσης στο σύνολο των Κλινικών του, σηματοδοτεί την κατεύθυνση επέκτασης των δραστηριοτήτων του στην διεθνή αγορά του Ιατρικού Τουρισμού (<http://www.iaso.gr>).

Πέρα από τη δραστηριοποίηση των παραπάνω ιδιωτικών θεραπευτηρίων - ομίλων, για την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα, συμμετέχουν και μικρότερα νοσοκομεία που εδρεύουν στην περιοχή της Αθήνας, προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε Διεθνείς Ασθενείς, έχοντας λάβει και την πιστοποίηση για παροχή υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού κατά Temos. Τα θεραπευτήρια είναι το νοσοκομείο Mediterraneo, το Metropolitan Hospital και η μαιευτική γυναικολογική κλινική Ρέα.

Το **Mediterraneo Hospital** είναι ένα πρότυπο διαγνωστικό, χειρουργικό και νοσηλευτικό κέντρο δυναμικότητας 164 κλινών. Ανεγέρθηκε το 2000 και μέσα στο 2010 ολοκληρώθηκε μεγάλη επέκταση και πλήρης ανακαίνιση της υπάρχουσας μονάδας, με τελικό αποτέλεσμα την δημιουργία ενός μοντέρνου νοσοκομειακού χώρου (<http://www.mediterraneohospital.gr>).

Είναι μία γενική κλινική που διαθέτει την υπηρεσία δεύτερη γνώμης e- consult από του γιατρούς της Mayo Clinic. Το eConsult είναι μια πρωτοποριακή ιατρική υπηρεσία που επιτρέπει στον ασθενή να λάβει μια ολοκληρωμένη ιατρική γνώμη, με την υποστήριξη της σύγχρονης τεχνολογίας. Μέσω του eConsult, οι γιατροί της Mayo Clinic μπορούν να προσφέρουν μια δεύτερη γνώμη, διάγνωση, αξιολόγηση, και την καταλληλότερη πρόταση θεραπείας που ταιριάζει καλύτερα, καθιστώντας έτσι ευκολότερες τις αποφάσεις για τους ασθενείς και τα αγαπημένα τους πρόσωπα (<http://www.mediterraneohospital.gr>).

Η ενασχόληση του νοσοκομείου Mediterraneo, με τον Ιατρικό Τουρισμό, σύμφωνα με την κατά Temos πιστοποίηση ξεκίνησε το 2012. Το Νοσοκομείο Mediterraneo στη Γλυφάδα πιστοποιήθηκε για την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών του και την ικανότητά του να διαχειρίζεται διεθνείς ασθενείς στο πλαίσιο της αγοράς του Ιατρικού Τουρισμού, αναφέρει η ηλεκτρονική σελίδα iatronet στις 31/10/2012, στο άρθρο 'Πιστοποίηση ιατρικών υπηρεσιών κατά Temos του Mediterraneo Hospital' (<http://www.iatronet.gr>). Έλαβε δηλαδή πιστοποιητικό ποιότητας στη φροντίδα Διεθνών Ασθενών.

Ενώ η διαδρομή του **Metropolitan Hospital** στον χώρο της υγείας είναι μικρή η αποδοχή του από το κοινό και τον Ιατρικό κόσμο της χώρας είναι αντιστρόφως

ανάλογη της ηλικίας του. Το Metropolitan Hospital συγκαταλέγεται σήμερα ανάμεσα στα κορυφαία νοσηλευτικά ιδρύματα της χώρας. Η καλύτερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού εκφράζεται από την προσέλευση των ασθενών. Το Νοσοκομείο Metropolitan επιλέγουν για την νοσηλεία τους σε ετήσια βάση πάνω από 25.000 ασθενείς ενώ επισκέπτονται τα Εξωτερικά Ιατρεία, τα Διαγνωστικά Τμήματα και το Τμήμα Επειγόντων περιστατικών πάνω από 150.000 ασθενείς ([www.metropolitan-hospital.gr](http://www.metropolitan-hospital.gr)).

Το νοσοκομείο Metropolitan είναι το πρώτο ελληνικό νοσοκομείο το οποίο πιστοποιείται για τις υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού, στο επίπεδο «Excellence in Medical Tourism», από τον Οργανισμό TEMOS International. Είναι το πρώτο νοσοκομείο στην Ελλάδα που λαμβάνει τη συγκεκριμένη διάκριση και το τέταρτο παγκοσμίως ([www.e-travelnews.gr](http://www.e-travelnews.gr)).

Η παραπάνω παγκόσμια διάκριση και ελλαδική πρωτιά, ώθησε στη δραστηριοποίηση και άλλων ιδιωτικών θεραπευτηρίων στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα και αποτέλεσε κίνητρο για την πιστοποίηση όσων νοσοκομείων επιθυμούν να παρέχουν υπηρεσίες υγείας σε ασθενείς - τουρίστες σύμφωνα με τα πρότυπα της εν λόγω τουριστικής βιομηχανίας.

Η **ΡΕΑ Μαιευτική Γυναικολογική Κλινική** εντάχθηκε στη λίστα με τα καλύτερα νοσοκομεία στον κόσμο, για το έτος 2015. Τη λίστα εξέδωσε το Διπλωματικό Συμβούλιο που υπάγεται στον ΟΗΕ σε συνεργασία με το διεθνή οργανισμό πιστοποιήσεων TEMOS. Η Κλινική ΡΕΑ έχει πιστοποιηθεί κατά Temos για την ποιότητα ιατρικών υπηρεσιών της στους Διεθνείς Ασθενείς (Quality in International Patient Care), αλλά φέρει και πιστοποιήσεις κατά ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 και ISO 14001:2004. Όπως έχει αποδείξει στο σύντομο χρονικό διάστημα των 4 ετών της δραστηριότητάς της, η Κλινική ΡΕΑ συνεχίζει να αναπτύσσεται διαρκώς, με σκοπό να προσφέρει την υψηλότερη δυνατή ποιότητα υπηρεσιών στο χώρο των Ιδιωτικών Κλινικών Υγείας (<http://www.iator.gr>).

Με την ολοκλήρωση της καταγραφής των ιδιωτικών θεραπευτηρίων που δραστηριοποιούνται στο χώρο του Ιατρικού Τουρισμού, θα γίνει καταγραφή των

κέντρων αποκατάστασης και αποθεραπείας που παρέχουν υπηρεσίες υγείας σε ασθενείς - τουρίστες. Στην υποενότητα 3.1.2, έγινε καταγραφή των μεγαλύτερων κέντρων αποκατάστασης και αποθεραπείας που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια. Σε αυτή την υποενότητα θα γίνει αναφορά στα κέντρα που διαθέτουν πιστοποίηση κατά Temos, την κορυφαία διαπίστευση που μπορεί να έχει στην κατοχή του ένας οργανισμός υγείας ώστε να μπορεί να παρέχει υπηρεσίες υγείας σε Διεθνείς Ασθενείς.

Τα κέντρα αποκατάστασης - αποθεραπείας που διαθέτουν την κατά Temos διαπίστευση, είναι το κέντρο αποκατάστασης - αποθεραπείας Ευεξία που εδρεύει στη Χαλκιδική, το κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας η Αναγέννηση που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, το κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας Animus που εδρεύει στη Λάρισα και το κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας Φιλοκτήτης, του Ομίλου Ιασώ που βρίσκεται στην Αθήνα.

## **ΚΕΝΤΡΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΕΥΕΞΙΑ**

Το κέντρο Ευεξία που εδρεύει στην Νέα Καλλικράτεια Χαλκιδικής, είναι ένα αναγνωρισμένο κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας στην Ελλάδα με 165 κλίνες σε μονόκλινα και δίκλινα δωμάτια, εξειδικευμένο ιατρικό εξοπλισμό και εξοπλισμό αποκατάστασης, καθώς και μια έμπειρη ομάδα επιστημονικού προσωπικού. Το Ευεξία αναλαμβάνει στα τμήματά του ασθενείς που πάσχουν κυρίως από νευρολογικές παθήσεις, όπως εγκεφαλικό επεισόδιο, κρανιοεγκεφαλικές κακώσεις, σκλήρυνση κατά πλάκας, τραύματα του νωτιαίου μυελού, καθώς και ασθενείς με νευροχειρουργικές παθήσεις, μετά από εγχειρήσεις στο νωτιαίο μυελό, ασθενείς σε μετεγχειρητικό στάδιο, με ορθοπεδικές καταστάσεις και ρευματικές παθήσεις.

Οι υπηρεσίες του κέντρου στοχεύουν στην ανάκτηση των κινητικών προβλημάτων που αφορούν την ισορροπία, την βάδιση, την κίνηση των άνω άκρων, στην ανάκτηση του λόγου και της ομιλίας, στην αποκατάσταση των γνωσιακών διαταραχών του εγκεφάλου και των συμπεριφορικών διαταραχών. Σκοπός του κέντρου είναι η βελτίωση ή η προσαρμογή των ασθενών, ώστε ο ασθενής να αποκτήσει την ικανότητα να εξυπηρετείται στις καθημερινές δραστηριότητες του

χωρίς βοήθεια, να επιστρέψει στην οικογένειά του, την εργασία του και την προηγούμενη κοινωνική ζωή του (<http://www.evexia.com>)

Το κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας δραστηριοποιείται εδώ και είκοσι χρόνια στην ελληνική αγορά. Έχει λάβει τις διεθνείς διαπιστεύσεις κατά Temos προσφέροντας υπηρεσίες υγείας και σε ασθενείς - τουρίστες. Διαθέτει τμήμα Διεθνών Ασθενών και η ιστοσελίδα του είναι μεταφρασμένη στην αγγλική, ρώσικη, γερμανική και αραβική γλώσσα. Παρέχει χρήσιμες οδηγίες, πέραν των ιατρικών υπηρεσιών, όπως το συνδυασμό αποθεραπείας και διακοπές και προτρέπει τους ασθενείς - τουρίστες να επισκεφθούν την ευρύτερη περιοχή της Μακεδονίας.

Έλαβε πιστοποίηση κατά Temos, μόλις το προηγούμενο έτος για παροχή υπηρεσιών στον Ιατρικό Τουρισμό, έχοντας αναπτυχθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στον εν λόγω κλάδο, δεδομένου ότι συνεργάζεται με τον μεγαλύτερο πράκτορα Ιατρικού Τουρισμού της Ελλάδας που προσελκύει ασθενείς - τουρίστες από ρωσόφωνες χώρες.

Σύμφωνα με την ιστοσελίδα <http://reviews.treatmentabroad.com>, οι ασθενείς βαθμολόγησαν το κέντρο αποκατάστασης με 4,80/5, λαμβάνοντας το παράσημο «Treatment Abroad Patients' Choice».

Ένας πολύ καλός τρόπος προβολής των υπηρεσιών και των δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα στο κέντρο αποκατάστασης - αποθεραπείας Ευεξία, πέρα από τη δημοσιοποίηση αυτών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπως το facebook, είναι και οι λογαριασμοί που διαθέτει το εν λόγω κέντρο στα αντίστοιχα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της Ρωσίας, όπως είναι το vk.com και το ok.ru. Παρατηρώντας κάποιος τους λογαριασμούς που διαθέτει το κέντρο στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διαπιστώνει πως εκείνα που απευθύνονται στο ρωσόφωνο κοινό ενημερώνονται σε τακτικό διάστημα από τα αντίστοιχα που απευθύνονται σε ελληνόφωνο κοινό.

Σημαντική είναι και η καταγραφή απόψεων των Ρώσων ασθενών - τουριστών μέσα από μαγνητοσκόπηση για τις υπηρεσίες που έλαβαν, την αντιμετώπιση που είχαν από το προσωπικό και γενικότερα η εμπειρία τους κατά τη διάρκεια παραμονής τους στο κέντρο αποκατάστασης - αποθεραπείας.

## **ΚΕΝΤΡΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ Η ΑΝΑΓΕΝΝΗΣΗ**

Το Κέντρο Αποθεραπείας - Αποκατάστασης Θεσσαλονίκης "η Αναγέννηση" παρέχει ένα πλήρες πρόγραμμα αποκατάστασης σε ασθενείς με οποιασδήποτε αιτιολογίας κινητικά προβλήματα. Λειτουργεί από το Μάρτιο του 2005 και αποτελεί το μεγαλύτερο κέντρο αποκατάστασης στην Ελλάδα με 230 κλίνες, ενώ έχουν νοσηλευτεί πάνω από 3.500 ασθενείς (2005 - 2011). Το Κέντρο Αποθεραπείας - Αποκατάστασης Θεσσαλονίκης "η Αναγέννηση" διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό, όπως θεραπευτική πισίνα, ορθοστάτη, καθώς και τις ειδικές υπηρεσίες που απαιτούνται ώστε ο ασθενής να επιστρέψει στην εργασία του και στην προηγούμενη κοινωνική ζωή του ([www.anagennisi-ae.gr](http://www.anagennisi-ae.gr)).

Στο κέντρο αποκατάστασης - αποθεραπείας «Η Αναγέννηση» μπορούν να λάβουν υπηρεσίες φροντίδας, ασθενείς που πάσχουν από παθήσεις και έχουν κάποιας μορφής αναπηρία, όπως για παράδειγμα ασθενείς που πάσχουν από εγκεφαλική παράλυση. Οι ασθενείς όμως έχουν τη δυνατότητα να λάβουν υπηρεσίες αποθεραπείας, όπως υπηρεσίες φυσικοθεραπείας, υδατοθεραπείας, εργοθεραπείας και λογοθεραπείας.

Στόχος του εν λόγω κέντρου, όπως αναφέρει στην ηλεκτρονική σελίδα του, μέσα από την αποκατάσταση είναι η αυτονομία και η ανεξαρτησία του ασθενούς και η επανένταξη αυτού στην καθημερινότητά του.

## **ΚΕΝΤΡΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ANIMUS**

Το Κέντρο Αποκατάστασης και Αποθεραπείας ANIMUS ξεκίνησε τη λειτουργία του το Μαΐο του 2008. Είναι κτισμένο σε μια εξαιρετικής ομορφιάς έκταση, περίπου 170 στρεμμάτων, στο 8ο χλμ Λάρισας-Τρικάλων (δίπλα από την Τερψιθέα), με το συνολικό εμβαδόν των υπερσύγχρονων εγκαταστάσεών του να αγγίζει τα 13500 τμ. Το έμπειρο ανθρώπινο δυναμικό του, απαρτιζόμενο από 200 επαγγελματίες υγείας, πλήρως καταρτισμένο επιστημονικά, φροντίζει για τη βέλτιστη φυσική, συναισθηματική και κοινωνική αποκατάσταση ασθενών, οι οποίοι μετά από ατυχήματα ή νοσήματα, έχουν ανάγκη ανοικτής ή κλειστής νοσηλείας για την αποκατάσταση και αποθεραπεία τους.

Το Κέντρο Αποκατάστασης και Αποθεραπείας ANIMUS, με την ολοκλήρωση των υποδομών και των τριών νέων πτερύγων κλειστής νοσηλείας, έχει τη δυνατότητα να νοσηλεύσει 200 εσωτερικούς ασθενείς σε δωμάτια μονόκλινα (απλά ή σουίτες), δίκλινα ή τρίκλινα. Διαθέτει επίσης ειδικά διαμορφωμένο χώρο αυξημένης φροντίδας (Χ.Α.Φ) με υπερσύγχρονο εξοπλισμό, για τη νοσηλεία βαρύτερων περιστατικών ([www.animus.com.gr](http://www.animus.com.gr)).

Στόχος του κέντρου αποκατάστασης - αποθεραπείας Animus είναι η βελτίωση της καθημερινότητας του ατόμου, παρέχοντας ποιότητα ζωής στους ασθενείς και τους οικείους αυτών. Μέσα από τις υπηρεσίες του, το κέντρο προσπαθεί να προσφέρει αυτονομία και ανεξαρτησία στο βαθμό που αυτό είναι επιτεύξιμο σε ασθενείς που πάσχουν από παθήσεις μυοσκελετικού συστήματος ή από παθήσεις του νευρικού συστήματος είτε, έλαβαν υπηρεσίες αποθεραπείας.

Χαρακτηριστικό είναι πως ενώ τα υπόλοιπα κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας που δραστηριοποιούνται σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, έχουν κάνει βήματα για να προσελκύσουν την αγορά των Ρώσων τουριστών - ασθενών, μεταφράζοντας τις ηλεκτρονικές σελίδες στη ρώσικη γλώσσα, είτε συνάπτοντας συμφωνία - συνεργασία με τον μεγαλύτερο τουριστικό πράκτορα της χώρας, όπως έπραξε το κέντρο αποκατάστασης - αποθεραπείας Ευεξία με τον πράκτορα Ιατρικού Τουρισμού Grekomed του Ομίλου Μουζενίδη, το Animus, δεν έχει προβεί σε κάποια από τις παραπάνω ενέργειες.

Αναφερόμαστε στην αγορά των Ρώσων ασθενών - τουριστών, διότι αυτοί πρωτοστατούν στην επιλογή της Ελλάδας για να λάβουν υπηρεσίες υγείας και ιδιαίτερα υπηρεσίες αποκατάστασης και αποθεραπείας. Από προσωπική εμπειρία, οι οδηγίες στο δρόμο για πρόσβαση στα κέντρα αποκατάστασης - αποθεραπείας που δραστηριοποιούνται στη Χαλκιδική είναι γραμμένες κατά κύριο λόγο στη ρώσικη γλώσσα.

Από δημοσιεύσεις στον τύπο της Θεσσαλίας, γίνεται αντιληπτό ότι προσφέρει υπηρεσίες σε ασθενείς που διαμένουν στη ευρύτερη περιοχή, παρόλο που έχει λάβει την πιστοποίηση Temos τον Μάρτιο του 2012 και μάλιστα ως το πρώτο κέντρο



αποκατάστασης - αποθεραπείας που έχει λάβει παγκοσμίως πιστοποίηση υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού.

Ο Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης Υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού TEMOS προχώρησε στην ανάπτυξη ειδικού Συστήματος Αξιολόγησης και Πιστοποίησης για Υπηρεσίες Αποκατάστασης ενώ επέλεξε το ANIMUS ως το πρώτο Κέντρο Αποκατάστασης- Αποθεραπείας παγκοσμίως που πιστοποιείται από αυτόν, γεγονός που σηματοδοτεί μια νέα εποχή για τις Υπηρεσίες Αποκατάστασης ως προς τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων τους σε διεθνές επίπεδο και την είσοδό τους στην αγορά του Ιατρικού Τουρισμού ([www.animus.com.gr](http://www.animus.com.gr)).

### **ΚΕΝΤΡΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΦΙΛΟΚΤΗΤΗΣ**

Το Κέντρο Αποθεραπείας-Αποκατάστασης Φιλοκτήτης είναι η μεγαλύτερη ιδιωτική μονάδα στο είδος της στο Νομό Αττικής με 175 κλίνες, ειδικό τεχνολογικό εξοπλισμό και θεραπευτήρια σε σύγχρονες εγκαταστάσεις για εσωτερικούς και εξωτερικούς ασθενείς. Επίσης διαθέτει επαρκή και σύγχρονα μέσα για την υλοποίηση ολοκληρωμένων προγραμμάτων αποκατάστασης και στηρίζεται σε μια εξόχως ανθρωποκεντρική φιλοσοφία. Θεωρεί το άτομο που παρακολουθεί πρόγραμμα αποκατάστασης, συμμετοχο και ουσιαστικό συνεργό σε όλη την διαδικασία της αποθεραπείας του. Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν: Αναγεννητικές θεραπείες, Βελονισμό, Διαιτολογία, Εργοθεραπεία, Καρδιακή αποκατάσταση, Νοσηλευτικές υπηρεσίες, Ουροδυναμικό έλεγχο, Οζονοθεραπεία, Φυσικοθεραπεία και Ψυχολογική υποστήριξη ([www.filoktitis.com.gr](http://www.filoktitis.com.gr)).

Το κέντρο αποκατάστασης - αποθεραπείας Φιλοκτήτης και γενικότερα ο Όμιλος Ιασώ που ανήκει το συγκεκριμένο κέντρο, έχουν λάβει πιστοποίηση κατά Temos για παροχή υπηρεσιών στον Ιατρικό Τουρισμό, προσπαθώντας παράλληλα να αναπτυχθούν και στη ρώσικη αγορά. Ήδη το 2013, συμμετείχαν στο Greek Medical Tourism Workshop που διεξήχθη στη Μόσχα.

Σύμφωνα με το άρθρο 'Ιατρικός Τουρισμός: Ελληνικές κλινικές συστήθηκαν στη ρωσική αγορά', της ιστοσελίδας [www.imedical.gr](http://www.imedical.gr) που δημοσιεύτηκε στις 23/05/2013, δέκα ιδιωτικά νοσηλευτήρια, καθώς και ορισμένα πολυτελή κέντρα ευεξίας και ξενοδοχειακές αλυσίδες διενήργησαν περισσότερα από 210 ραντεβού με facilitators, tour operators, τουριστικά γραφεία και ασφαλιστικές εταιρείες, διαμορφώνοντας ειδικά πακέτα για την περίθαλψη Ρώσων ασθενών που θέλουν ταυτόχρονα μαζί με την οικογένεια τους να πραγματοποιήσουν τις διακοπές τους στην Ελλάδα.

Ειδικότερα, συμμετείχαν οι όμιλοι του Ιατρικού Αθηνών, του Ιασώ, το Metropolitan Hospital, η Μαιευτική Γυναικολογική Κλινική Ρέα, το Κέντρο Αποθεραπείας & Αποκατάστασης Φιλοκτήτης, το Κέντρο Αποκατάστασης & Αποθεραπείας Αναγέννηση, το Doctors' Hospital, η κλινική Ευαγγελίστρια, η Μονάδα Χρόνιας Αιμοκάθαρσης Νεφρολογική, η εταιρία facilitators υγείας Octagon Medical, η κλινική Λυσίμαχος Σαραφιανός. Επίσης η αλυσίδα ξενοδοχείων Grecotel και το ξενοδοχείο Thermae Sylla Spa Wellness (<http://www.imedical.gr>).

### **3.2.3 Εξοικείωση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού ως προς τον Διεθνή Ασθενή**

Τα ιδιωτικά θεραπευτήρια και α κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας που έχουν πιστοποιηθεί για προσφορά υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού, διαθέτουν τμήμα Διεθνών Ασθενών στελεχωμένο από διοικητικό προσωπικό που μιλά άπταιστα τη μητρική γλώσσα του εισερχόμενου ασθενή και παρέχει υπηρεσίες μετάφρασης από την πρώτη στιγμή που ο υποψήφιος ασθενής - τουρίστας επιθυμεί να ενημερωθεί σχετικά με το νοσοκομείο, τις υπηρεσίες φροντίδας που επιθυμεί να λάβει και να ενημερωθεί για την επιστημονική κατάρτιση των ιατρών που είναι διαθέσιμοι να του προσφέρουν υπηρεσίες υγείας και καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής του ασθενή - τουρίστα στη νοσοκομειακή μονάδα ή το κέντρο αποκατάστασης.

Τα άτομα που στελεχώνουν το εν λόγω τμήμα είναι σε διαρκή επαφή και αποτελούν τον συνδετικό κρίκο θα μπορούσαμε να πούμε μεταξύ του ιατρικού τουριστικού πράκτορα και της νοσοκομειακής μονάδας για την παροχή υπηρεσιών υγείας του

Διεθνή Ασθενή. Ο ρόλος τους κομβικός και κρίσιμος, διότι κατόπιν συμφωνίας και υπογραφής των απαραίτητων εγγράφων, μεταφράζουν το ιατρικό ιστορικό τους ασθενή, παρευρίσκονται στις ιατρικές εξετάσεις και μεταφράζουν απευθείας τα αποτελέσματα των εξετάσεων στο Διεθνή Ασθενή.

Αναμφίβολα, μπορούμε να πούμε πως τα άτομα που στελεχώνουν το τμήμα Διεθνών Ασθενών μίας νοσοκομειακής μονάδας είναι πολύτιμοι συνοδοιπόροι των εισερχόμενων ασθενών - τουριστών.

Εκτός του διοικητικού προσωπικού που είναι αρμόδιο για την εξυπηρέτηση των ασθενών - επισκεπτών, χρήσιμο είναι να ελεγχθεί κατά πόσο το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό έχει εξοικειωθεί με τους Διεθνείς Ασθενείς.

Το ιατρικό προσωπικό με τις γνώσεις που κατέχει στον τομέα που εξειδικεύεται και τις τεχνικές μεθόδους που χρησιμοποιεί για την αντιμετώπιση μίας πάθησης, προβάλλεται για να προσελκύσει τους ασθενείς - τουρίστες. Πολλοί υποψήφιοι ασθενείς και δικαιολογημένα είναι κάπως διστακτικοί στο να επιλέξουν να λάβουν υπηρεσίες υγείας σε ξένο τόπο, όσο και αν κοστίζει λιγότερα. Παρατηρείται μία καχυποψία ως προς τις υπηρεσίες των νοσοκομειακών μονάδων και του ιατρικού προσωπικού. Ενδεχομένως να ζητηθεί το βιογραφικό και τα επιτεύγματα του ιατρού στον τομέα που ειδικεύεται.

Αντίστοιχα και το νοσηλευτικό προσωπικό, έρχεται σε επαφή με τον ασθενή - τουρίστα από την πρώτη μέρα άφιξης του στον θεραπευτήριο ή κέντρο αποκατάστασης και ενδέχεται να του παρέχει φροντίδες υγείας και κατά τη διάρκεια παραμονής του στη ξενοδοχειακή μονά, εφόσον κριθεί απαραίτητο από τον θεράπων ιατρό.

Το νοσηλευτικό προσωπικό έχει να αντιμετωπίσει τις όποιες ιδιαιτερότητες και προτιμήσεις του εκάστοτε ασθενή - τουρίστα, να τον στηρίξει κατά τη περίοδο ανάρρωσης και να του παράσχει ό,τι χρειαστεί κατά τη διάρκεια νοσηλείας τους.

### 3.2.4 Ξενοδοχειακές μονάδες

Διαπίστευση υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού, εκτός των ιδιωτικών θεραπευτηρίων και κέντρων αποκατάστασης και αποθεραπείας, παρέχεται και στις ξενοδοχειακές μονάδες, τη λεγόμενη ‘Medical Tourism Friendly Hotel’.

Η TUV Rheinland Hellas, μέλος του Διεθνούς δικτύου TUV Rheinland Group, εκπόνησε ένα εξειδικευμένο πλαίσιο προδιαγραφών ποιότητας και ασφάλειας, το οποίο στοχεύει στην αποτελεσματική διαχείριση του ιατρικού τουρίστα ή του διεθνούς ασθενή στους χώρους φιλοξενίας.

Το εν λόγω σύστημα προδιαγραφών οργάνωσης MTFH, μοναδικό και καινοτόμο παγκοσμίως, είναι ταυτόχρονα εγκεκριμένο από το Διεθνή Οργανισμό πιστοποίησης Ιατρικών Υπηρεσιών TEMOS International, τον μοναδικό Διεθνώς πάροχο με εξειδίκευση και αναγνώριση στην πιστοποίηση υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού στον κόσμο (<http://www.tuv.com>).

Το ξενοδοχείο **Metropolitan** του Ομίλου Χανδρή, είναι το πρώτο ξενοδοχείο σε παγκόσμιο επίπεδο που πιστοποιήθηκε ως Medical Tourism Friendly Hotel (MTFH) από την TUV Rheinland (<https://business2travel.wordpress.com>).

Αναμένουμε τις πιστοποιήσεις επιπλέον ξενοδοχειακών μονάδων. Τα ιδιωτικά θεραπευτήρια που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία του Ιατρού Τουρισμού έχουν συνάψει συμφωνίες για την διαμονή των ασθενών - τουριστών σε ξενοδοχειακές μονάδες με την ολοκλήρωση της θεραπείας. Οι ξενοδοχειακές μονάδες όμως δεν έχουν λάβει διαπίστευση ως ‘Medical Tourism Friendly Hotel’.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες που φιλοξενούν τους ασθενείς - τουρίστες, οφείλουν να είναι στελεχωμένες από προσωπικό που μπορεί να διαχειριστεί τους Διεθνείς Ασθενείς, δεδομένου ότι χρειάζονται επιπλέον υπηρεσίες από τους κοινούς τουρίστες. Τροποποίηση των δωματίων ανάλογα με την πάθηση του κάθε ασθενή - τουρίστα. Για παράδειγμα, για την ανάρρωση του ασθενή - τουρίστα είναι απαραίτητη η καθημερινή κολύμβηση, επομένως πρέπει να του δοθεί δωμάτιο με άμεση πρόσβαση σε θάλασσα - πισίνα. Ενδεχομένως ένας ασθενής - τουρίστας με το πέρας της

νοσηλείας να πρέπει να φιλοξενηθεί σε σκοτεινό και δροσερό δωμάτιο. Και σε όποιες άλλες τροποποιήσεις - αλλαγές επιβάλλεται να υποβληθεί μία μονάδα για να ικανοποιήσει τις ανάγκες του Διεθνή - τουρίστα.

Οι όποιες αλλαγές στη λειτουργίες και στις υπηρεσίες των ξενοδοχειακών μονάδων και η έναρξη διαδικασιών για πιστοποίηση ως 'Medical Tourism Friendly Hotel', μπορεί να φαντάζουν επίπονες, το οικονομικό όφελος όμως είναι ασύγκριτο. Ένας ασθενής - τουρίστας που επιλέγει ιδιωτικό θεραπευτήριο στην Ελλάδα για να υποβληθεί για παράδειγμα σε εγχείρηση καρδιάς, θα διαμένει σε ξενοδοχειακή μονάδα τουλάχιστον δεκαπέντε μέρες έχοντας συνοδό μέλος ή μέλη της οικογένειας και απολαμβάνοντας υπηρεσίες all - inclusive. Τα οικονομικά οφέλη είναι πολλά για τις ξενοδοχειακές μονάδες που επιλέγουν να πιστοποιηθούν και να προσφέρουν υπηρεσίες διαμονής, χαλάρωσης και ευεξίας στους ασθενείς - τουρίστες και τα μέλη αυτών.

### **3.3 Τιμές νοσηλίων**

Στοιχεία για τιμές νοσηλίων έχουμε για το Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο και το κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας Ευεξία από τη ρώσικη έκδοση της Grekomed του Ομίλου Μουζενίδη.

Ένας απλός διαγνωστικός έλεγχος ξεκινά από 50€ και διαρκεί από μία έως δύο ώρες. Παρέχονται όμως και συγκεκριμένα προγράμματα διαγνωστικού ελέγχου, όπως ο διαβητικός έλεγχος που ανέρχεται στα 395€, ο γυναικολογικός έλεγχος στα 175€, ο γυναικολογικός ορμονικός έλεγχος στα 130€ και ο καρδιολογικός στα 175€.

Ακόμη παρέχονται και ευρεία διαγνωστικά προγράμματα διάρκειας τριών έως επτά ωρών για όλες τις ηλικίες. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι ο διαγνωστικός έλεγχος για την αναιμία ανέρχεται στα 270€, ο ευρύς διαγνωστικός έλεγχος για γυναίκες κάτω των 45 ετών στα 355€, ενώ για γυναίκες άνω των 45 ετών στα 460€. Για τους άντρες ο ευρύς διαγνωστικός έλεγχος κάτω των 45 ετών κοστίζει 430€ και άνω των 45 ετών, 980€

Οι τιμές των προγραμμάτων αποκατάστασης - αποθεραπείας ποικίλουν αναλόγων της διάρκειας. Ένα πρόγραμμα 14 διανυκτερεύσεων ανέρχεται στις 3.200€ και ένα πρόγραμμα 30 διανυκτερεύσεων στις 6.000€.

Στην ιστοσελίδα [www.grekomed.com](http://www.grekomed.com) ο υποψήφιος ασθενής - τουρίστας μπορεί να πληροφορηθεί για όλα τα ιατρικά προγράμματα και που προσφέρονται και τις τιμές αυτών. Το κόστος της αιμοκάθαρσης ξεκινά από 190€ και το κόστος του φυσιολογικού τοκετού ξεκινά από 3.938€. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα για την ενημέρωση του ασθενή - τουρίστα για το κόστος όλου του πακέτου, συμπεριλαμβανομένου την έκδοση βίζας, τα εισιτήρια και τη διαμονή στο ξενοδοχείο επιλογής. Ακόμη, η παροχή πληροφοριών από online συμβούλους είναι χρήσιμη και απαραίτητη για την απόφαση τους ασθενούς στην τελική του επιλογή.

### 3.3.1 Σύγκριση με αντίστοιχες τιμές διεθνώς

Η σύγκριση των τιμών νοσηλίων δεν κατέστη εφικτή, αναφορικά με το κόστος των υπηρεσιών υγείας που λαμβάνουν χώρα στην Ελλάδα και των αντίστοιχων σε άλλες χώρες. Δεν υπάρχουν έγκυρα στοιχεία για ορθοπεδικές, καρδιολογικές, γυναικολογικές επεμβάσεις και θεραπείες αποκατάστασης. Ερευνώντας στο διαδίκτυο γίνεται σύγκριση κόστους ορισμένων χωρών και στις περισσότερες, το κόστος των επεμβάσεων στην Ελλάδα δεν αναφέρεται.

Η ιστοσελίδα <http://www.treatmentabroad.com>, παρουσιάζει το κόστος ενδεικτικών επεμβάσεων σε χώρες, που πραγματοποιούνται. Οι τιμές σχετίζονται μόνο με τη θεραπεία. Δεν υπάρχει διαθέσιμο ολοκληρωμένο πακέτο που να περιλαμβάνει μεταφορικά κόστη, κόστος θεραπείας και κόστος διαμονής.

Ενδεικτικά κόστη για μία αισθητική επέμβαση:

Χώρα	Κόστος Θεραπείας
Ελλάδα	€160
Ινδονησία	€180
Ιταλία	€250
Μαλαισία	€360
Μεξικό	€275
Τουρκία	€300

Από τον παραπάνω πίνακα, προκύπτει ότι η Ελλάδα έρχεται πρώτη σε χαμηλό κόστος για επεμβάσεις αισθητικής χειρουργικής.

Ενδεικτικά κόστη για επέμβαση τεχνητής γονιμοποίησης:

<b>Χώρα</b>	<b>Κόστος Θεραπείας</b>
Βουλγαρία	€500
Κύπρος	€1350
Ισπανία	€1005
Ελλάδα	€600
Ουγγαρία	€700
Ινδία	€100

Αναφορικά με επεμβάσεις τεχνητής γονιμοποίησης, τα πρωτεία κατέχει η Ινδία σε κοστολόγιο. Η Ελλάδα έρχεται στην τρίτη θέση. Να σημειωθεί όμως, ότι οι επεμβάσεις για εξωσωματική και υποβοηθούμενη γονιμοποίηση συγκεντρώνουν μεγάλα ποσοστά επιτυχίας και πολλές γυναίκες αποφασίζουν να έρθουν στην Ελλάδα και να υποβληθούν στην απαραίτητη διαδικασία.

### **3.4 Η συμβολή του κράτους στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού**

Αναμφίβολα, κρίνεται αναγκαία η συμβολή ενός κράτους στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού της χώρας. Το κράτος μπορεί να χρηματοδοτήσει εν μέρει τις όποιες προσπάθειες τόσο των θεραπευτηρίων και κέντρων αποκατάστασης όσο και των ξενοδοχειακών μονάδων για να μπορέσουν να παρέχουν υπηρεσίες υγείας και διαμονής αντίστοιχα στους ασθενείς - τουρίστες. Επιπλέον, μπορούν να χρηματοδοτήσουν μέρος των εξόδων μεταφοράς και του κόστους θεραπείας των ασθενών - τουριστών, όπως εφαρμόζεται στην Τουρκία.

Στην Ελλάδα, μόνο εξαγγελίες έχουν γίνει για την προώθηση και την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού. Η ανάπτυξη του εν λόγω τουριστικού κλάδου βασίζεται σε ιδιωτική πρωτοβουλία των ιδιωτικών θεραπευτηρίων, των ξενοδοχειακών μονάδων και των τουριστικών πρακτόρων.

Ο πρόεδρος της Πανελλήνιας Ένωσης Ιδιωτικών Κλινικών κος. Γ. Σαραφιανός αναφέρει ότι ζητά από την ελληνική πολιτεία την άμεση σύσταση Εθνικού Συμβουλίου Ιατρικού Τουρισμού, με επταμελή σύνθεση, με μέλη από το Ξ.Ε.Ε., τις Ιδιωτικές Κλινικές, τα Κέντρα Αποκατάστασης και τις Αεροπορικές εταιρίες (<http://www.euro2day.gr>).

Η μη αύξηση του ΦΠΑ στις ξενοδοχειακές μονάδες είναι σημαντικός παράγοντας που ενισχύει τις προσπάθειες των ξενοδόχων στην προσέλκυση περισσότερων τουριστών στη χώρα.

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ) δαπανά κονδύλια για διαφήμιση και προβολή της Ελλάδας στο εξωτερικό, δράση που από μόνη της δεν είναι αρκετή, εφόσον δεν υπάρχουν κίνητρα και υποδομές για ανάπτυξη όλων των μορφών τουρισμού στην ελληνική περιφέρεια.

Σύμφωνα με άρθρο της ιστοσελίδας [www.tornosnews.gr](http://www.tornosnews.gr), το 2014 ο ΕΟΤ διέθεσε 411.000 ευρώ για δράσεις προβολής σε Ρωσία και Ουκρανία.

Στην έκθεση τουρισμού το 2013, στην έκθεση MITT της Μόσχας το περίπτερο του Mouzenidis Travel ήταν το μεγαλύτερο στην έκθεση, ξεπερνώντας κρατικές παρουσίες (και, βεβαίως, και του «πτωχού» ΕΟΤ). Η οργάνωσή του υποδειγματική, η ελληνική σημαία δέσποζε στο χώρο, το προσωπικό, γνωρίζοντας όλοι ελληνικά και ρωσικά, είχε άψογη επικοινωνία με το κοινό. Στο συνεδριακό κέντρο της έκθεσης, μάλιστα, έγινε μια εντυπωσιακή παρουσίαση της Ελλάδας, με προορισμούς και εναλλακτικές προτάσεις. Εν ολίγοις, δηλαδή, ο Μουζενίδης υπερέκλυσε τις κρατικές αδυναμίες για μια δυναμική παρουσίαση σε μια αγορά, όπως είναι η ρωσική (<http://www.tornosnews.gr>).

Όμως οι δράσεις της ελληνικής πολιτείας για την ανάπτυξη του ιατρικού τουριστικού κλάδου δεν υφίσταται. Δεν υπάρχει κάποια ιστοσελίδα όπου ο ενδιαφερόμενος ασθενής - τουρίστας μπορεί να λάβει πληροφορίες για διαθέσιμες ιατρικές υπηρεσίες και παροχή πακέτων που προσφέρουν θεραπεία - αποκατάσταση και διακοπές. Στις καλές πρακτικές διεθνώς αναφορικά με τον Ιατρικό Τουρισμό διαπιστώσαμε πως η



Κούβα και η Ινδία διαθέτουν ιστοσελίδες για να προβάλλουν τις υπηρεσίες υγείας που παρέχουν σε Διεθνείς Ασθενείς.

Με βάση την ιστοσελίδα που δημιούργησε ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός *Elitour* ο οποίος δημιουργήθηκε στα τέλη του 2013 και αφορά ιδιωτική πρωτοβουλία, έχει ως στόχο να διαμορφώσει την αγορά του Ιατρικού Τουρισμού και να καταστήσει την Ελλάδα προορισμό Ιατρικού Τουρισμού.

Από την ιστοσελίδα [www.elitour.org](http://www.elitour.org), και την επικοινωνία που είχα με τον κ. Σταθόπουλο Ιωάννη *Executive Committee Member* του παραπάνω οργανισμού, διαπιστώνουμε την ύπαρξη συνεργασίας ιδιωτικών θεραπευτηρίων, κέντρων αποκατάστασης, ξενοδοχειακών μονάδων, ταξιδιωτικών πρακτόρων, ασφαλιστικών εταιρειών και εταιρειών αερομεταφοράς που ενώνουν τις δυνάμεις τους για την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στη χώρα. Τα άτομα που στελεχώνουν τον οργανισμό, προβάλλουν την Ελλάδα και τις υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού κυρίως ηλεκτρονικά και με τη συμμετοχή σε Διεθνείς Εκθέσεις του Ιατρικού Τουρισμού.

Παρατηρούμε πως ο κρατικός μηχανισμός πάσχει στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού. Τα δημόσια νοσοκομεία διαθέτουν και αυτά αξιόλογους ιατρούς διεθνούς φήμης, δεν διαθέτουν όμως τις κατάλληλες υποδομές ώστε να εξυπηρετήσουν τους Διεθνείς Ασθενείς. Αναφερόμαστε στις τεχνικές εφαρμογής θεραπειών και στη διαθεσιμότητα ιατροφαρμακευτικού υλικού, διότι σύγκριση στην εμπειρία των ιατρών που απασχολούνται στο δημόσιο τομέα και αυτών στον ιδιωτικό, δεν υφίσταται λόγω της φύσης των περιστατικών που αντιμετωπίζουν οι ιατροί σε κάθε τομέα.

Η συμβολή του κράτους για την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού σε ιδιωτικό επίπεδο πρωτίστως, είναι απαραίτητη και ταυτόχρονα ανύπαρκτη. Η Ελλάδα έχει τα εφόδια να καταστεί παγκόσμιος προορισμός Ιατρικού Τουρισμού. Υπάρχουν οι υποδομές των ιδιωτικών νοσοκομείων και των ξενοδοχειακών μονάδων. Κίνητρα, παροχές και διευκολύνσεις από την ελληνική πολιτεία απαιτούνται.

### **3.4.1 Δυνατότητα ανάπτυξης του Ιατρικού Τουρισμού σε περιφερειακά κέντρα και νησιωτικές περιοχές**

Ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού σε περιφερειακά κέντρα και νησιωτικές περιοχές μπορεί να επιτευχθεί καταβάλλοντας σημαντικές προσπάθειες. Ήδη κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας δραστηριοποιούνται σε περιφερειακά κέντρα παρέχοντας υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού, όπως το κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας Animus στη Λάρισα.

Το Μεσογειακό Κέντρο Αποκατάστασης στο Λουτράκι και το Πρότυπο Κέντρο Αποκατάστασης και αποθεραπείας που εδρεύει στην Καλαμάτα, έχουν συνάψει συμφωνία με την Grekomed και αναμένουν να παράσχουν υπηρεσίες φροντίδας σε ασθενείς - τουρίστες. Ακόμη, ο Όμιλος Euromedica που δραστηριοποιείται πέραν της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης σε Ρόδο, Ηράκλειο Κρήτης, Κέρκυρα, Καρδίτσα, Κοζάνη και Λάρισα, έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετήσει τους διεθνείς ασθενείς. Να σημειωθεί πως ενώ προσπαθεί να δραστηριοποιηθεί στον ιατρικό τουριστικό κλάδο, εντούτοις δεν έχει λάβει πιστοποίηση κατά Temos.

Μεμονωμένες και μικρού μεγέθους μονάδες συγκριτικά με τους Ομίλους που δραστηριοποιούνται στον Ιατρικό Τουρισμού, αποτελούν το κέντρο «Η μαγνητική τομογραφία Χίου» και το Rethymno Medical Assistance που προσφέρει υπηρεσίες πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης, έχουν λάβει την πιστοποίηση Temos, σύμφωνα με την ιστοσελίδα <http://temos-aegean.info>.

Διαπιστώνουμε πως τα ιατρικά κέντρα που δραστηριοποιούνται σε περιφερειακά κέντρα και σε νησιωτικές περιοχές, έχουν τη δυνατότητα εκτός των ιατρικών υπηρεσιών για τη διαχείριση των ιατρικών αναγκών των τουριστών - επισκεπτών (υπηρεσίες αιμοκάθαρσης σε νεφροπαθείς), να παράσχουν υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού.

### 3.4.2 Οφέλη του Ιατρικού Τουρισμού

Αναμφίβολα, τα οικονομικά οφέλη από τη δραστηριοποίηση της χώρας στον Ιατρικό Τουρισμό είναι πολλά. Αύξηση των εσόδων του κράτους, αύξηση του ΑΕΠ, αύξηση των εσόδων των θεραπευτηρίων, των ξενοδοχειακών μονάδων, των τουριστικών πρακτόρων και όσων άλλων εμπλέκονται άμεσα και έμμεσα στην ιατρική τουριστική βιομηχανία.

Δημιουργία θέσεων εργασίας από άτομα που έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα ώστε να εξυπηρετήσουν τους ασθενείς - επισκέπτες σε οποιαδήποτε φορέα του Ιατρικού Τουρισμού και να απασχολούνται, καθώς επίκεντρο του Ιατρικού Τουρισμού είναι η ικανοποίηση του ασθενή - τουρίστα τόσο σε θέματα ιατρικών υπηρεσιών και υπηρεσιών αποκατάστασης και αποθεραπείας, όσο και σε θέματα φιλοξενίας, διαμονής και ξενάγησης στην Ελλάδα.

Επιπλέον, το ιατρικό προσωπικό των νοσοκομείων έχει τη δυνατότητα να εξελιχθεί επιστημονικά και να αποκτήσει διεθνή φήμη προσφέροντας υπηρεσίες υγείας σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές αντιμετώπισης εξειδικευμένων θεραπειών. Η καλή φήμη του ιατρού, έχει θετικό αντίκτυπο και στη φήμη του θεραπευτηρίου.

Όμως όσο πλήρως τεχνολογικά εξοπλισμένο είναι ένα νοσοκομείο με μηχανήματα, αν δεν διαθέτει και το εξειδικευμένο και ικανό ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό για να προσφέρει υπηρεσίες υγείας σε ασθενείς - τουρίστες, δεν θα καταφέρει να καταστεί οργανισμός παροχής υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού.

Με τη δημιουργία θέσεων εργασίας και τη σταδιακή ανάπτυξη των θεραπευτηρίων σε θέματα Ιατρικού Τουρισμού, μπορεί η χώρα να προσελκύσει φημισμένους ομογενείς ιατρούς που διαπρέπουν στο εξωτερικό και λόγω οικονομικών συγκυριών εγκαταστάθηκαν και εργάζονται μακριά από τον τόπο γέννησης.

Η ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα σηματοδοτεί τον άφιξη ασθενών - τουριστών που επιλέγουν τη χώρα λόγω υψηλής ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών

υγείας, εξειδικευμένου ιατρικού προσωπικού, μεσογειακού κλίματος και πολιτισμικού ενδιαφέροντος.

### **3.5 Δημιουργία κινήτρων για επένδυση**

Η δημιουργία κινήτρων για επένδυση στη βιομηχανία του Ιατρικού Τουρισμού και γενικότερα στον τουρισμό είναι ευθύνη της κυβέρνησης. Σε πρώτο στάδιο η μείωση του Φ.Π.Α. στις ξενοδοχειακές μονάδες θα αποτελέσει κίνητρο για αύξηση των κρατήσεων των τουριστών.

Η Σύσταση Εθνικού Συμβουλίου Ιατρικού Τουρισμού έπειτα από αίτημα του προέδρου της Πανελληνίας Ένωσης Ιδιωτικών Κλινικών με σαφείς στόχους και θεσμούς και η δημιουργία κώδικα δεοντολογίας Ιατρικού Τουρισμού θα ωθήσει στη δραστηριοποίηση και άλλων θεραπευτηρίων, ξενοδοχειακών μονάδων και τουριστικών πρακτόρων στη δραστηριοποίηση του εν λόγω κλάδου.

Η εφαρμογή των καλών πρακτικών της Τουρκίας, κυρίως η χρηματοδότηση των ασθενών και των κλινικών, αποτελεί σημαντικό κίνητρο για την επένδυση μίας μονάδας είτε θεραπευτικής είτε ξενοδοχειακής στον Ιατρικό Τουρισμό.

Η διευκόλυνση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και η μείωση κόστους έκδοσης βίζας για τους πολίτες των κρατών της πρώην Σοβιετικής Ένωσης, αποτελεί ισχυρό κίνητρο που θα προσελκύσει όλο και περισσότερους τουρίστες από τις παραπάνω χώρες.

Μια διαδικασία γραφειοκρατική που πρωτοβουλία για την εν μέρει επίλυσή της πήρε ο ιδιωτικός τομέας και πιο συγκεκριμένα μία συμφωνία ταξιδιωτικής εταιρείας με ξενοδοχειακή μονάδα που αποβλέπει στην ενίσχυση του τουρισμού.

Το κόστος της βίζας επιστρέφει στους πελάτες της η TUI Ρωσίας για διακοπές σε ξενοδοχεία της Grecotel, προκειμένου να γίνουν πιο ελκυστικές οι κρατήσεις (<http://www.tornosnews.gr>).

Τέλος, η σταθερή πολιτική της κυβέρνησης αναφορικά με τον τουρισμό και η εφαρμογή των εξαγγελιών της στην πράξη, ωθούν τους επιχειρηματίες να

αναπτύξουν τις δραστηριότητές τους στη βιομηχανία του τουρισμού, μία βιομηχανία όπου η Ελλάδα στηρίζεται.

### **3.6 Προσέλκυση Διεθνών Ασθενών**

Ενώ η δημιουργία κινήτρων για επένδυση είναι ευθύνη της κυβέρνησης, η προσέλκυση Διεθνών Ασθενών εναπόκειται και στο κράτος και στους πράκτορες Ιατρικού Τουρισμού και τις συμφωνίες που αυτοί θα συνάψουν με τα ιδιωτικά θεραπευτήρια και τις ξενοδοχειακές μονάδες για την παροχή υπηρεσιών υγείας και υπηρεσίες διακοπών.

Ο πράκτορας Ιατρικού Τουρισμού δημιουργεί ολοκληρωμένα πακέτα και τα προβάλλει διεθνώς για την προσέλκυση ασθενών - τουριστών.

Ο αναπληρωτής υπουργός Τουρισμού της ομοσπονδιακής κυβέρνησης της Ρωσίας και αρμόδιος για τον εξερχόμενο τουρισμό, Γκριγκόρι Σαρισβίλι (Grigory Sarishvili) εξέφρασε στα ΜΜΕ της Ρωσίας την πεποίθηση ότι η Ελλάδα εισέρχεται στο επιχειρησιακό πλάνο των Ρώσων τουριστών υγείας για το προσεχές έτος, εκφράζοντας έκπληξη για την ποιότητα των ελληνικών κλινικών και των εξειδικευμένων κέντρων υγείας.

Όπως επισήμανε ο κ. Σαρισβίλι, το 2014 η αύξηση από τη ρωσική αγορά προς την Ελλάδα θεωρείται δεδομένη σε ποσοστό άνω του 15% σε σχέση με το 2013, επισημαίνοντας ότι ο τουρισμός υγείας μπορεί να φέρνει στην Ελλάδα Ρώσους επισκέπτες όλο τον χρόνο. Παράλληλα ανέφερε ότι οι τιμές στην Ελλάδα είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστικές στον κλάδο υγείας, προοπτική που αναμένεται να επιφέρει περαιτέρω ζήτηση στον προορισμό.

Ο αναπληρωτής υπουργός Τουρισμού της Ρωσίας ζήτησε από την ελληνική πλευρά, την ενίσχυση του brand του Τουρισμού Υγείας της Ελλάδας στη Ρωσία και το 2014, πιστεύοντας ότι η χώρα μας δύναται να γίνει ο αγαπημένος προορισμός των Ρώσων και για προγράμματα αποκατάστασης και ευεξίας (<http://www.kathimerini.gr>).

Παρατηρούμε ότι στήριξη για την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού, η Ελλάδα έχει ως ισχυρό σύμμαχο τη Ρωσία. Επομένως, πρέπει να αξιοποιήσει όλους τους πόρους που έχει στη διάθεσή της για να ικανοποιήσει τη συγκεκριμένη αγορά που και λόγω των κοινών θρησκευτικών πεποιθήσεων, θα ενισχύει και θα επισκέπτεται τη χώρα.

Οι Ρώσοι δίνουν τη δυνατότητα στην Ελλάδα να αναπτυχθεί στον Ιατρικό Τουρισμό. Η Ελλάδα ως προβεί σε όποιες ενέργειες απαιτείται για την προσέλκυση Ρώσων τουριστών - ασθενών.

### 3.7 Ιαματικός Τουρισμός

Ο Ιαματικός Τουρισμός είναι μία ακόμη μορφή του Τουρισμού Υγείας που εδώ και χρόνια ανθεί στην Ελλάδα, λόγω των θερμών πηγών που διαθέτει.

Ο Ιαματικός Τουρισμός αφορά κάθε μετακίνηση ασθενούς για λόγους θεραπείας χρόνιας πάθησης, αποθεραπείας και αποκατάστασης, συντήρησης της Υγείας και Ευεξίας. Είναι ευρύτερος από τον Ιατρικό τουρισμό που περιέχει ενδονοσοκομειακές παροχές υγειονομικής περίθαλψης με συχνότερα τα εγχειρητικά περιστατικά και μετεγχειρητικά περιστατικά αποκατάστασης. Η Αποκατάσταση όμως υπάγεται και στον Ιαματικό Τουρισμό, όταν δηλαδή μιλάμε για θεραπείες συνταγογραφημένες από γιατρό τότε αναφερόμαστε στο πυρήνα της Προσφοράς του Προϊόντος του Ιαματικού Τουρισμού ο οποίος περιλαμβάνει Αποκατάσταση από κάθε ασθένεια και μετεγχειρητικό στάδιο, Φυσιοθεραπεία, Εργοθεραπεία, Λογοθεραπεία, Μηχανική και Θεραπευτική Άσκηση, Διαιτητικές θεραπείες, Υδροθεραπείες με ιαματικά λουτρά, Ηλεκτροθεραπεία, Εισπνευσιοθεραπεία, Ίλυοθεραπεία ή Πηλοθεραπεία, Θαλασσοθεραπεία, Ψυχοθεραπεία, φαρμακευτική αποτοξίνωση, κλπ... (<http://www.real.gr>).

Η ανάπτυξη του Ιαματικού Τουρισμού εναπόκειται στην πολιτεία καθώς τα ιαματικά λουτρά ανήκουν στη δικαιοδοσία των δήμων. Πολλές λουτροπόλεις είναι εγκαταλελειμμένες, ενώ θα μπορούσαν να προσελκύουν κόσμο όλο το χρόνο.

Οι δυνατότητες για μεγιστοποίηση των εσόδων είναι σημαντικές, καθώς τα ασφαλιστικά ταμεία της Ευρώπης καλύπτουν τον θερμαλισμό ως θεραπευτική αγωγή, αποκατάσταση και πρόληψη. *«Στην Ευρώπη υπάρχουν περί τα 23 εκατ. άνθρωποι οι*

οποίοι επισκέπτονται 1.600 περιοχές με ιαματικούς πόρους, διαθέτοντας ποσά μεταξύ 1.500 και 1.700 ευρώ, τα οποία καλύπτονται από τα ταμεία» λέει ο πρόεδρος της Ένωσης Επιχειρήσεων Θερμαλισμού Ελλάδας δρ **Ζήσης Αγγελίδης**. Στην Ελλάδα υπάρχουν 112 περιοχές που έχουν αναγνωριστεί ως ιαματικοί φυσικοί πόροι από το κράτος από το 1920 ως και το 2007 και 750 μεταλλικές πηγές. Ο κλάδος όμως στηρίζεται κυρίως στην ελληνική αγορά και σε 80 επιχειρήσεις θερμαλισμού, αν και τελευταία παρατηρείται μεγάλη μείωση της κινητικότητας, με ελάχιστες εξαιρέσεις (<http://www.tovima.gr>).

Κίνητρα μέσα από την κοινοτική οδηγία για την ανάπτυξη του Ιαματικού Τουρισμού, δίνονται. Το θέμα είναι κατά πόσο είναι σε θέση οι τοπικοί φορείς να εκμεταλλευτούν τα κίνητρα που παρέχονται για την ανάπτυξη του Ιαματικού Τουρισμού και τη διεθνή προβολή των περιφερειακών κέντρων της Ελλάδας.

### **3.7.1 Τα λουτρά της κωμόπολης Λαγκαδά και τα λουτρά Πόζαρ**

Τα Λουτρά Λαγκαδά πρωτοχτίστηκαν περίπου το 900 π.Χ επί Ιουστινιανού, δίπλα στη λίμνη που πήρε το όνομα Κορώνεια από τη μητέρα του Ασκληπιού, θεού της Ιατρικής και της Υγείας. Προτείνονται για παθήσεις αρθρώσεων και οστών, ρευματικές, γυναικολογικές, κυκλοφοριακού συστήματος, νευρικού συστήματος, πεπτικού συστήματος, ουροποιητικού συστήματος, ήπατος και της χολής. Ο χώρος γύρω από την Λουτρόπολη έχει αξιοποιηθεί και μπορεί να δεχτεί επισκέπτες για αναψυχή και άθληση. Υπάρχουν εστιατόριο, καφετέρια, παιχνιδότοπος, αίθουσα δεξιώσεων, γήπεδα (μπάσκετ, τένις, ποδοσφαίρου, beach volley), γυμναστήριο και αποδυτήρια, εκκλησία αλλά και ανοιχτό κολυμβητήριο. Τον χώρο επισκέπτονται πολλά σχολεία κατά την άνοιξη για την ημερήσια εκδρομή τους ([www.lagadas.gr](http://www.lagadas.gr)).

Ιδιαίτερα το καλοκαίρι που την επαρχία επισκέπτονται Ρώσοι τουρίστες για Θρησκευτικό Τουρισμό και Τούρκοι τουρίστες για Τουρισμό Πόλεως, η προβολή των λουτρών δεν υφίσταται. Αντιθέτως, οι Ρώσοι Τουρίστες είναι ενήμεροι για τα λουτρά Πόζαρ στο νομό Πέλλας.

Οι εγκαταστάσεις του όλου συγκροτήματος είναι οργανωμένες σε μια μικρή λουτρόπολη με ξενοδοχεία, πισίνες, αποδυτήρια, εστιατόρια, μπαρ, προσφέροντας κάθε δυνατή εξυπηρέτηση στον λουόμενο (<http://www.loutrapozar.net>).

Οι ιθύνοντες διαχείρισης και προβολής των λουτρών, προωθούν την εν λόγω μορφή τουρισμού και είναι ιδιαίτερα προσιτή οικονομικά. Έχουν αποκτήσει καλή φήμη λόγω της καθαριότητας του χώρου και της ευγενικής συμπεριφοράς και εξυπηρέτησης όσων δραστηριοποιούνται σε αυτόν τον τομέα. Δεν εναπόκειται μόνο σε κρατική πρωτοβουλία, οι κάτοικοι της περιοχής προσφέρουν υπηρεσίες διαμονής, εστίασης, υπαίθρια αγορά.

Παρατηρούμε ότι η τοπική κοινωνία έχει συσπειρωθεί για την ανάδειξη και την αξιοποίηση που προσφέρει η γη. Τα λουτρά είναι διαδεδομένα σε όσους επισκέπτονται τη Μακεδονία για διακοπές και πολλά τουριστικά γραφεία οργανώνουν ημερήσιες εκδρομές.

Η αξιοποίηση των λουτρών Πόζαρ, χωρίς την επιβάρυνση του περιβάλλοντος, αποτελεί παράδειγμα για την αξιοποίηση και των λουτρών Λαγκαδά. Ο Λαγκαδάς και η περιοχή της Θεσσαλονίκης με την ευρύτερη έννοια, έχουν τη δυνατότητα να διαπρέψουν στον Ιαματικό Τουρισμό.



## 4. Τρίτο Κεφάλαιο

### 4.1 Μεθοδολογία

Προκειμένου να ικανοποιηθούν οι αντικειμενικοί στόχοι της έρευνας δόθηκε μεγάλη βαρύτητα στις μεθόδους που ακολουθούνται για τη συλλογή δεδομένων. Ο Jankowicz (1991), προσδιορίζει τον όρο μέθοδος ως «μια συστηματική και εμπειριστατωμένη προσέγγιση που λαμβάνεται από τη συλλογή δεδομένων έτσι ώστε να παραχθούν πληροφορίες από τα δεδομένα». Υπάρχουν πολλές μέθοδοι συλλογής δεδομένων. Μπορούν να χωριστούν σε δυο κύριες κατηγορίες: πρωτογενής και δευτερογενής έρευνα.

Στην όλη προσπάθεια για την συγκέντρωση των απαραίτητων στοιχείων, χρησιμοποιήθηκαν, ως πηγές πληροφόρησης, συνεντεύξεις από τον διευθυντή της Grekomed, ως ιατρικός τουριστικός πράκτορας, τον πρόεδρο του διοικητικού συμβουλίου του κέντρου αποκατάστασης και αποθεραπείας Ευεξία, την επικεφαλής του τμήματος Διεθνών ασθενών του Ιατρικού Διαβαλκανικού κέντρου Θεσσαλονίκης καθώς και το διαδίκτυο.

Η επιλογή των ερωτηθέντων έγινε λόγω της διαμονής και δραστηριοποίησης της συγγραφέως στο νομό Θεσσαλονίκης. Βέβαια, καταβλήθηκε μεγάλη προσπάθεια για επικοινωνία και με τα υπόλοιπα νοσοκομεία που δραστηριοποιούνται στον τομέα του ενδιαφέροντος μας στην περιοχή της Αττικής, αλλά δεν υπήρξε η αναμενόμενη ανταπόκριση.

Βασική επιδίωξη της εφαρμοσμένης επιχειρηματικής έρευνας αποτελεί ο εντοπισμός, διερεύνηση και επίλυση επιχειρηματικών προβλημάτων συχνά μέσω συλλογής πρωτογενών δεδομένων (primary data), δεδομένων δηλαδή που συλλέγει ο ίδιος ο ερευνητής για τις ανάγκες της συγκεκριμένης έρευνας (Cooper, 1998).

### 4.1.1 Δευτερογενής Έρευνα

Περιλαμβάνει δεδομένα που ήδη υπάρχουν. Για παράδειγμα βιβλία, βάσεις δεδομένων εταιριών κ.τ.λ. Ένα χαρακτηριστικό εργαλείο της δευτερογενούς έρευνας είναι η παρατήρηση.

Η παρούσα εργασία θα στηριχτεί στην έρευνα πρωτογενών δεδομένων. Κατά συνέπεια θα χρησιμοποιηθεί η μέθοδος του ερωτηματολογίου για τη συλλογή πληροφοριών.

Με τη δευτερογενή έρευνα επιδιώκεται η τεκμηρίωση της ερευνητικής μελέτης και γι' αυτό οι συλλεγόμενες πληροφορίες πρέπει να διευκολύνουν αυτό το στόχο. Κατά την ανάλυση των δευτερογενών στοιχείων είναι δυνατόν να γίνει καλύτερος καθορισμός του υπό εξέταση προβλήματος και να προσδιοριστούν επακριβώς τα στοιχεία που απαιτούνται να συλλεγούν. Η χρήση των δευτερογενών στοιχείων είναι λιγότερο δαπανηρή από τη χρήση των πρωτογενών στοιχείων (Τζωρτζάκης, Τζωρτζάκη, 1996).

Για τη συλλογή των δευτερογενών στοιχείων ακολουθήθηκαν τα παρακάτω στάδια:

1. Εστίαση στο θέμα της εργασίας
2. Εντοπισμός των κατάλληλων βιβλιοθηκών
3. Οργάνωση του ερευνητικού χρόνου
4. Χρήση των βιβλιογραφιών, άρθρων σχετικά με το θέμα (Πετράκης, 1999).

Οι πηγές για τις δευτερογενείς πληροφορίες που χρησιμοποιήθηκαν είναι η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας της Θεσσαλονίκης, το Internet, όπως επίσης και άρθρα σχετικά με τον κλάδο και το θέμα της εργασίας.

## **4.2 Σκοπός Έρευνας**

Σκοπός της παρούσης έρευνας, είναι η διερεύνηση του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα μέσα από την καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης, τα περιθώρια βελτίωσης αυτής και ποιες οι προοπτικές ανάπτυξης της.

## **4.3 Δείγμα Έρευνας**

Στην παρούσα έρευνα το δείγμα του ερωτηματολογίου αποτελείται από 3 ερωτηματολόγια τα οποία αναφέρονται στους κύριους παράγοντες του Ιατρικού Τουρισμού. Η διανομή και συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε στις αρχές Φεβρουαρίου έως και μέσα Μάιου του τρέχοντος έτους.

### **4.3.1 Δομή ερωτηματολογίου**

Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο της συγκεκριμένης έρευνας είναι ανοιχτού τύπου. Αναλυτικότερα οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου απαντούν στα θέματα που τέθηκαν ως βασικά ερευνητικά ερωτήματα στην τελική δήλωση του θέματος διατριβής, το Νοέμβριο του 2014 και αφορούν, το ρόλο των τουριστικών ιατρικών πρακτόρων, τις ενέργειες των ιδιωτικών θεραπευτηρίων και τη συμβολή της πολιτείας στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού.

## 5. Τέταρτο Κεφάλαιο

### 5.1 Ανάλυση Στοιχείων

Κατόπιν δύο προσωπικών συναντήσεων με τον κ. Dr Ιβάν Τσιτλίδη (Διευθυντή της Grekomed του Ομίλου Μουζενίδη) μία στην αρχή της έρευνας και μία πριν τη διεξαγωγή τελικών συμπερασμάτων, η ερευνήτρια διαπίστωσε τη σπουδαιότητα του ρόλου του πράκτορα Ιατρικού Τουρισμού και πως χωρίς τη συμβολή αυτού δεν καθίσταται εφικτή η δραστηριοποίηση των νοσηλευτηρίων και όλων των εμπλεκομένων στην αγορά του Ιατρικού Τουρισμού.

Ο πράκτορας Ιατρικού Τουρισμού συνάπτει συνεργασίες με θεραπευτήρια - κέντρα αποκατάστασης, ξενοδοχειακές μονάδες και προσφέρει ολοκληρωμένα πακέτα υγείας, ευεξίας και χαλάρωσης στους ασθενείς - επισκέπτες.

Η προσέλκυση των ασθενών γίνεται διαδικτυακά, καθώς η ιστοσελίδα [www.grekomed.com](http://www.grekomed.com) διαθέτει όλες τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες ώστε ένας ενδιαφερόμενος ασθενής - επισκέπτης να ενημερωθεί για την ιατρική φροντίδα που επιθυμεί να λάβει, τα διαθέσιμα ιδιωτικά θεραπευτήρια και το ιατρικό προσωπικό αυτών, τις συνεργαζόμενες ξενοδοχειακές μονάδες και τις προσφερόμενες υπηρεσίες διακοπών. Επιπλέον, τις περισσότερες ώρες υπάρχει διαθέσιμος σύμβουλος για την εξυπηρέτηση του ενδιαφερόμενου ασθενή - επισκέπτη.

Πέραν της ηλεκτρονικής προσέλκυσης και προβολής των υπηρεσιών που προσφέρει η Grekomed, υπάρχουν υποκαταστήματα και τουριστικοί πράκτορες που ενημερώνουν τους ενδιαφερόμενους για τις ιατρικές υπηρεσίες που μπορούν να λάβουν στην Ελλάδα, σε κάθε χώρα - πόλη του εξωτερικού που δραστηριοποιείται ο Όμιλος Μουζενίδη.

Σύμφωνα με την επίσημη ιστοσελίδα του πράκτορα Ιατρικού Τουρισμού, ο ενδιαφερόμενος έχει δυνατότητα να προσδιορίσει την τοποθεσία του και να του εμφανιστούν τα κοντινότερα σημεία πληροφόρησης. Κατ' ιδίαν πληροφόρηση ο ενδιαφερόμενος μπορεί να λάβει από 30 σημεία εάν βρίσκεται στη Ρωσία, από δύο σημεία στη Λευκορωσία και από πέντε σημεία εάν βρίσκεται στην Ουκρανία. Γραφεία του Ομίλου Μουζενίδη υπάρχουν ακόμη στη Λετονία, τη Μολδαβία και το Καζακστάν. Δραστηριοποίηση παρατηρείται και σε χώρες των Βαλκανίων και πιο συγκεκριμένα στη Ρουμανία, την Σερβία και την Βουλγαρία.

Να σημειωθεί ότι ο Όμιλος Μουζενίδη αριθμεί πάνω από εβδομήντα τουριστικά γραφεία και τον Ιανουάριο του 2015 ξεκίνησε τη δραστηριότητα του και στην Ουγγαρία με την εγκαινίαση καταστήματος στη Βουδαπέστη.

Πέραν βέβαια της διαδικτυακής προβολής και της ενημέρωσης μέσα από τα τουριστικά υποκαταστήματα του Ομίλου, υπάρχει συνεργασία με τους εκεί ιατρούς που προτρέπουν τους ασθενείς να λάβουν ιατρικές υπηρεσίες και υπηρεσίες αποκατάστασης και αποθεραπείας μέσω της Grekomed στην Ελλάδα λόγω των χαμηλού κοστολογίου σε σύγκριση με τις τιμές νοσηλίων στη Ρωσία και λόγω των ποσοστών επιτυχιών πολλών επεμβάσεων - θεραπειών από Έλληνες ιατρούς.

Επιπλέον, προσέγγιση γίνεται από τους εργαζόμενους που βρίσκονται στα γραφεία του Ομίλου στην Ελλάδα. Οι αρμόδιοι προσελκύουν τους Ρώσους τουρίστες στα ξενοδοχεία και τους προσφέρουν ημερήσια πακέτα ιατρικών υπηρεσιών όπως διαγνωστικό έλεγχο. Παράλληλα, με τις διακοπές, μπορεί ο τουρίστας να αφιερώσει μία ημέρα για διαγνωστικό έλεγχο στο Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης. Η καλύτερη διαφήμιση όμως για την προσέλκυση των ασθενών - τουριστών είναι η προσφορά πακέτων σε τιμή γνωριμίας ή δωρεάν. Υπάρχει δυνατότητα ασθενείς από τις παραπάνω χώρες να έρθουν στην Ελλάδα για να γνωρίσουν τις ιατρικές υπηρεσίες που μπορούν να του παρασχεθούν με την ευγενική χορηγία της Grekomed.

Τον Απρίλιο του 2015 ανακοινώθηκε στην ιστοσελίδα του γραφείου, ότι προσφέρεται θέση εργασίας στη Μόσχα. Σύμφωνα με την ανάρτηση, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να έχει γνώσεις ιατρικής και εμπειρία στις πωλήσεις. Απορίας άξιο, γιατί κάποιος ιατρός

να θέλει να εργαστεί ως υπάλληλος γραφείου. Οι γνώσεις όμως είναι απαραίτητες, ώστε ο υπάλληλος να γνωρίζει σε ποιο ιατρό θα καθοδηγήσει τον υποψήφιο ασθενή - επισκέπτη. Γενικές γνώσεις ιατρικής διαθέτει και ένας νοσηλευτής ή και ένας φοιτητής ιατρικής που επιθυμεί να εργαστεί, δεν είναι δηλαδή απαραίτητο να είναι ιατρός.

Αναφορικά με την τουριστική έκθεση που σημειώθηκε στη Μόσχα το Μάρτιο του 2014, δεν είχε τα προσδοκώμενα αποτελέσματα και δεν κρίθηκε απαραίτητη η συμμετοχή της Grekomed στην αντίστοιχη έκθεση του τρέχοντος έτους.

Να αναφέρουμε ότι η Grekomed, όπως άλλωστε υποδηλώνει και η ονομασία της, αναφέρεται στον Ιατρικό Τουρισμό της Ελλάδας και δεν προτίθεται να διαφημίσει ιατρικές υπηρεσίες άλλων χωρών, παρά μόνο στοχεύει στην προσέλκυση ασθενών - τουριστών και από άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Είναι το μοναδικό πρακτορείο Ιατρικού Τουρισμού στον ελλαδικό χώρο που ασχολείται με επαγγελματισμό και ευθύνη στη δραστηριοποίηση και ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα και μάλιστα μόνο με ιδιωτική πρωτοβουλία.

Με δεδομένο ότι η έδρα της Grekomed και του Ομίλου Μουζενίδη γενικότερα, είναι στη Θεσσαλονίκη μεγαλύτερη βαρύτητα και ανάπτυξη παρουσιάζει η Θεσσαλονίκη. Επιπλέον, η Χαλκιδική προτιμάται ιδιαίτερα από το ρωσόφωνο κοινό για στιγμές χαλάρωσης.

Η κυβέρνηση μέχρι στιγμής δεν έχει συνδράμει στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού και οι όποιες δηλώσεις και εξαγγελίες δεν είχαν κάποιο ουσιαστικό αποτέλεσμα.

Ο Όμιλος Μουζενίδη, πρωτοπορεί με την Grekomed, δεδομένου ότι είναι ο πρώτος πράκτορας Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα. Κανείς άλλος δεν γνώριζε πως και από πού να ξεκινήσει για να δραστηριοποιηθεί και να αναπτύξει την αγορά του Ιατρικού Τουρισμού.

Να σημειωθεί ότι η Grekomed προσφέρει υπηρεσίες και στη Λετονία, όσο αφορά τον Ιαματικό Τουρισμό, λόγω προτίμησης των ρωσόφωνων πολιτών και μη διάθεσης

τέτοιας υπηρεσίας στην Ελλάδα. Οι ρωσόφωνοι τουρίστες προτιμούν ιδιαίτερα τον ιαματικό τουρισμό με την καθοδήγηση ιατρών, μία υπηρεσία που δεν προσφέρεται προς το παρόν στην Ελλάδα και υπάρχει ζήτηση από τους εν λόγω τουρίστες.

Έχει συνάψει συνεργασία με το Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης, ένα ιδιωτικό θεραπευτήριο ορόσημο στον τομέα της υγείας για την πόλη της Θεσσαλονίκης, που σχεδιάστηκε για να παράσχει ιατρικές υπηρεσίες στους πολίτες των Βαλκανικών χωρών, διαθέτοντας άρτιο εκπαιδευμένο νοσηλευτικό προσωπικό, εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό χρησιμοποιώντας για τις υπηρεσίες του τις πιο σύγχρονες τεχνολογικές - ιατρικές μεθόδους και έχει λάβει διεθνείς διαπιστεύσεις - πιστοποιήσεις για παροχή ποιότητας και για προσφορά υπηρεσιών στον Ιατρικό Τουρισμό.

Διαθέτει αποκλειστική συνεργασία με τον Όμιλο Ιατρικού Αθηνών όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών υγείας σε πολίτες που προέρχονται από χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης. Σε περίπτωση που κάποιος υποψήφιος ασθενής έρθει πρώτα σε επικοινωνία με το προσωπικό του Ιατρικού Διαβαλκανικού Κέντρου για την αναζήτηση πληροφοριών, οι υπεύθυνοι καθοδηγούν τον υποψήφιο ασθενή σε επικοινωνία με τους εργαζόμενους της Grekomed για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πακέτου από την διευθέτηση των εισιτηρίων, την υποδοχή κατά την άφιξη του ασθενή, τη μεταφορά, τη θεραπεία, τη διαμονή σε ξενοδοχειακή μονάδα, τις διακοπές και ό,τι άλλο χρειαστεί μέχρι και την αναχώρησή του από την Ελλάδα.

Αναφορικά με τα κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας, η Grekomed συνεργάζεται με το κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας Ευεξία στη Χαλκιδική, το Μεσογειακό κέντρο αποθεραπείας και αποκατάστασης στο Λουτράκι και με το πρότυπο κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας Διάπλαση στην Καλαμάτα. Σχετικά με τα θεραπευτήρια δεν υπάρχει σύναψη συμφωνίας και με άλλα στα άμεσα σχέδια της Grekomed.

Η Grekomed βρίσκεται σε άμεση επαφή με τα τμήματα των Διεθνών Ασθενών των νοσηλευτηρίων - θεραπευτηρίων που συνεργάζεται και δεν διαθέτει υπάλληλο στα εν

λόγω τμήματα. Ακόμη, δεν είναι στις αρμοδιότητες της ο έλεγχος των διαπιστεύσεων των συνεργαζόμενων μονάδων υγείας.

Αναμφίβολα, η Grekomed θεωρείται ο κυρίαρχος του κλάδου των ιατρικών τουριστικών πρακτόρων, τουλάχιστον στη Βόρεια Ελλάδα, καθώς για τον ένα χρόνο λειτουργίας, η εισδοχή πάνω των 600 ασθενών στο Ιατρικό Διαβαλκανικό κέντρο για υπηρεσίες διαγνωστικού ελέγχου, ορθοπεδικές και καρδιολογικές και ογκολογικές επεμβάσεις για θεραπείες υποβοηθούμενης παραγωγής, συνδυάζοντας με το πέρας των θεραπειών και διακοπές, αποτελεί σημαντική επιτυχία.

Οι Ρώσοι ασθενείς - τουρίστες προτιμούν την Ελλάδα λόγω του χαμηλού κόστους των διαγνωστικών προγραμμάτων και των χειρουργικών επεμβάσεων, σε σύγκριση με το υψηλό κόστος στη Ρωσία, το εξειδικευμένο προσωπικό των συνεργαζόμενων θεραπευτηρίων, τις παρεχόμενες ιατρικές υπηρεσίες και κυρίως τις μεθόδους θεραπείας ασθενειών που αντιμετωπίζονται με τη ρομποτική μέθοδο και των φυσικών ομορφιών που διαθέτει η Ελλάδα.

Προτιμάται τόσο ο Ιατρικός Τουρισμός, όσο και ο Ιαματικός Τουρισμός. Ενδιαφέρον παρατηρείται και για τον Τουρισμό Ευεξίας, δυστυχώς όμως δεν υπάρχουν οι κατάλληλες υποδομές.

Η αγάπη για την Ελλάδα - όπως δηλώθηκε από τον διευθυντή της εταιρείας -, ωθεί τους εργαζόμενους της Grekomed και του Ομίλου γενικότερα, να συνεχίσουν να δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά και μόνο σε αυτήν. Τα όποια επιτεύγματα και οι στρατηγικές επέκτασης οφείλονται στην εξαιρετική οργανωτική δομή και συλλογική προσπάθεια των εργαζομένων του Ομίλου.



Το δεύτερο ερωτηματολόγιο αφορά τον υπεύθυνο του κέντρου αποκατάστασης και αποθεραπείας «Ευεξία», δεδομένου ότι συνεργάζεται με τον ιατρικό τουριστικό πράκτορα Grekomed.

Η ερευνήτρια ήθελε να διαπιστώσει τι ώθησε το εν λόγω κέντρο στην ενασχόληση του με τον Ιατρικό Τουρισμό, ποιας αντιμετώπισης τυγχάνουν οι Διεθνείς Ασθενείς, πως το νοσηλευτικό προσωπικό δέχτηκε αυτή την αλλαγή φιλοσοφίας και πως αυτή η αλλαγή μεταδόθηκε από τη διοίκηση στο προσωπικό του κέντρου αποκατάστασης.

Η έρευνα αφορά επομένως τη διοίκηση της συγκεκριμένης μονάδας και το πώς αυτή καθοδηγεί - εκπαιδεύει το προσωπικό ώστε να παρέχει υπηρεσίες υγείας και σε Διεθνείς Ασθενείς.

Πραγματοποιήθηκε συνάντηση με τον διευθυντή και πρόεδρο του διοικητικού συμβουλίου κ. Αντώνιο Υάκινθο του κέντρου αποκατάστασης και αποθεραπείας Ευεξία. Η συνέντευξη έγινε σε μορφή συζήτησης, χωρίς όμως να τηρηθεί η δομή του ερωτηματολογίου, καθώς οι ερωτήσεις δεν ήταν προτιμητέες από τον συνεντευξιαζόμενο και δεν συνάδουν με το πώς λειτουργεί το σύστημα υγείας.

Απαντήθηκαν οι πρώτες εννέα ερωτήσεις και μετά ακολούθησε μία γενική συζήτηση, τα συμπεράσματα της οποίας παρατίθενται:

Ιατρικός Τουρισμός σύμφωνα με τον ερωτηθέντα, είναι κάθε αναζήτηση ιατρικής υπηρεσίας σε άλλη χώρα, πέρα τη χώρα διαμονής:

1. είτε γιατί η ιατρική υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη στη χώρα διαμονής
2. είτε γιατί παρατηρείται μεγάλη λίστα αναμονής
3. είτε γιατί υπερέχει τεχνολογικά - επιστημονικά η χώρα - πάροχος
4. είτε για οικονομικούς λόγους

Η Ελλάδα στο χάρτη του Ιατρικού Τουρισμού είναι ανύπαρκτη, ωστόσο οι δυνατότητες είναι πολλές. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα αποτελεί τη χώρα με το μεγαλύτερο ιατρικό πληθυσμό. Οι απευθείας πτήσεις από τη χώρα διαμονής του ασθενή - επισκέπτη στη Θεσσαλονίκη, ώστε να λάβει υπηρεσίες υγείας, βοηθούν τη ενασχόληση των νοσοκομειακών μονάδων της πόλης με τον Ιατρικό Τουρισμό.

Επιπλέον χαρακτηριστικά που ωφελούν τη Θεσσαλονίκη να ασχοληθεί με τον εν λόγω κλάδο είναι το πλούσιο ψυχαγωγικό πλαίσιο, οι φυσικές ομορφιές του τόπου, η κουλτούρα των ανθρώπων και η γαστρονομία.

Η ενασχόληση του κέντρου αποκατάστασης με τον Ιατρικό Τουρισμό προέκυψε λόγω της οικονομικής κατάστασης που επικρατεί στην Ελλάδα. Στα αναπτυξιακά σχέδια του κέντρου είναι και η επέκταση στο εξωτερικό και σε καμία περίπτωση στην Ελλάδα, διότι 'η Ελλάδα διώχνει τους Έλληνες'. Εκτιμάται βέβαια ότι η Ελλάδα θα μπορούσε να έχει έσοδα 2 δις. ευρώ για τα επόμενα πέντε χρόνια κάθε χρόνο.

Προς το παρόν η πολιτεία είναι απύσχα και θέτει συνεχή εμπόδια σε σχέση με άλλες χώρες πρωτοπόρες στον κλάδο του Ιατρικού Τουρισμού.

Η εισδοχή των Διεθνών Ασθενών στο κέντρο αποκατάστασης ξεκίνησε το 2011 και παρέχει όλες τις υπηρεσίες αποκατάστασης και αποθεραπείας σε ασθενείς που προέρχονται από Ευρώπη, Βόρεια Αφρική και χώρες της πρώην ΕΣΣΔ.

Να σημειωθεί ότι έχουν προσέλθει στο κέντρο ασθενείς - επισκέπτες από χώρες της πρώην ΕΣΣΔ για αποθεραπεία και αποκατάσταση, δίχως τη μεσολάβηση του συνεργαζόμενου ιατρικού τουριστικού πράκτορα.

Οι πιστοποιήσεις είναι απαραίτητες και χρήσιμες διότι ελαχιστοποιούν τα λάθη και δείχνουν ότι οι μέθοδοι αποθεραπείας και αποκατάστασης εφαρμόζονται με διεθνή αποδεκτά πρότυπα και ότι όλοι οι ασθενείς αντιμετωπίζονται με τον ίδιο τρόπο.

Αναφορικά με την εκπαίδευση του προσωπικού ως προς την εξυπηρέτηση και την παροχή υπηρεσιών υγείας στους Διεθνείς Ασθενείς, υπήρξε κάποιο στάδιο εκπαίδευσης και προσαρμογής.

Το προσωπικό από το ιατρικό - θεραπευτικό - νοσηλευτικό αντιμετωπίζει τον κάθε ένα ασθενή σαν μέλος της οικογενείας του και όχι σαν μία επιπρόσθετη πηγή εσόδων. Το προσωπικό είναι μία ζεστή αγκαλιά για τον κάθε ασθενή.

Από τη μεριά της και η διοίκηση αντιμετωπίζει ισάξια κάθε βαθμίδα του προσωπικού, διότι όλοι είναι σημαντικοί και πολύτιμοι στο να αντιμετωπίσουν τις δύσκολες καταστάσεις των ασθενών, να προσφέρουν γρήγορη αποθεραπεία και να κάνουν την κάθε μέρα του ασθενή ευκολότερη.

Αναφορικά με το προσωπικό που έρχεται σε άμεση επαφή με τον Διεθνή Ασθενή, είναι πολύγλωσσο με αποτέλεσμα να μην υπάρχει συνοδός - μεταφραστής. Οι ιατροί έρχονται σε επικοινωνία με τον υποψήφιο ασθενή αρκετές φορές πριν την τελική απόφαση του ασθενή αναφορικά για το αν θα λάβει υπηρεσίες αποκατάστασης - αποθεραπείας στο συγκεκριμένο κέντρο.

Η καταγραφή των απόψεων των ασθενών με το πέρας τη θεραπείας δεν είναι ξεκάθαρο κατά πόσο συμβάλει στην προσέλκυση νέων ασθενών. Εφαρμόζονται πάντως όλες οι θεωρίες μάρκετινγκ για την προσέλκυση Διεθνών Ασθενών.

## 6.Πέμπτο Κεφάλαιο

### Συμπεράσματα

Αναφορικά με τον κλάδο του Ιατρικού Τουρισμού έχει παρατηρηθεί σημαντική πρόοδος από την πλευρά των ιδιωτικών νοσοκομείων και των κέντρων αποθεραπείας και αποκατάστασης. Η πιστοποίηση των ιδιωτικών μονάδων υγείας και κατά Temos, για την παροχή υπηρεσιών υγείας στους Διεθνείς Ασθενείς, φανερώνει πως τα εν λόγω θεραπευτήρια προσπαθούν να αποκτήσουν μερίδιο στην παγκόσμια αγορά του Ιατρικού Τουρισμού.

Η δημιουργία τμημάτων Διεθνών Ασθενών, το πολύγλωσσο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, η εκπαίδευση όλων των βαθμίδων του προσωπικού για την παροχή υπηρεσιών υγείας σε Διεθνείς Ασθενείς - επισκέπτες, μαρτυρούν πως αξίζει η επένδυση των ιδιωτικών θεραπευτηρίων στον Ιατρικό Τουρισμό.

Υποδομές, εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό και υπερσύγχρονα μηχανήματα είναι στη διάθεση των Διεθνών Ασθενών. Η πολιτεία όμως μέχρι στιγμής απουσιάζει. Τα όποια βήματα προόδου έχουν σημειωθεί, είναι χάρη στις πρωτοβουλίες των επιχειρηματιών. Αξίζει βέβαια να σημειωθεί η ευνοϊκή νομοθεσία, αναφορικά με την υποβοηθούμενη αναπαραγωγή.

Η συλλογική προσπάθεια και η συνεργασία της ελληνικής κυβέρνησης με τους επιχειρηματίες του κλάδου υγείας, θα είχε θετικό αντίκτυπο στην απόκτηση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς του Ιατρικού Τουρισμού.

Τα αρμόδια Υπουργεία Υγείας και Τουρισμού έχουν προβεί σε εξαγγελίες και υποσχέσεις. Παρατηρήθηκε βέβαια και συλλογική συμμετοχή σε εκθέσεις σε χώρες του εξωτερικού. Όμως μία συμμετοχή σε έκθεση δεν είναι αρκετή για την προώθηση των ιατρικών υπηρεσιών, τη διαφήμιση της Ελλάδας και την προσέλκυση των Διεθνών Ασθενών. Εξάλλου οι απόψεις δίστανται για το εάν η συμμετοχή σε διεθνείς εκθέσεις βοηθά στην προβολή του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα.

Από την πλευρά των ιδιωτικών θεραπευτηρίων ωφέλιμη θα ήταν και η μεταξύ τους συνεργασία. Στον τύπο ανακοινώνονται μαζικές συμμετοχές των θεραπευτηρίων σε διεθνείς εκθέσεις. Πράγματι κάτι τέτοιο συμβαίνει, αλλά μόνο για την προβολή. Το κάθε θεραπευτήριο ανταγωνίζεται το άλλο και σε καμία περίπτωση δεν είναι διαθέσιμο να φανερώσει τα επόμενα στρατηγικά του σχέδια. Εξάλλου έτσι λειτουργούν οι κανόνες της αγοράς!

Αναφορικά με την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού, πέραν της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, υπάρχει πρόσφορο έδαφος. Τα κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας που λειτουργούν σε Λάρισα, Λουτράκι και Καλαμάτα, τα διαγνωστικά κέντρα που διαθέτει ο Όμιλος Euromedica ανά την ελληνική επικράτεια και οι προσπάθειες ενασχόλησης ιατρικών κέντρων που εδρεύουν σε Χίο και Κρήτη, φανερώνουν ότι τα ελληνικά περιφερειακά και νησιωτικά κέντρα μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες υγείας στους Διεθνείς Ασθενείς.

Ενασχόληση με τον Ιατρικό Τουρισμό, πέραν των ιδιωτικών κέντρων, μπορεί να έχουν και τα δημόσια νοσοκομεία, αρκεί να διατεθούν τα απαραίτητα κονδύλια. Στις δημόσιες νοσοκομειακές μονάδες εργάζεται εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό, με περισσότερη εμπειρία θα μπορούσαμε να πούμε, από τις αντίστοιχες ιδιωτικές. Νοσοκομειακές μονάδες υφίστανται, απλά χρειάζονται ανακαίνιση - επισκευή και το σύστημα υγείας αναδιάρθρωση.

Το κράτος επομένως, όταν ορθοποδήσει από τη δυσμενή οικονομική συγκυρία που βρίσκεται, έχει δυνατότητες να προσφέρει υπηρεσίες υγείας σε Διεθνείς Ασθενείς. Βέβαια έχει να διανύσει μακρύ δρόμο.

Αναφορικά με τους πράκτορες που ασχολούνται με τον Ιατρικό Τουρισμό, δεν υπάρχουν διαθέσιμοι. Ο μοναδικός τουριστικός πράκτορας που δραστηριοποιείται στον κλάδο του Ιατρικού Τουρισμού, σε όλη την ελληνική επικράτεια, προσφέροντας ολοκληρωμένα πακέτα υπηρεσιών υγείας και διακοπών είναι η Grekomed του Ομίλου Μουζενίδη.

Τα ιδιωτικά θεραπευτήρια και κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας προσφέρουν υπηρεσίες υγείας σε ασθενείς που κατοικούν σε χώρα διαφορετική της Ελλάδας. Όμως ο Ιατρικός Τουρισμός δεν είναι μόνον αυτή η υπηρεσία. Ο Ιατρικός Τουρισμός συνδυάζει και στιγμές χαλάρωσης και ευεξίας, πέραν της ιατρικής φροντίδας.

Αναμφίβολα, η πρόοδος της Ελλάδας αναφορικά με τη δραστηριοποίηση και την ανάπτυξή της στην αγορά του Ιατρικού Τουρισμού οφείλεται στην Grekomed και τον Όμιλο Μουζενίδη.

Σκοπός της ερευνητριας ήταν να αποκτήσει όσον το δυνατόν περισσότερη πληροφόρηση για θέματα Ιατρικού Τουρισμού και Διεθνών Ασθενών, μέσα από τον πράκτορα Ιατρικού Τουρισμού και των συνεργαζόμενων με αυτόν κλινική και κέντρο αποκατάστασης και αποθεραπείας.

Από την μοναδική συνάντηση με τον υπεύθυνο του κέντρου αποκατάστασης και αποθεραπείας διαπιστώθηκε πως όλοι οι ασθενείς ανεξαρτήτως προέλευσης αντιμετωπίζονται ισάξια. Το ιατρικό και θεραπευτικό προσωπικό συμπεριφέρεται στους ασθενείς σαν να ήταν μέλος της οικογένειας του. Πρόκειται για μία οργανωτική κουλτούρα με κοινή αντίληψη των μελών του οργανισμού και ένα σύστημα κοινά αποδεκτών εννοιών. Κάτι που επιτεύχθηκε μέσα από την κατάλληλη εκπαίδευση όλων των βαθμίδων του προσωπικού.

Για τα υπόλοιπα δύο συνεργαζόμενα κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας, δεδομένου ότι δεν έχουν δεχθεί Διεθνείς Ασθενείς μέσω της συνεργασίας με την Grekomed, δεν υπάρχουν στοιχεία για μελέτη και αξιολόγηση.

Αναφορικά με τις ξενοδοχειακές μονάδες, καμία στην περιοχή της Θεσσαλονίκη, όπου επικεντρώθηκε η έρευνα δεν έχει λάβει πιστοποίηση Medical Tourism Friendly Hotel. Ξενοδοχειακές μονάδες είναι διαθέσιμες να προσφέρουν υπηρεσίες διαμονής στους επισκέπτες τόσο στη Θεσσαλονίκη όσο και στη Χαλκιδική, αναλόγων των προτιμήσεων των επισκεπτών. Υπηρεσίες διαμονής σε ασθενείς - επισκέπτες για περαιτέρω ανάρρωση, αναλόγων των οδηγιών των ιατρών, δεν υπάρχουν,

τουλάχιστον, όχι πιστοποιημένες. Γεγονός που επιβεβαίωσε και η υπεύθυνη marketing της ένωσης ξενοδόχων Θεσσαλονίκης, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας.

Καθοριστικό ρόλο για να δραστηριοποιηθεί μία μονάδα υγείας στην αγορά του Ιατρικού Τουρισμού, διαμορφώνει η συνεργασία με τον πράκτορα Ιατρικού Τουρισμού. Δεν μπορεί μία μονάδα υγείας να προσελκύσει από μόνη της Διεθνείς Ασθενείς και να προσφέρει υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού, παρά μόνο υπηρεσίες υγείας.

Ο πράκτορας Ιατρικού Τουρισμού παρέχει όλες τις υπηρεσίες που χρειάζεται ο Διεθνής Ασθενής για να λάβει υπηρεσίες υγείας και διακοπών σε χώρα διαφορετική από εκείνη της διαμονής του.

Επίσης, γνωρίζει τον τρόπο προσέλκυσης Διεθνών Ασθενών. Στην έρευνα μας, αποδείχτηκε ότι μόνο τα στελέχη της Grekomed έχουν τη δυνατότητα να παράσχουν τις απαραίτητες υπηρεσίες που χρειάζεται ο Διεθνής Ασθενής, έχοντας συνάψει συμφωνίες με τις αρμόδιες μονάδες υγείας και ξενοδοχειακές μονάδες στην Ελλάδα και διαθέτοντας το κατάλληλο προσωπικό στις χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης.

## Προτάσεις

Η Ελλάδα έχει δυνατότητα να αναπτυχθεί στον κλάδο του Ιατρικού Τουρισμού και να καταστεί πόλος έλξης των Διεθνών Ασθενών. Έχει τη δυνατότητα να υιοθετήσει μερικές από τις καλές πρακτικές που εφαρμόζουν χώρες που ήδη δραστηριοποιούνται στον Ιατρικό Τουρισμό.

Με δεδομένο της δυσμενή οικονομική κατάσταση στην οποία βρίσκεται, δεν μπορεί να συναγωνιστεί την γειτονική Τουρκία που χρηματοδοτεί μέρος της θεραπείας των Διεθνών Ασθενών. Έχει όμως τη δυνατότητα να διευκολύνει τις διαδικασίες και το κόστος έκδοσης βίζας για τους πολίτες που προέρχονται από χώρες της πρώην ΕΣΣΔ.

Η μείωση του ΦΠΑ στα ξενοδοχειακά καταλύματα θα διευκόλυνε όχι μόνο την προσέλκυση των Διεθνών Ασθενών, αλλά και όλως των τουριστών ανά την υφήλιο. Επιπλέον, η δημιουργία κώδικα δεοντολογίας για τον Ιατρικό Τουρισμό θα βοηθούσε σημαντικά στη ορθή παροχή υπηρεσιών στους Διεθνείς Ασθενείς και τη δυνατότητας δραστηριοποίησης περαιτέρω εμπλεκόμενων μονάδων στον κλάδο του Ιατρικού Τουρισμού.

Απαιτείται επομένως κρατική μέριμνα, όχι όμως με τη μορφή εξαγγελιών, αλλά με πράξεις. Ωφέλιμη θα ήταν και η διαδικτυακή προβολή της χώρας, αναφορικά με τις υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού. Προς το παρόν δεν υφίσταται κάποια ιστοσελίδα, αντίστοιχη της Ουγγαρίας και της Κούβας.

Είναι χρήσιμο να υπάρχει διαθέσιμη ιστοσελίδα που να πληροφορεί για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας που μπορεί να λάβει ο Διεθνής Ασθενής σε κάθε θεραπευτήριο που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, τις τιμές των νοσηλίων και τις διαθέσιμες ξενοδοχειακές μονάδες.

Στα πλαίσια του υγιούς ανταγωνισμού, θα είναι πρόκληση και η ενασχόληση - όσων πρακτόρων έχουν τη δυνατότητα - με τον Ιατρικό Τουρισμό. Να δραστηριοποιηθούν πράκτορες Ιατρικού Τουρισμού που θα παρέχουν πακέτα σε Διεθνείς Ασθενείς από διάφορες χώρες της υφηλίου.



Τα ιδιωτικά θεραπευτήρια και κέντρα αποκατάστασης να μη δρουν μεμονωμένα, να συνάψουν συμφωνία με πράκτορες Ιατρικού Τουρισμού και με ξενοδοχειακές μονάδες. Η συλλογική προσπάθεια αποδίδει καλύτερα.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες να μπουν στη διαδικασία λήψης της πιστοποίησης Medical Tourism Friendly Hotel. Πέραν του γεγονότος ότι αναβαθμίζει κατ' αυτόν τον τρόπο τις υπηρεσίες διαμονής που παρέχει, είναι ένας τρόπος να πειστεί ευκολότερα ο Διεθνής Ασθενής ότι εάν έρθει στην Ελλάδα για να λάβει υπηρεσίες υγείας, με το πέρας της θεραπείας του, θα έχει δωμάτιο προσαρμοσμένο στις ανάγκες του για ταχεία ανάρρωση, συνδυάζοντας ταυτόχρονα και στιγμές χαλάρωσης.

Αναφορικά με τον Ιαματικό Τουρισμό και εκεί απαιτούνται σημαντικά βήματα. Το θετικό είναι ότι στην Ελλάδα υπάρχουν εκατοντάδες ιαματικές πηγές. Τα κονδύλια για να αξιοποιηθούν δεν υπάρχουν. Η αξιοποίηση των ιαματικών πηγών από ιδιώτη θα αποτελούσε σημαντική πηγή εσόδων στο κράτος και θα προσέλκυε εκατοντάδες τουρίστες.

Ο κρατικός μηχανισμός αδυνατεί να παράσχει τα απαιτούμενα κονδύλια, έχει τη δυνατότητα όμως να απλοποιήσει την όλη γραφειοκρατική διαδικασία. Ο ιδιωτικός τομέας μπορεί να μεγαλοουργήσει στον κλάδο του Ιατρικού Τουρισμού, αρκεί να διευκολύνει η κυβέρνηση την όλη διαδικασία με μείωση της γραφειοκρατίας.

## Βιβλιογραφία

### Ξένη βιβλιογραφία

- Cooper, R. & Schindler, S., (1998), Business Research Methods, Irwin – McGraw – Hill, Boston.
- Diane York, (Spring 2008). Medical tourism: The trend toward outsourcing medical procedures to foreign countries. Journal of Continuing Education in the Health Professions, Volume 28, Issue 2, pages 99–102.
- Hussey, J. and Hussey, R. (1997), Business Research: A Practical Guide for Undergraduate and Postgraduate Students, Macmillan Press Ltd, Hampshire.
- Jankowicz, A.D., (1991), Business Research Projects. Thomson Learning, London.
- Медицинский туризм в Греции, Grekomed, Mouzenidis Group, περιοδικό ομίλου, Θεσσαλονίκη 2014.

### Ελληνική βιβλιογραφία

- Δοξιάδης Α., Κατσάπη Α., Σουλιώτης Κ., Τούντας Γ., Ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα, Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής, Αθήνα 2012.
- Λαμπίρη – Δημάκη, Ι. & Παπαχρίστου, Θ., (1995), Κοινωνικές Έρευνες με Στατιστικές Μεθόδους, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή.
- Πετράκης, Μ., (1999), Έρευνα Μάρκετινγκ, Θεωρία και πράξη, Σταμούλης, Αθήνα.
- Τζωρτζάκης - Τζωρτζάκη, (1996), Μάρκετινγκ. Η Ελληνική προσέγγιση, Rosili, Αθήνα.
- Όμιλος Ιατρικού Αθηνών, Πάντα ένα βήμα μπροστά!, περιοδικού ομίλου, Αθήνα 2014.

## Ιστότοποι

- <http://www.medicaltourism.com/en/facts-statistics.html>(last access 10/01/2015)
- <http://www.healthpages.gr/portal/page/portal/1535/index?CatID=565>(last access 10/01/2015)
- <http://geomed.gr/wp-content/uploads/2014/01/%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%9D%CE%A4%CE%91%CE%A3-%CE%99.pdf> (last access 10/01/2015)
- <http://www.healthpages.gr/portal/page/portal/1535/index?CatID=566>(last access 10/01/2015)
- <http://www.tornosnews.gr/permalink/7725.html> (last access 12/01/2015)
- <http://www.healthview.gr/%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B5%CF%87%CF%8C%CE%BC%CE%B5%CE%BD%CE%BF/%CE%AC%CF%81%CE%B8%CF%81%CE%BF/1260/%CF%83%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-%CF%85%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82>(last access 17/01/2015)
- <http://www.ygeianet.gr/box/cal/35055.pdf> (last access 17/01/2015)
- <http://www.treatmentabroad.com/medical-tourism/accreditation/approved> (last access 17/01/2015)
- [http://philica.com/display\\_article.php?article\\_id=387](http://philica.com/display_article.php?article_id=387) (last access 18/01/2015)
- [http://www.abhinavjournal.com/images/Commerce\\_%26\\_Management/Mar13/5.pdf](http://www.abhinavjournal.com/images/Commerce_%26_Management/Mar13/5.pdf) (last access 18/01/2015)
- <http://www.tovima.gr/world/article/?aid=626272> (last access 18/01/2015)
- <http://www.emprosnet.gr/article/44988-iatrikos-toyrismos-me-kratiki-epidotisi> (last access 18/01/2015)
- <http://www.tornosnews.gr/permalink/4729.html> (last access 18/01/2015)
- <http://www.healthservicecuba.com> (last access 26/01/2015)
- <http://www.mymedholiday.com/country/singapore/article/48/why-medical-tourism-in-singapore> (last access 26/01/2015)
- <http://www.budapestinfo.org> (last access 26/01/2015)
- <http://www.medicaltourismhungary.com/packages/> (last access 26/01/2015)

- [http://europa.eu/legislation\\_summaries/employment\\_and\\_social\\_policy/social\\_protection/sp0002\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/social_protection/sp0002_el.htm) (last access 23/01/2015)
- <http://www.kathimerini.gr/789542/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/27-ekatommyria-toyristes-sthn-ellada-to-2021> (last access 20/01/2015)
- <http://www.investingreece.gov.gr/default.asp?pid=36&sectorID=37&la=2> (last access 20/01/2015)
- <http://www.kathimerini.gr/553195/opinion/epikairothta/politikh/iatrikos-toyrismos-to-megalo-stoixhma> (last access 27/01/2015)
- <http://www.voria.gr/index.php?module=news&func=display&sid=203549> (last access 27/01/2015)
- <http://health.in.gr/news/healthpolicies/article/?aid=1231251757> (last access 29/01/2015)
- [www.grekomed.com](http://www.grekomed.com)
- <http://www.tornosnews.gr/permalink/8152.html> (last access 30/01/2015)
- <http://www.tuv-nord.com/gr/el/quality/iso-9001-2008-428.htm> (last access 05/02/2015)
- [http://www.temos-worldwide.com/temosaegean/index.php?option=com\\_content&task=view&id=291&Itemid=216](http://www.temos-worldwide.com/temosaegean/index.php?option=com_content&task=view&id=291&Itemid=216) (last access 05/02/2015)
- <http://temos-aegean.info/ins/%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CF%84%CF%8D%CF%89%CF%83%CE%B7-%CE%B1%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%AC%CF%82/> (last access 05/02/2015)
- <http://www.jointcommissioninternational.org/> (last access 07/02/2015)
- [http://www.hygeia.gr/page.aspx?p\\_id=16](http://www.hygeia.gr/page.aspx?p_id=16) (last access 05/02/2015)
- <http://www.capital.gr/news.asp?id=1669842> (last access 06/02/2015)
- <http://www.iatriko.gr/el/content/%CF%8C%CE%BC%CE%B9%CE%BB%CE%BF%CF%82-%CE%B9%CE%B1%CF%84%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D-%CE%CE%B9%CE%BB%CE%BF%CF%82-%CF%85%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82->

%CE%BC%CE%AD%CE%BB%CE%BF%CF%82-

%CF%84%CE%BF%CF%85-

%CF%83%CF%85%CE%BD%CE%B4%CE%AD%CF%83%CE%BC%CE  
%BF%CF%85-

%CE%B5%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%  
CF%8E%CE%BD-

%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B  
9%CE%BA%CF%8E%CE%BD (last access 06/02/2015)

- [www.europemedicaltourism.com](http://www.europemedicaltourism.com) (last access 06/02/2015)
- <http://www.euromedica.gr/basic-page/137/omilos-euromedica> (last access 06/02/2015)
- <http://www.iatronet.gr/eidiseis-nea/ygeia-business/news/29378/euromedica-melos-toy-sete-apo-simera-o-omilos.html> (last access 07/02/2015)
- [http://www.hygeia.gr/page.aspx?p\\_id=503](http://www.hygeia.gr/page.aspx?p_id=503) (last access 07/02/2015)
- <http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=425862> (last access 05/02/2015)
- <http://www.iaso.gr/el/group/index.html> (last access 05/02/2015)
- <http://www.iaso.gr/assets/media/PDF/IASW/2165.pdf> (last access 05/02/2015)
- <http://www.mediterraneohospital.gr/articles.php?lng=gr&pg=62> (last access 04/02/2015)
- <http://www.mediterraneohospital.gr/articles.php?lng=gr&pg=393> (last access 04/02/2015)
- <http://www.iatronet.gr/eidiseis-nea/ygeia-business/news/20054/pistopoiisi-iatrikwn-ypiresiwn-kata-temos-toy-mediterraneo-hospital.html> (last access 04/02/2015)
- <http://www.metropolitan-hospital.gr/profile/poreia.html> (last access 04/02/2015)
- <http://www.e-travelnews.gr/pistopihthike-gia-iatriko-tourismo-to-nosokomeio-metropolitan/> (last access 04/02/2015)
- <http://www.iator.gr/2015/01/26/kliniki-rea-sta-kalytera-nosokomeia-tou-kosmou/> (last access 04/02/2015)
- <http://www.evexia.com/gr/our-work/about> (last access 03/02/2015)

- [http://reviews.treatmentabroad.com/rehabilitation\\_clinic/greece/evexia\\_rehabilitation\\_center](http://reviews.treatmentabroad.com/rehabilitation_clinic/greece/evexia_rehabilitation_center) (last access 03/02/2015)
- [www.anagennisi-ae.gr](http://www.anagennisi-ae.gr) (last access 03/02/2015)
- <http://www.animus.com.gr/to-kentro/> (last access 03/02/2015)
- <http://www.animus.com.gr/nea/articles/article/to-animus-pistopoiithike-apo-to-diethni-organismo-temos/> (last access 03/02/2015)
- <http://www.filoktitis.com.gr/> (last access 03/02/2015)
- <http://www.imedical.gr/el/8515DCDB> (last access 04/02/2015)
- [http://www.tuv.com/news/el/greece/about\\_us\\_gr/pressreleases\\_gr/news\\_content\\_gr\\_el\\_159369.html/deltio-typou-medical-friendly-hotels?et\\_cid=19&et\\_lid=16&et\\_sub=%CE%94%CE%95%CE%9B%CE%A4%CE%99%CE%9F%20%CE%A4%CE%A5%CE%A0%CE%9F%CE%A5%20Medical%20Tourism%20Friendly%20Hotels%20%28MTFH%29%20](http://www.tuv.com/news/el/greece/about_us_gr/pressreleases_gr/news_content_gr_el_159369.html/deltio-typou-medical-friendly-hotels?et_cid=19&et_lid=16&et_sub=%CE%94%CE%95%CE%9B%CE%A4%CE%99%CE%9F%20%CE%A4%CE%A5%CE%A0%CE%9F%CE%A5%20Medical%20Tourism%20Friendly%20Hotels%20%28MTFH%29%20) (last access 07/02/2015)
- <https://business2travel.wordpress.com/2013/06/16/%CF%80%CF%81%CF%89%CF%84%CE%B7-%CF%80%CE%B1%CE%B3%CE%BA%CE%BF%CF%83%CE%BC%CE%B9%CE%B1-%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%BE%CE%B5%CE%BD%CE%BF/> (last access 12/02/2015)
- <http://www.treatmentabroad.com> (last access 01/02/2015)
- <http://www.euro2day.gr/specials/opinions/article/1283464/dhmioyrgoyme-to-ellhniko-brand-iatrikoy-toyrismoy.html> (last access 06/02/2015)
- <http://www.tornosnews.gr/permalink/8209.html> (last access 10/02/2015)
- <http://www.tornosnews.gr/permalink/3115.html> (last access 10/02/2015)
- [www.elitour.org](http://www.elitour.org) (last access 06/02/2015)
- <http://temos-aegean.info> (last access 05/02/2015)
- <http://www.tornosnews.gr/permalink/8384.html> (last access 10/02/2015)
- <http://www.kathimerini.gr/58156/article/oikonomia/epixeirhseis/rwsikh-yhfos-empistosynhs-ston-ellhniko-iatriko-toyrismo> (last access 12/02/2015)

- <http://www.real.gr/DefaultArthro.aspx?page=arthro&id=359143&catID=19>  
(last access 12/02/2015)
- <http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=637973> (last access 15/02/2015)
- <http://www.lagadas.gr/index.php/2014-09-02-17-43-59/2014-09-02-17-48-24>  
(last access 19/02/2015)
- <http://www.loutrapozar.net/> (last access 19/02/2015)
- <http://www.ucy.ac.cy/pakepe/el/research-services/research-kind> (last access 15/05/2015)





## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

### **Διευθυντή Grekomed - Όμιλος Μουζενίδη**

1. Πως λειτουργεί ο medical tour operator;
2. Πως οι ρωσσόφωνοι πληροφορούνται για την Grekomed
3. Σε ποιες χώρες απευθύνεστε;
4. Πως γίνεται η προώθηση των ολοκληρωμένων πακέτων; Πως πείθεται ο υποψήφιος ασθενής και τελικά επιλέγει τα συνεργαζόμενα ιατρικά κέντρα για να λάβει υπηρεσίες υγείας; Υπάρχουν κάποια πακέτα ‘γνωριμίας’ ή ‘προσφοράς’;
5. Στην ιστοσελίδα σας υπάρχει μία θέση για πρόσληψη άτομου στο γραφείο σας στη Μόσχα, με προϋπόθεση πτυχίο ιατρικής και εμπειρίας στις πωλήσεις. Γιατί κάποιος που έχει τα ανωτέρω προσόντα να εργαστεί στην επιχείρησή σας;
6. Η έκθεση που έλαβε χώρα στη Μόσχα τον Μάρτιο του 2014 βοήθησε στην προώθηση του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα και στην προσέλκυση ασθενών;
7. Η Grekomed έχει ως στόχο την προσέλκυση ασθενών - τουριστών μόνο στην Ελλάδα ή και σε άλλες χώρες; Π.χ. Τουρκία
8. Υπάρχει συνεργασία με Αθήνα και Θεσσαλονίκη. Ποια από τις δύο περιοχές παρουσιάζει μεγαλύτερη ανάπτυξη και γιατί; Σε ποια από τις δύο περιοχές δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα η εταιρεία σας;
9. Η κυβέρνηση συνεισφέρει στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού ή εναπόκειται κατά κύριο λόγο σε ιδιωτική πρωτοβουλία;
10. Στην ιστοσελίδα αναφέρεται και η Λετονία. Αναπτύσσετε και εκεί, δηλαδή ‘Ιατρικός Τουρισμός στη Λετονία’; Και ποια η ανταπόκριση.
11. Με ποια νοσηλευτήρια - κέντρα αποκατάστασης συνεργάζεστε;
12. Ανακοινώθηκε νέα συνεργασία με τη Διάπλαση. Ποια τα άμεσα αναπτυξιακά σχέδιά σας σε ορίζοντα διετίας;
13. Η Grekomed διαθέτει κάποιο παράλληλο της στο τμήμα Διεθνών Ασθενών του Ιατρικού Διαβαλκανικού Κέντρου και στην Evexia;
14. Ο medical tour operator ελέγχει για τις διαπιστεύσεις - πιστοποιήσεις των νοσηλευτηρίων και θεραπευτηρίων που συνεργάζεται;
15. Για τι είδους θεραπείες έρχονται οι ασθενείς - τουρίστες στην Ελλάδα;
16. Γιατί οι κάτοικοι των χωρών της πρώην ΕΣΣΔ να έρθουν στην Ελλάδα να λάβουν υπηρεσίες υγείας;
17. Προτιμάται μόνο ο Ιατρικός Τουρισμός επιλογής ή και ο τουρισμός που σχετίζεται με τη διαχείριση των ιατρικών αναγκών των ασθενών - επισκεπτών; π.χ. νεφροπαθείς

### **Πρόεδρο Δ. Σ. Evexia**

1. Πως αποδίδετε τον όρο 'Ιατρικός Τουρισμός'.
2. Γιατί κατά τη γνώμη σας, η Ελλάδα και ιδιαίτερα η Θεσσαλονίκη, είναι ωφέλιμο να ασχοληθούν με την ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού;
3. Τι σας ώθησε στην ενασχόληση με τον Ιατρικό Τουρισμό;
4. Από ποιες χώρες και για ποιες θεραπείες έρχονται ασθενείς;
5. Πόσο σημαντικό είναι το νοσηλευτήριο να διαθέτει τη διαπίστευση κατά Temos; Λαμβάνοντας υπόψη ότι η όλη διαδικασία είναι επίπονη και χρονοβόρα.
6. Υπήρξε στάδιο εκπαίδευσης και προσαρμογής αναφορικά με την εξυπηρέτηση και την παροχή υπηρεσιών υγείας στους Διεθνείς Ασθενείς;
7. Πως επηρεάζει - διαμορφώνει η ύπαρξη του συνοδού - μεταφραστή τη σχέση του ασθενή με τον ιατρό;
8. Εκτός από την αποστολή του ιατρικού ιστορικού του ασθενή υπάρχει μία πρώτη επικοινωνία του ιατρού με τον ασθενή, ενόσω ο δεύτερος βρίσκεται στον τόπο διαμονής του και είναι διαφορετικός για τη θεραπεία, τον ιατρό και ίσως και για το κέντρο αποκατάστασης;
9. Η δημιουργία video με καταγραφή των απόψεων και των εμπειριών των ασθενών με το πέρας της θεραπείας, βοήθησε στην προσέλκυση καινούριων ασθενών - επισκεπτών;
10. Πόσο σημαντικός είναι ο ρόλος των medical tour operators για την προσέλκυση διεθνών ασθενών; Πέρα από την Grekomed του Ομίλου Μουζενίδη, έχετε συνάψει συνεργασία και με άλλους medical tour operators;
11. Ποια η αντιμετώπιση του νοσηλευτικού προσωπικού στην αλλαγή φιλοσοφίας του νοσηλευτηρίου στα πρότυπα του Ιατρικού Τουρισμού;
12. Ποια η αντιμετώπισή σας στην όποια διστακτικότητα των υποψηφίων ασθενών και πως τελικά σας εμπιστεύονται και ταξιδεύουν από χώρες του εξωτερικού, ώστε να λάβουν υπηρεσίες υγείας στο Κέντρο Αποκατάστασης και Αποθεραπείας Evexia;
13. Πως το προσωπικό του νοσηλευτηρίου αντιμετωπίζει τους Διεθνείς Ασθενείς; Ως μία επιπλέον πηγή εσόδων ή ως μία ευκαιρία παροχής υπηρεσιών υγείας σε άτομα που χρήζουν περίθαλψης και επιλέγουν τους Έλληνες ιατρούς;
14. Με δεδομένο ότι η αποκατάσταση των ασθενών διαρκεί μεγάλο χρονικό διάστημα υπάρχει κάποια πρόνοια για τους συνοδούς αυτών;
15. Ποια είναι τα στοιχεία εκείνα που χαρακτηρίζουν το Κέντρο Αποκατάστασης και Αποθεραπείας Evexia ελκυστικά για την προσέλκυση των Διεθνών Ασθενών;