

ZDRAVSTVENI TURIZAM U HRVATSKOJ

Duvnjak, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:438523>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-18**

Repository / Repozitorij:

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

ZDRAVSTVENI TURIZAM U HRVATSKOJ

Mentor:

Izv. prof. dr. sc. Lana Kordić

Studentica:

Ana Duvnjak

Split, lipanj, 2021.

SADRŽAJ:

1. UVOD	1
1.1. Problem istraživanja	1
1.2. Cilj istraživanja.....	1
1.3. Metode rada	1
1.4. Struktura rada	2
2. KARAKTERISTIKE ZDRAVSTVENOG TURIZMA	3
2.1. Pojam zdravstvenog turizma	3
2.2. Prirodni činitelji.....	5
2.3. Oblici zdravstvenog turizma.....	8
2.3.1. Medicinski turizam.....	9
2.3.2. Lječilišni turizam.....	10
2.3.3. Wellness turizam	11
2.4. Suvremeni tržišni trendovi	13
3. ZDRAVSTVENI TURIZAM U HRVATSKOJ	16
3.1. Zakoni i pravilnici koji reguliraju zdravstveni turizam u Hrvatskoj.....	17
3.2. Ponuda zdravstvenog turizma u Hrvatskoj	19
3.3. Učinkovitost zdravstvenih ustanova u Hrvatskoj.....	22
3.4. Promocija zdravstvenog turizma	23
3.5. Trenutno stanje zdravstvenog turizma u Hrvatskoj	24
3.6. SWOT analiza zdravstvenog turizma.....	27
3.7. Budućnost razvoja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj	29
4. ZAKLJUČAK.....	31
LITERATURA	32
POPIS TABLICA.....	36
POPIS SLIKA.....	36
SAŽETAK.....	37
SUMMARY.....	38

1. UVOD

Zdravstveni turizam predstavlja jedan od najstarijih oblika turizma namijenjen pružanju zdravstvenih usluga koje doprinose očuvanju fizičkog, mentalnog i duhovnog zdravlja čovjeka. Smatra se složenim turističkim proizvodom koji utječe na razvoj turizma. Tijekom posljednjeg desetljeća postaje najbrže rastući oblik turizma s iznadprosječnom godišnjom stopom rasta na globalnoj razini što upućuje na sve veću brigu o vlastitom zdravlju i na orijentaciju prema zdravom načinu života.

1.1. Problem istraživanja

Problem istraživanja je nedovoljna iskorištenost potencijala zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Prednosti Hrvatske kao zemlje pogodne za razvoj zdravstvenog turizma su: stručno osoblje, visoki standard zdravstvenih usluga, raznolikost prirodnih ljepota, ekološka kvaliteta prostora, ljekovite vode, more i sigurnost destinacije. Unatoč dostupnosti brojnih prirodnih resursa, javlja se problem kod nepotpunog iskorištavanja tih resursa u zdravstvene svrhe što usporava razvoj zdravstvenog turizma u zemlji.

1.2. Cilj istraživanja

Cilj rada je istražiti budući potencijal razvoja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Hrvatska ima potencijal da postane zdravstveno-turistička destinacija u budućnosti. Potrebno je analizirati potencijal koji Hrvatska sadrži u svrhu razvoja zdravstvenog turizma te razmotriti elemente koji utječu na njen razvoj i prepoznatljivost na globalnom tržištu.

1.3. Metode rada

Metode rada koje se primjenjuju prilikom istraživanja i pisanja su: metoda deskripcije, metoda klasifikacije te metoda analize i sinteze. Podaci se prikupljaju iz sekundarnih izvora koji sadrže stručnu i znanstvenu literaturu u knjigama i na provjerenim internetskim stranicama.

1.4. Struktura rada

Prvi dio predstavlja uvod u temu rada te se navodi predmet i cilj istraživanja, primjena metoda istraživanja i opis cjelokupne strukture rada. Drugi dio obuhvaća sve karakteristike zdravstvenog turizma, što uključuje njegovo pojmovno određenje, definiciju i primjenu prirodnih činitelja u medicinske svrhe te oblike zdravstvenog turizma i suvremene trendove. Treći dio je namijenjen analizi trenutnog stanja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Potrebno je predstaviti zakone i pravilnike koji reguliraju navedeni oblik turizma. Prikazuje se ponuda zdravstvenih usluga i ustanova na tržištu, njihova učinkovitost te kvaliteta i zastupljenost promocije. Također, navode se snage, slabosti, prilike i prijetnje zdravstvenog turizma kroz SWOT analizu. Na kraju se analizira mogućnost budućeg razvoja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. U četvrtom djelu se navodi zaključak popraćen svim iznesenim činjenicama i rezultatima istraživanja.

2. KARAKTERISTIKE ZDRAVSTVENOG TURIZMA

Zdravstveni turizam je složeni turistički proizvod koji obuhvaća pružanje zdravstvenih usluga u svrhu očuvanja vlastitog zdravlja.¹ Povezanost zdravlja i turizma tumači hrvatski znanstvenik Dragutin Alfier tvrdeći da je "zdravlje zapravo jedan od najstarijih, trajnih i najjačih motiva turističkog gibanja te da turizam u svim svojim oblicima više-manje uvijek vrši i zdravstvenu funkciju".² Glavni motivi putovanja zdravstvenog turizma su: očuvanje zdravlja, sprječavanje bolesti i bolničko liječenje ili zahvat.³ Današnji način života je popraćen stresnim okruženjem, povećanjem kroničnih bolesti i manjkom aktivnosti što dovodi do sve veće potražnje za putovanjima u zdravstvene svrhe. Također, ljudi imaju više slobodnog vremena, veći dohodak i bolji pristup informacijama o kvaliteti zdravstvenih usluga koje se pružaju u zdravstvenim ustanovama u određenim destinacijama što olakšava njihov odabir za putovanje. Trendovi koji se javljaju zbog starenja populacije, nezdravog načina života, ali i orijentiranosti prema zdravom životu utječu na iznimno brz rast i razvoj ovog oblika turizma na tržištu, koji se posebno odrazio tijekom zadnjeg desetljeća i postao jedan od najvažnijih motiva putovanja. Sadrži veliku ponudu lječilišta, toplica, bazena i ostalih zdravstveno rekreativnih sadržaja koji se pružaju u sklopu smještajnih jedinica, posebice hotela kao dodatne turističke usluge. Prema TOMAS istraživanju za 2018. godinu, navodi se da su pojedinci srednje i starije dobi većinom kupci zdravstveno turističkih usluga, s time da su najmlađi kupci do 43 godine korisnici wellness usluga, a najstariji kupci do 58 godina korisnici usluga u lječilišnom turizmu.⁴ Zdravstveni turizam je najzastupljeniji na području Europe.

2.1. Pojam zdravstvenog turizma

Mnogi znanstvenici su definirali pojam zdravstvenog turizma, pa bi najjednostavnija definicija glasila da je zdravstveni turizam svako „putovanje izvan mjesta domicila u cilju

¹ Institut za turizam, (2014), Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb, str. 8.

² Hitrec, T.(1996), Zdravstveni turizam – pojmovni i konceptijski okvir, Zagreb, Institut za turizam, str.254.

³ Ivandić N.,Kunst I.,Telišman-Košuta N.(2015), Planiranje razvoja zdravstveno-turističkih destinacija:Primjer Kvarnera,Institut za turizam, Zagreb, str. 419.

⁴ TOMAS, Zdravstveni turizam 2018. (2019), Stavovi i potrošnja korisnika usluga zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, Zagreb, dostupno na: <https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-07/Tomas%20ZDRAVSTVENI%20TURIZAM%202018.pdf>

unapređenja zdravlja”.⁵ Godinu dana nakon, navedenu definiciju nadopunjuje Edelheit tvrdeći da se pojam zdravstvenog turizma odnosi na „zdravstveno motivirana putovanja u druge zemlje radi bolje lakše dostupnosti liječnika, bolje kvalitete usluge i/ili prihvatljivijih cijena.”⁶ Svjetska turistička organizacija (UNWTO) navodi da „zdravstveni turizam obuhvaća one oblike turizma kojima je primarna motivacija doprinos fizičkom, mentalnom ili duhovnom zdravlju kroz medicinske i wellness aktivnosti koje povećavaju sposobnost pojedinaca da zadovolje svoje potrebe i bolje funkcioniraju u svom okruženju i društvu.”⁷ Ovaj oblik turizma spada u selektivne oblike turizma. Nastanak zdravstvenog turizma je usko povezan s ljekovitim čimbenicima pa se prvo razvijao na kupališnim mjestima s ljekovitom vodom, mjestima s ljekovitim blatom, povoljnom klimom, ekološkim prostorom, morskom vodom i ostalo. Prvi oblici koji su se razvili bili su lječilišta i toplice koje sadrže ljekovita svojstva geotermalne vode. U lječilištima se provodila rehabilitacija, pa su ubrzo pretvorena u specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju, dok su toplice pružale izvor mineralne vode čija je funkcija izlječenje mnogih bolesti dišnog sustava, kardiovaskularne bolesti i ostalo. Zdravstveni turizam koristi prirodne činitelje za potrebe fizikalne i rehabilitacijske medicine u svrhu izlječenja i očuvanja zdravlja. Temelji se na „smještajnim kapacitetima, prirodnim lječilištima, medicinskom nadzoru i uvjetima za provođenje zdravstvenih programa.”⁸ Prema UNWTO-u je najbrže rastući oblik turizma s godišnjim rastom od 15 do 20 posto na svjetskoj razini.⁹ Potražnja za putovanjima u zdravstvene svrhe najviše proizlazi iz potrebe za očuvanjem zdravlja i orijentacije prema kvalitetnom i boljem životu. U današnje vrijeme često je zastupljen sjedilački način života prvenstveno zbog razvoja tehnologije i poslova koji se obavljaju, što utječe na manjak aktivnosti, pojavu bolesti i nastanak stresa. Ljudi su svjesni svih nedostataka današnjeg modernog društva, stoga svoje slobodno vrijeme iskorištavaju baveći se sportom i opredjeljujući se za korištenje zdravstvenih usluga. Zdravstveno turističke usluge obuhvaćaju fitness programe, kozmetičke salone, masaže, antistres programe, plivanje u bazenu, korištenje saune, nutricionističko savjetovanje, wellness tretmane i ostalo.

⁵ Ivandić N., Kunst I., Telišman-Košuta N.,(2015) Pretpostavke održivosti zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj-načela razvoja i ključni činitelji uspjeha, HAZU Varaždin, str. 25

⁶Ibidem

⁷ Institut za turizam(2018), Konkurentnost turističke destinacije i vrste turizma: Prijedlog prijevoda UNWTO-ovih definicija,Zagreb, raspoloživo na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/180926_unwto_definicije.pdf

⁸ Madžar T., Lazibat T., Mikulić J.(2016), Mjerenje kvalitete usluga u zdravstvenom turizmu, Zagreb, 191.str., raspoloživo na: <http://docplayer.si/186697574-Mjerenje-kvalitete-usluga-u-zdravstvenom-turizmu.html>

⁹ HrTurizam, raspoloživo na: <https://hrturizam.hr/tomas-zdravstveni-turizam-2018-stavovi-i-potrosnja-korisnika-usluga-zdravstvenog-turizma-u-hrvatskoj> (10.05.2021.)

Navedene usluge nadopunjuju turističku ponudu određene destinacije i mogu se pružati samostalno ili u sklopu smještajnih jedinica, primjerice hotela.

2.2. Prirodni činitelji

Prirodni ljekoviti činitelji predstavljaju sastavne dijelove prirode koji se koriste u svrhu očuvanja zdravlja, sprječavanja bolesti, liječenja i rehabilitacije. Oni obuhvaćaju more, zrak, sunce, termomineralne izvore i ljekovite biljke.¹⁰ Njihova primjena se javlja još u rimsko doba kada su se mnogi vojnici i bogati društveni slojevi liječili i oporavljali u kupalištima na izvorima termomineralne vode. Od srednjeg vijeka pa sve do danas njihova primjena je ključna za pružanje zdravstvenih usluga u lječilišnom turizmu. Dije se na: morske, klimatske i toplične (Tablica 1).¹¹

Tablica 1: Prirodni ljekoviti činitelji

Klimatski	Morski	Toplični (balneološki)
promjena klimatskog mjesta	klima	termomineralne vode
klimatska počela i činitelji	čistoća zraka	Peloidi
klimatski postupci	morska voda	Naftalin
čistoća zraka	alge	Klima
sunčevo zračenje	biljni pokrov	čistoća zraka
morski činitelji	šetnice i staze	biljni pokrov
špilje u kršu	sunčevo zračenje	šetnice i staze
	Pijesak	sunčevo zračenje
	solanski peloid	
	morski peloid (liman)	

Izvor: Ivanišević G.,(2016) Prirodne pretpostavke zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, HAZU Varaždin, str. 11., raspoloživo na: file:///C:/Users/Ana/Downloads/2_IVANISEVIC.pdf

¹⁰ Zbornik radova kongresa zdravstvenog turizma (2018), Zagreb, raspoloživo na: <http://www.lux-promocija.com/static/pdf/Zbornik%20radova%201.%20Kongresa%20zdravstvenog%20turizma.pdf>

¹¹ Ibidem

U lječilišnom turizmu se razvijaju znanosti koje obuhvaćaju tri načina prirodnog liječenja, a to su: klimatoterapija, talasoterapija i balneoterapija.¹² Klimoterapija i balneoterapija bave se proučavanjem prirodnih ljekovitih činitelja kopna, atmosfere i zraka te njihovog utjecaja i primjene na ljudski organizam. Klimoterapija je primjena klimatskih elemenata i činitelja vezanih za određeno područje koji imaju fizikalno-kemijski, biološki i psihički utjecaj na ljudski organizam.¹³ Talasoterapija je primjena prirodnih činitelja svojstvenih moru i primorju u ljekovite svrhe.¹⁴ Prilikom provođenja talasoterapije dolazi do izmjene minerala i toksina između vode i tijela. Morska voda je ključna za samu terapiju jer je izrazito bogata mineralima i samim time se proces liječenja primjenjuje u obalnim gradovima. Morskom vodom mogu biti ispunjeni bazeni i masažne kade. U Republici Hrvatskoj postoje lječilišta talasoterapije u Crikvenici, Opatiji, Velom Lošinj i Rovinju. Ona se primjenjuje kod liječenja reumatskog poremećaja kostiju, bolova u leđima, slabe cirkulacije krvi, psorijaze, sportskih ozljeda, liječenja srčano-žilnih bolesti, liječenja dišnih puteva i ostalih bolesti.¹⁵ Balneoterapija predstavlja primjenu prirodnih ljekovitih činitelja pod medicinskim nadzorom.¹⁶ U balneoterapiji se primjenjuju naftalan, peloidi i mineralne vode za

metabolizma, liječenje ginekoloških, uroloških, kožnih oboljenja te koštano-mišićnog sustava.²⁰ Pružanje lječilišnih usluga se odvija u: toplicama, peloidnom lječilištu, talasoterapijskom lječilištu, klimatskom lječilištu ili naftalanskom lječilištu.²¹ U toplicama se postupak liječenja provodi primjenom termomineralne vode, u peloidnom lječilištu primjenom peloida, u talasoterapijskom lječilištu primjenom morske vode, dok u naftalanskom lječilištu primjenom naftalana. U klimatskom lječilištu se koriste klimatski ljekoviti činitelji. Prilikom boravka u lječilištu ili toplicama potrebno je zadovoljiti sve lječilišne uvjete kako bi bili dobri rezultati kod primjenjivanja prirodnih ljekovitih činitelja (Tablica 2).

Tablica 2: Lječilišni uvjeti

Lječilišni uvjeti
Dnevni raspored
Zdrava i/ili dijetalna prehrana
Isključenje pušenja, alkohola, droga i štetnih navika
Jutarnja tjelovježba
Boravak na čistom zraku
Društveni programi
Kulturni programi
Rekreacijski i športski programi
Duhovni programi
Isključenje buke i zagađenja zr

U tablici 2. su prikazani lječilišni uvjeti razvrstani u više kategorija. Dnevni raspored prati vrijeme liječenja, obroka i slobodnog vremena. Obroci su zdravi i dijetalni sa određenom nutritivnom vrijednošću. Konzumacija alkohola, cigareta i droge nije dozvoljena. Provode se razni društveni, kulturni, rekreacijski, duhovni programi sa jutarnjom tjelovježbom u prostoru bez zagađenja. Njihova primjena može biti stručna u zdravstvenim institucijama pod nadzorom liječnika ili slobodna na prostoru sa prirodnim činiteljima koji se koriste u svrhu unaprijeđivanja zdravlja. Tehnika primjene prirodnih činitelja su: terapijska aktivnost, složena primjena i doziranje.²² Terapijska aktivnost se odnosi na postupak kad liječnik odabire pojedine prirod

Slika 1. Oblici zdravstvenog turizma i pružatelji zdravstveno-turističkih usluga

OBJEKTI UGOSTITELJSKE PONUDE		ZDRAVSTVENE USTANOVE	
Wellness ponuda (hoteli, toplice, centri)	Prirodna lječilišta		

osvaruju barem jedno noćenje.²⁷ Putovanje na medicinske tretmane je popraćeno boravkom i njegoj tijekom oporavka. S obzirom na globalnu prepoznatljivost medicinskih standarda i propisa, javlja se potreba za najboljim tretmanima po konkurentnim cijenama u drugim državama. Motivi za putovanjem u drugu državu su povezani sa nižom cijenom usluge, boljom kvalitetom usluge, dobivanje usluge u kraćem roku i nemogućnost pružanja usluge u vlastitoj zemlji. Ukoliko je riječ o specifičnom medicinskom zahvatu koji nije u širokoj primjeni tada postoji mogućnost da određena država ne pruža tu uslugu. Zbog raznih čimbenika kao što su visok trošak zdravstvenih usl

o tome govori podatak da ih je u 4. stoljeću obnovio rimski car Konstantin.³⁰ Lječilišni turizam obuhvaća medicinsku rehabilitaciju i fizikalnu terapiju. Odvija se u lječilištima i specijalnim bolnicama. Većina specijalnih bolnica i lječilišta koristi mineralna ulja i termalne izvore u svrhu liječenja, a one koje su smještene na obalnom prostoru koriste more, ljekovito blato i klimu kao prirodne činitelje. To su specijalizirane ustanove za rehabilitaciju koje se bave liječenjem širokog spektra bolesti od respiratornih, ortopedskih, dermatoloških, neuroloških do kardiovaskularnih. Prirodno ljekoviti činitelji predstavljaju velik kapital i potencijal za razvoj lječilišnog turizma. Lječilišni turizam se smatra nositeljem turističko-zdravstvene ponude u H

smanjenju kroničnih i akutnih bolova, poboljšanju pokretljivosti lokomotornog sustava te podizanju svijesti o zdravom životu i kvaliteti življenja. Wellness se odvija u wellness centrima, lječilištima i hotelima. Klasični odmorišni hoteli pružaju wellness usluge kao značajni dio hotelskih usluga, jer je potražnja za njima sve veća čak i na poslovnim putovanjima. U sklopu hotela postoji vrhunska oprema za wellness usluge, a nju čine: saune, tuševi, relaksacijski bazeni i whirlpool sa zračnim i vodenim masažama. Uz to sadrže i teretanu ili fitness dvoranu za vježbanje i rekreaciju, dok je hotelski menu izbalansiran sa zdravim i nutritivno bogatim namirnic

- Wellness prirodnog lokaliteta
- Brodski (Cruise) wellness³⁷

U Europi je najveća potražnja za tretmanima tijela i fitness programima u wellness ponudi, dok u medicinskom turizmu prevladava potražnja za medicinskim uslugama kao što su estetska kirurgija i stomatološki zahvati (Slika 2).

Slika 2. Popularnost usluga zdravstvenog turizma u Europi

MEDICINSKI TURIZAM

turizma. Prema provedenim istraživanjima starost svjetske populacije s 26,6 godina u 2000. godini, povećat će se na 37,3 godine u 2050. godini odnosno na 45,6 godina u 2100. godini.³⁸

- **Nezdrav životni stil** - užurbani tempo života je usko povezan sa nastankom stresa i nezdravih navika. Sve češće se kupuje i konzumira prerađena hrana sa manjkom nutritivnih vrijednosti. Ljudi su podložniji konzumiranju alkohola i cigareta. Sjedilački način života dovodi do manjka aktivnosti i brojnih zdravstvenih problema. Posao i mnoge druge obaveze stvaraju stresno okruženje i javlja se sve manji doticaj s prirodom zbog manjka vremena. Sve to utječe na svijest populacije koja nastoji slobodno vrijeme iskoristiti primjenjujući zdravstveno-turističke usluge koje uključuju razne tretmane, terapije i liječenje.³⁹
- **Nove društvene vrijednosti** - dolazi do sve veće ekološke osviještenosti i orijentacije prema zdravom životu. Dolazi do veće potražnje za holističkim pristupom zdravlja, što obuhvaća očuvanje mentalnog i fizičkog zdravlja. Često se upotrebljavaju programi i tretmani u holističkom wellnessu koji postaju razlog putovanja izvan mjesta prebivališta.⁴⁰
- **Demokratizacija potražnje i diversifikacija proizvoda** - dolazi do novih skupina potrošača koji imaju interes i sklonost prema korištenju novih zdravstvenih usluga. To su: mlađa populacija, poslovni ljudi i obitelji. Oni potiču rast proizvoda kao što su holistički programi za zdravlje duha i tijela, *lifestyle* programi za promjenu životnih navika, digitalni *detox* programi i *budget* lječilišni i wellness programi.⁴¹
- **Podrška osiguravajućih društava za programe zdravstvene preventive** – prevencija je jeftinija od liječenja, pa će zdravstvena osiguranja više podržavati prevenciju kod rizičnih osiguranika i time dodatno pridonijeti rastu zdravstvenog turizma.⁴²
- **Brendiranje** – kako bi se istaknuli na tržištu u odnosu na konkurenciju vodeće zdravstvene ustanove koristit će metodu brendiranja.⁴³

³⁸ Ivandić N., Kunst I., Telišman-Košuta N.,(2015) Pretpostavke održivosti zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj-načela razvoja i ključni činitelji uspjeha, HAZU Varaždin, str. 28.

³⁹ Ibidem

⁴⁰ Ibidem

⁴¹ Institut za turizam, (2014), Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb, str.26

⁴² Ibidem

⁴³ Ibidem

- **Tehnološke inovacije** – razvoj medicinske tehnologije doprinosi novim načinima liječenja i zahvata, pa se pritom razvijaju laseri, pametni sustavi za provođenje tretmana, jednostavniji načini dijagnostike i primjena tehnologije u mnogim programima. Zdravstveni turizam se razvija u smjeru „*high tech*“ proizvoda.⁴⁴
- **Autentičnost** - lokalna hrana i prirodni ljekoviti činitelji su prisutniji u tretmanima, na jelovniku i u uređenju objekta.⁴⁵
- **„Baby boom“ generacija** - populacija srednje dobi sve više zahtijeva tretmane za pomlađivanje. Zbog toga troše svoj dohodak na razne kozmetičke, plastično-kirurške, fizijatrijske, dentalne, oftamološke i ostale tretmane. Oni se često pružaju u drugim zemljama po nižim cijenama i s većom kvalitetom usluge pa se korisnici opredjeljuju za putovanje u inozemstvo.⁴⁶
- **Pandemija COVID-19** - pojava pandemije utječe na sve veću potražnju za uslugama zdravstvenog turizma, prvenstveno u liječenju dišnog sustava. Sve više ljudi koji su preboljeli ovakav oblik bolesti imaju posljedice na plućima što zahtijeva liječenje i primjenu talasoterapije.

Ovo su trendovi koji potiču putovanja u druge zemlje zbog zdravstvenih razloga. Usko su povezani sa turističkom ponudom destinacije koja sadrži širok spektar usluga i proizvoda. Ponuda se prilagođava turističkoj potražnji i zbog toga je jako bitno pratiti promjene na tržištu i osluškivati želje i potrebe klijenata. Svaki oblik zdravstvenog turizma se kontinuirano razvija i pruža potrošačima brojne mogućnosti liječenja i oporavka koji će ispuniti njihova očekivanja. Tržišni trendovi utječu na razvoj zdravstvenog turizma, ali i omogućuju da zbog suvremenog načina života, potražnja za zdravstvenim turizmom kontinuirano raste.

⁴⁴ Ibidem

⁴⁵ Ibidem

⁴⁶ Ivandić N., Kunst I., Telišman-Košuta N.(2015), Pretpostavke održivosti zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj-načela razvoja i ključni činitelji uspjeha, HAZU Varaždin, str. 29.

3. ZDRAVSTVENI TURIZAM U HRVATSKOJ

Zdravstveni turizam u Hrvatskoj ima dugu tradiciju koja se veže još uz rimsko doba kada nastaju termalna kupališta, privatna odmorista i ljetnikovci. Sredinom 19. stoljeća nastaju turistička lječilišta na izvorima tople mineralne vode koja ističu važnost oporavka organizma i liječenja. Otvaraju se klimatska lječilišta u Opatiji, Crikvenici, Velom i Malom Lošnju, na Rabu, u Skradu i Delnicama. Tada nastaju i prve turističke organizacije kao što su higijeničko društvo i lječilišno društvo. Opatija je 1889. godine proglašena prvim morskim klimatskim lječilištem na Jadranu.⁴⁷ Opatija se smatra destinacijom lječilišnog turizma koja nudi programe talasoterapije s inhalacijama morskom vodom, tople morske kupke, podvodne i vibracijske masaže te tretmane oblikovanja tijela s elektroterapijama i termoteracijama.⁴⁸ Zajednica zdravstvenog turizma pri Hrvatskoj gospodarskoj komori djeluje od 1995. godine. Njezini članovi su bili lječilišta, specijalne bolnice i toplice. Kasnije se podijelila na grupaciju specijalnih bolnica i lječilišta i na grupaciju wellness centara. U grupaciju wellness centara je uključeno 28 hrvatskih wellness centara sa idejom da se stvori zaštićeni brand „hrvatski wellness“.⁴⁹ Hrvatska je zemlja sa ugodnom klimom, blagim podnebljem, prirodnim ljekovitim čimbenicima i povoljnim geografskim položajem koji stvaraju prirodne predispozicije za razvoj zdravstvenog turizma. Ujedinjuje bogatu tradiciju, prirodne ljepote, stručnost kadrova, kvalitetu usluge i omjer vrijednosti za novac sa turističkom ponudom. Zdravstvene ustanove u Hrvatskoj su visoke kvalitete, a ponuda se temelji na posebnosti mora i zraka, termalnim izvorima, ljekovitom blatu, ekološkoj kvaliteti prostora i sigurnosti destinacije. Ističe se kvalificiran kadar sa stručnim znanjem, iskustvom i visokim obrazovanjem.⁵⁰ Geografski položaj koji omogućuje blizinu velikih emitivnih tržišta i prometna infrastruktura doprinose razvoju zdravstvenog turizma. Zdravstveni turizam predstavlja turistički proizvod s visokim potencijalom rasta u Hrvatskoj. Zdravstvenim turizmom se bave lječilišta, specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju i wellness centri u području privatnog i javnog sektora. Većina wellness centara, toplica i termi je u privatnom vlasništvu te su tržišno orijentirani i time predstavljaju srednje i malo poduzetništvo.

⁴⁷ Opatija.hr, raspoloživo na: <https://www.opatija.hr/hr/vijesti/novosti/na-danasnji-dan-1899-opatija-postala-klimatsko-ljeciliste,10884.html> (20.05.2021.)

⁴⁸ Croatia.hr, raspoloživo na: <https://croatia.hr/hr-HR/dozivljaji/zdravlje-i-wellness/Kvarner-kolijevka-zdravog-disanja-i-zdravog-sna> (20.05.2021.)

⁴⁹ Nacional.hr, raspoloživo na: <https://www.nacional.hr/wellness-industrija-koja-osvaja-hrvatsku> (20.05.2021.)

⁵⁰ Katalog projekata zdravstvenog turizma (2020), Ministarstvo zdravstva, Zagreb, str. 2., raspoloživo na: <https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages/2020%20Zdravstveni%20turizam/Katalog%20projekata%20zdravstvenog%20turizma%202020.pdf>

Specijalne bolnice, lječilišta i bolnički sustavi su dio javnog zdravstva i usmjereni su na korisnike državnog zavoda za zdravstveno osiguranje.⁵¹ Zdravstveni turizam prevladava u Istri, na Kvarneru, u Sjevernoj Hrvatskoj i Zagrebu. Njegov značaj i potreba za razvojem se pridaju destinacijama sa izraženom sezonalnosti i neravnomjernim turističkim razvojem. S obzirom na pojavu pandemije COVID-19 u 2020. godini, Hrvatska ima potencijal da postane vodeća destinacija zdravstvenog turizma ukoliko iskoristi talasoterapiju, odnosno morske ljekovite prirodne činitelje koji značajno utječu na respiratorni sustav. Hrvatska je dobitnica nagrade *ITB Medical Tourism Destination Award* u 2020. godini što ukazuje na to da Hrvatsku kao inovativno i održivo odredište godišnje posjeti više od 250 tisuća gostiju zbog zdravstvenih razloga.⁵²

3.1. Zakoni i pravilnici koji reguliraju zdravstveni turizam u Hrvatskoj

Donositelji zakonske regulative u području zdravstva i turizma su Ministarstvo zdravstva i Ministarstvo turizma. Ministarstvo turizma je izradilo Strategiju razvoja turizma u RH do 2020. godine i Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma u RH. Zdravstveni turizam se smatra jednim od tri glavna segmenta ključna za razvoj hrvatskog turizma. Strategija ga opisuje kao prioritetni turistički proizvod Hrvatske. Ministarstvo zdravstva donosi zakone vezane uz zdravstvenu zaštitu, zdravstveno osiguranje i reguliranje zdravstvenih ustanova. Ministarstvo zdravstva je izradilo Nacionalnu strategiju razvoja zdravstva 2012.-2020. godine koja se usko veže uz zdravstveni turizam i njegov potencijal. U sklopu Ministarstva zdravstva ustrojena je jedinica Zavod za zdravstvene usluge koju čini odjel za obavljanje stručnih poslova u privatnom i javnom sektoru vezanih za podizanje kvalitete zdravstvenih usluga u Hrvatskoj.⁵³

Zakoni i pravilnici koji reguliraju zdravstveni turizam su:⁵⁴

- **Zakon o zdravstvenoj zaštiti** - regulira pružanje usluga u zdravstvenom turizmu. Njime se uređuju načela i mjere zdravstvene zaštite, sadržaj i organizacijski oblici

⁵¹ Institut za turizam, (2014) Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb, str.11.

⁵² Hrturizam.hr, raspoloživo na: <https://hrturizam.hr/hrvatska-dobitnica-nagrade-itb-medical-tourism-destination-award> (21.05.2021.)

⁵³ Institut za turizam, (2014), Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb, str.9.

⁵⁴ Zakon.hr, raspoloživo na: <https://zakon.hr> (21.05.2021.)

obavljanja zdravstvene djelatnosti, prava i obveze u korištenju zdravstvene zaštite i nadzor nad obavljanjem zdravstvene djelatnosti.

- **Zakon o liječništvu** - uređuje pojam, ustrojstvo i uvjete za obavljanje liječničkog zvanja. Zakon utvrđuje i uvjete otvaranja privatnih ordinacija i klinika.
- **Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju** - uređuje obvezno zdravstveno osiguranje i opseg prava na zdravstvenu zaštitu obvezno osiguranih osoba.
- **Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite** - uređuju se načela i sustav mjera za ostvarivanje kvalitete zdravstvene zaštite u Republici Hrvatskoj.
- **Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj** - uređuje se opseg prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja i opseg prava na zdravstvenu zaštitu te prava i obveze stranaca. Uređuju se uvjeti, način financiranja i zaštite stranaca u Republici Hrvatskoj.
- **Zakon o fizioterapeutskoj djelatnosti** - uređuje način djelovanja i uvjete za obavljanje djelatnosti. Naglašava da fizioterapeuti, fizioterapeutske tehničari, radni terapeuti i maseri mogu fizioterapeutsku djelatnost provoditi i izvan sustava zdravstvene zaštite.
- **Zakon o dentalnoj medicini** - uređuje uvjete za obavljanje dentalne medicine.
- **Zakon o zaštiti prava pacijenata** - uređuje se pravo pacijenata prilikom korištenja zdravstvenih usluga u cilju unaprijeđenja zdravlja, sprječavanja bolesti, liječenja i rehabilitacije.
- **Zakon o pružanju usluga u turizmu** - uređuje način i uvjete pružanja usluga u turizmu. Utvrđuje da specijalne bolnice i lječilišta mogu pružati usluge u zdravstvenom turizmu.
- **Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti** - utvrđuje da ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni radnici.
- **Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „hoteli“** - uređuju vrste u skupini „Hoteli“. Postoje „Lječilišni hotel baština“, „Lječilišni hotel“, „Lječilišni aparthotel“, „Lječilišno turističko naselje“, „Lječilišni turistički apartmani“, „Lječilišni pansion“, „Lječilišni difuzni hotel“ i „Lječilišni integralni hotel“.

- **Pravilnik o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica** - uređuje organizaciju i način poslovanja u općim i specijalnim bolnicama.⁵⁵

3.2. Ponuda zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

Zdravstveni turizam se dijeli na wellness turizam, lječilišni turizam i medicinski turizam koji čine ponudu Republike Hrvatske. Zdravstvene usluge se pružaju u specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju, lječilištima i wellness centrima. Oni se nalaze u sferi privatnog i javnog sektora. Wellness centri su dio privatnog sektora, dok su specijalne bolnice i lječilišta dio javnog sektora koji također dio svojih usluga nudi na tržištu.⁵⁶ Zajednica zdravstvenog turizma je nastala pri Hrvatskoj gospodarskoj komori 1995. godine i zastupala je interese 9 kontinentalnih i 9 morskih lječilišnih i klimatsko terapijskih ustanova predstavljajući medicinski tretmane, wellness usluge i rekreacijske programe na domaćem i svjetskom tržištu. U 2004. godini podijelila se na grupaciju specijalnih bolnica i lječilišta i na grupaciju wellness centara. U 2005. godini 80 hrvatskih hotela su se deklarirali kao wellness hoteli.⁵⁷ U Hrvatskoj je ukupno registrirano 5.222 kreveta u specijalnim bolnicama i lječilištima. Zaposleno je 3.680 medicinskih i nemedicinskih djelatnika. Specijalne bolnice i lječilišta imaju 2.146 kreveta ugovorenih s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje (HZZO). Služba za zdravstveni turizam je pokrenula razvojne investicijske projekte zdravstvenih ustanova u visini od 172.635.563,82 eura bez PDV-a, a 215.794.454,77 eura s PDV-om.⁵⁸ Investicijski projekt se naziva „Grozđ projekt“ zdravstvenog turizma. „Grozđ projekt“ obuhvaća 15 specijalnih bolnica ili lječilišta uz dodatak Bizovačkih i Istarskih toplica što predstavlja ukupno 17 lječilišnih mjesta u kojima se primjenjuju prirodni ljekoviti činitelji.⁵⁹ Ponuda zdravstvenog turizma u Hrvatskoj obuhvaća pružatelje wellness usluga u sklopu čak 80 hotela viših kategorija (4* i 5*) i ostalih wellness centara, lječilišnih usluga u 15 specijalnih bolnica i lječilišta i medicinskih usluga u velikom broju bolničkih sustava i

⁵⁵ Institut za turizam, (2014), Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb, str.9

⁵⁶ Institut za turizam, (2014), Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb, str.11.

⁵⁷ Geić S., Geić J., Čmrlec A.(2010), Zdravstveni turizam egzistencijalna potreba u suvremenom društvu, Split, str. 322.

⁵⁸ Katalog projekata zdravstvenog turizma (2020), Ministarstvo zdravstva, Zagreb, str. 2., raspoloživo na: <https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages/2020%20Zdravstveni%20turizam/Katalog%20projekata%20zdravstvenog%20turizma%202020.pdf>

⁵⁹ Ibidem

privatnih ordinacija.⁶⁰ Najviše se ističu privatne zdravstvene ustanove u području estetske kirurgije, dermatologije, oftamologije, ortopedije, rehabilitacije i stomatologije. Javne zdravstvene ustanove čine klinike, poliklinike, opće bolnice, klinički bolnički centri i kliničke bolnice.

Slika 3. Pružatelji usluga zdravstvenog turizma u RH (stanje 2014)

OBJEKTI UGOSTITELJSKE PONUDE		ZDRAVSTVENE USTANOVE	
Wellness ponuda (hoteli, toplice, centri)	Prirodna lječilišta		Klinike/ Bolnice
	Lječilišta	Specijalne bolnice	
Hoteli: – Oko 80 hotela s wellness sadržajima Toplice (sa smještajem): – Terme Tuhelj – Terme Jezerčica – Terme Sveti Martin – Toplice Lešće	– Lječilište Topusko – Top Terme, Topusko – Bizovačke Toplice – Veli Lošinj – Istarske Toplice	– Biokovka, Makarska – Kalos, Vela Luka – Naftalan, Ivanić Grad – Daruvarske Toplice – Krapinske Toplice – Lipik – Stubičke Toplice – Varaždinske Toplice – Thalassotherapie, Opatija – Thalassotherapie, Crikvenica	Javne zdravstvene ustanove: – Klinički bolnički centri (5) – Kliničke bolnice (3) – Klinike (5) – Opće bolnice (20) – Poliklinike Privatne zdravstvene ustanove: – Oko 800 subjekata

Izvor: Percepcija Hrvatske kao destinacije zdravstvenog turizma na tržištu posrednika – Konačni izvještaj, Institut za turizam, Zagreb, 2018., str. 40. raspoloživo na: https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-07/Zdravstveni%20turizam_Percepcija%20Hrvatske_Konacni%20izvjestaj_23042018_FIN.pdf

Slika 3. prikazuje pružatelje usluga zdravstvenog turizma na području Republike Hrvatske tijekom 2014. godine. U Hrvatskoj je najrazvijenija ponuda wellness usluga koja se pruža u većini samostalnih wellness centara ili u sklopu hotela. Obuhvaća razne tretmane ljepote, masaže, korištenje bazena, saune i fitness dvorane. Medicinska ponuda je usko povezana s porastom privatnih zdravstvenih ustanova. U pružanju medicinske usluge najviše se ističe kvaliteta dentalne medicine u Hrvatskoj. Određene ustanove pružaju uz medicinsku uslugu i uslugu prijevoza i smještaja, što čini cjelovitu ponudu, dok ostale ustanove pružaju samo medicinsku uslugu. Lječilišni turizam predstavlja temelj tržišne prepoznatljivosti hrvatske ponude. Središnja Hrvatska obuhvaća brojna lječilišta i toplice na izvorima termalne vode a to su: Terme Tuhelj, Stubičke Toplice, Krapinske Toplice, terme Sveti Martin, Varaždinske Toplice, Daruvarske toplice, Top terme i Naftalan u Ivanić Gradu. Slavonija je bogata termalnim izvorima od kojih su najpoznatije Bizovačke toplice nastale na bogatom izvoru termomineralne vode koju stručnjaci karakteriziraju kao najtopliju jodnu hipertermalnu vodu slanjaču u Europi. U Hrvatskoj ima 222 nalazišta prirodnih ljekovitih činitelja s potencijalnim

⁶⁰ Institut za turizam, Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb, 2014., str.12.

uvjetima za razvoj zdravstvenog turizma. Istarski gradovi imaju razvijenu wellness ponudu, pa se tu ističu Poreč, Umag i Rovinj. Istra je poznata i po opremljenosti dentalnih ordinacija koje pružaju visoku kvalitetu dentalnih usluga.⁶¹ Opatija je turističko odredište poznato po turističkoj ponudi wellnesa ali i medicinskog turizma. Wellness ponuda je najrazvijenija na području: Opatijske rivijere, Rivijere Hrvatsko primorje i Otoka Lošinja (Slika 4.). Na Jadranu se nalazi 60 wellness centara.

Slika 4. Pregled ponude zdravstveno-turističkih sadržaja na Kvarneru

Subregija	Raspoloživost	Razvijenost	Važnost	Potencijal
Opatijska rivijera • Oko 20 hotelskih wellness centara • LRH wellness brend „Five Elements“ • Thalasso Wellness Centar Opatija • Manifestacija „Dani otvorenih wellness vrata“ • Specijalizirani sajam „Wellness News“ • Liječničke/stomatološke ordinacije • Renomirane medicinske ustanove (Specijalna bolnica Thalassotherapie, Opatija; Klinika za ortopediju, Lovran) • Referentni centar za zdravstveni turizam i medicinski programirani odmor	Visoka	Potpuno razvijen	Primarna	Visok
Rivijera Hrvatsko primorje • Hotelski wellness centri (5) • Najveći wellness centar na Jadranu u novo-otvorenom kompleksu „Novi Spa Hotels & Resort“ • Renomirane medicinske ustanove (Specijalna bolnica Thalassotherapie, Crikvenica; Poliklinika „Terme“, Selce) • Posebni prirodni ljekoviti činitelji: blato	Srednja	Razvijen	Primarna	Visok
Otok Krk • Hotelski wellness centri (2) • Posebni prirodni ljekoviti činitelji: blato	Niska	Djelomično razvijen	Tercijarna	Srednji
Otok Rab • Hotelski wellness centar (1) • Medicinske ustanove (Interna klinika Thalassotherapie Rab)	Niska	Djelomično razvijen	Tercijarna	Srednji
Otok Lošinj • Hotelski wellness centri (6) • Medicinske ustanove (Lječilište Veli Lošinj) • Posebni prirodni ljekoviti činitelji: klima, zrak, more; redovita mjerenja i kontrola kvalitete zraka	Visoka	Razvijen	Primarna	Visok

Izvor: Ivandić N., Kunst I., Telišman-Košuta N., (2015), Planiranje razvoja zdravstveno-turističkih destinacija: Primjer Kvarnera, Zagreb, Institut za turizam, str. 424.

⁶¹ Zdravstveni turizam u Hrvatskoj (2018), Hrvatska turistička zajednica, raspoloživo na: https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-01/HTZ_2018_HR_zdravstvena-brosura.pdf

3.3. Učinkovitost zdravstvenih ustanova u Hrvatskoj

Infrastruktura zdravstvenih ustanova u Hrvatskoj utječe na kvalitetu turističke ponude zdravstvenog turizma, dok razvoj novih usluga i visoka razina zdravstvene zaštite su ključni za veću potražnju. Infrastruktura se financira iz državnog proračuna, stoga je bitno da vlada optimalno rasporedi ukupna raspoloživa investicijska sredstva. Infrastruktura se dijeli na tvrdu i meku infrastrukturu, pa tvrda uključuje zgrade i materijalne komponente, dok meka uključuje pružanje usluge.⁶² Učinkovitost zdravstvenih ustanova je ključna za zadovoljavanje potreba turista te za razvoj konkurentnosti Hrvatske kao destinacije zdravstvenog turizma. Tehnička učinkovitost se prikazuje kroz omjer ulaznih faktora ključnih za pružanje usluga te izlaznih faktora. Učinkovitost ustanove je veća ukoliko se s raspoloživim ulaznim resursima postigne maksimalna količina izlaznih faktora ili ako se za određenu razinu izlaznih faktora koristi manja količina ulaznih resursa.⁶³ Ulazni resursi su rad i kapital, odnosno broj liječnika i broj kreveta, dok su izlazni faktori broj pacijenata i vrijeme njihovog boravka u bolnici.⁶⁴ Postoji statistički i matematički pristup za mjerenje učinkovitosti zdravstvenih ustanova. U Hrvatskoj se koristi analiza omotača podataka (DEA) za analizu relativne tehničke učinkovitosti posebnih bolnica i prirodnih toplica. DEA identificira optimalne načine performansi i kontrolira ulazne i izlazne faktore, a njene vrste su: CCR model i BBC model. CCR model pretpostavlja stalnu stopu zamjene ulaznih i izlaznih faktora, dok BBC model pretpostavlja postojanje ekonomije razmjera.⁶⁵ Analiza se provela na specijaliziranoj skupini za zdravstvenu zaštitu, a to su: fizikalna medicina i rehabilitacija. U 2015. godini je analizirano 10 posebnih bolnica i tri prirodne toplice, a rezultati su pokazali da u prosjeku zdravstvene ustanove su neučinkovite te moraju povećati svoje učinke za 41 posto ukoliko zadrže istu razinu inputa kako bi postale učinkovite.⁶⁶ Većina zdravstvenih ustanova bi trebala nadograditi infrastrukturu kako bi postali konkurentniji na tržištu te bi trebali pružati isplative medicinske usluge prema međunarodnim standardima po pristupačnoj cijeni.

⁶² Kordić, L., Šimundić, B., (2017), Health tourism in Croatia—Questioning the efficiency of special hospitals and natural spas, Challenges of Europe: International Conference Proceedings, Sveučilište u Splitu, str. 417.-432.

⁶³ Ibidem

⁶⁴ Šimundić B., Kordić L., (2017), The efficiency of health tourism infrastrucutre in Croatia, The 11th International Days of Statistics and Economics, Prague, September 14-16, str.734-743.

⁶⁵ Ibidem

⁶⁶ Kordić, L., Šimundić, B., (2017), Health tourism in Croatia—Questioning the efficiency of special hospitals and natural spas, Challenges of Europe: International Conference Proceedings, Sveučilište u Splitu, str. 417.-432.

3.4. Promocija zdravstvenog turizma

Promocija se odnosi na skup promotivnih aktivnosti kojima je cilj potaknuti prodaju proizvoda i usluga na tržištu. Promocija zdravstvenog turizma u Hrvatskoj je u procesu razvoja. Zdravstveni turizam u Hrvatskoj teži produljenju turističke sezone, unaprijeđenju ponude u predsezoni i postsezoni te privlačenju kupaca s većom platežnom moći. U tu svrhu potrebno je koristiti marketinške aktivnosti gdje se ističe promocija kao izvrstan način uspostavljanja odnosa zdravstvenih usluga sa tržištem. Oglašavanje na digitalnoj platformi čini jedan od najučinkovitijih kanala promocije, a ujedno i najskupljih. Financijska sredstva za oglašavanje, kampanju i ostale oblike promocije su iznosila 2 milijuna kuna u 2017. godini.⁶⁷ Oglašavanje se provodi putem online i offline kanala oglašavanja u što spadaju internetski portali, društvene mreže, stručni časopisi i oglašavanje na tražilicama. Sredstva za promociju zdravstvenog turizma se nalaze u sklopu budžeta Hrvatske turističke zajednice koja surađuje sa sektorom za oglašavanje. Na službenoj stranici Hrvatske turističke zajednice su izrađene posebne podstranice namijenjene zdravstvenom turizmu. S obzirom na ciljnu skupinu potrebno je usmjeriti medije i ostale kanale prema krajnjim korisnicima i agentima ili osiguravajućim društvima. Promociju s agentima preferiraju medicinske ustanove kako bi ostvarili kontakt s firmama u inozemstvu što obuhvaća dalje tržište. Hrvatska turistička zajednica provodi promociju kroz oglašavanje u promotivnim kampanjama javnog i privatnog sektora. Time se povećava vidljivost hrvatske turističke ponude na emitivnim tržištima što utječe na povećanje turističkih dolazaka i noćenja.⁶⁸ Turističko vijeće Hrvatske turističke zajednice je donijelo odluku o nastanku komunikacijskog koncepta „*Croatia. Full of life*“.⁶⁹ Uspostavljeni su promotivni alati u sklopu četiri kampanje koje Hrvatska turistička zajednica provodi tijekom godine. To su kampanje za predsezonu i posezonu i dvije brand kampanje. U 2019. godini Hrvatska turistička zajednica je pokrenula marketinšku kampanju kroz aktivnosti online oglašavanja i digitalnog oglašavanja za promociju zdravstvenog turizma. Kampanja se provodila na 11 emitivnih tržišta, a to su: Njemačka, Slovenija, Austrija, Velika

⁶⁷ Američka gospodarska komora u Hrvatskoj (2018), Preporuke za razvoj medicinskog turizma u Hrvatskoj, Zagreb, str. 4. raspoloživo na: https://www.amcham.hr/storage/upload/doc_library/preporuke_za_razvoj_medicinskog_turizma_u_hrvatskoj_104329.pdf (23.05.2021.)

⁶⁸ Hrvatska turistička zajednica (2019), Godišnji program rada i financijski plan za 2020. godinu, Zagreb, str. 26., raspoloživo na: <https://www.htz.hr/sites/default/files/2020-12/Godi%C5%A1nji%20program%20rada%20i%20financijski%20plan%20za%202020.%20godinu.pdf> (23.05.2021.)

⁶⁹ Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://mint.gov.hr/vijesti/priopcenje-htz-a-krovni-komunikacijski-koncept-croatia-full-of-life/8911> (23.05.2021.)

Britanija, Francuska, Italija, Nizozemska, Rusija, Švedska, Norveška i Danska.⁷⁰ Potrebno je provoditi marketinške aktivnosti kako bi se stvorio imidž Hrvatske kao zdravstveno-turističke destinacije. Zbog toga je bitno provoditi promociju putem nastupa na sajmovima i konferencijama, vođenje društvenih mreža, organiziranje edukacija, izdavanje brošura, letaka i ostalog promotivnog materijala. S obzirom na pojavu pandemije COVID-19, brojne države promoviraju zdravstvenu sigurnost destinacije, objekata i usluga zdravstvenog sustava. Sve češće se preporučuje boravak na otvorenom pa je potrebno intenzivnije promovirati sportsko-rekreacijske aktivnosti. Također, od posebne je važnosti promocija talasoterapije, poznata kao terapija morskim ljekovitim činiteljima koji pomažu u liječenju respiratornog sustava.

3.5. Trenutno stanje zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

Pojava pandemije COVID-19 je uzrokovala najveću svjetsku krizu u posljednjih 100 godina te je pogodila svjetsko gospodarstvo. S obzirom da je turizam najvažnija gospodarska djelatnost u Hrvatskoj, on je ujedno i najpogođeniji pojavom pandemije i epidemioloških mjera. Dok je 2019. godina bila rekordna godina sa 21 milijun dolazaka, 108,6 milijuna noćenja i 12 milijardi eura prihoda, u 2020. godini hrvatski turizam je ostvario samo 50% dolazaka u odnosu na prethodnu godinu.⁷¹ Prije pojave pandemije, godišnji prihod od zdravstvenog turizma je iznosio oko 500 milijuna eura.⁷² Smanjen broj putovanja se nastavio i tijekom početka 2021. godine. Svijest o očuvanju zdravlja je porasla tijekom pandemije što utječe na daljnji razvoj zdravstvenog turizma koji ima velik potencijal doprinosa turističkom sektoru. Hrvatska sadrži brojne komparativne prednosti za razvoj zdravstvenog turizma kao što su: kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga, kvalificirano osoblje, blizina velikih emitivnih tržišta, važni činitelja opće atraktivnosti destinacije u koje se ubraja ekološka očuvanost, ambijentalnost krajobraza, termalni izvori vode, more, bogatstvo prirodne i kulturne baštine, povoljna klima te sigurnost države. Zdravstvena sigurnost destinacije je ključan čimbenik za poticanje putovanja i stvaranje povjerenja turista. Ministarstvo turizma i sporta je kreiralo projekt „*Stay safe in Croatia*“ čiji je cilj educirati i upoznati posjetitelje i dionike u turizmu s

⁷⁰ HTZ.hr, raspoloživo na: <https://www.htz.hr/hr-HR/press/objave-za-medije/zapocela-promocija-zdravstvenog-turizma-na-11-trzista> (23.05.2021.)

⁷¹ Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, Komunikacijska strategija i komunikacijski akcijski plan za proces usvajanja strategije razvoja održivog turizma do 2030. godine i nacionalnog plana razvoja održivog turizma od 2021. do 2027. godine (2021), Zagreb, str.2, raspoloživo na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021_dokumenti/210517_komunikac_strateg_plan.pdf (23.05.2021.)

⁷² Opatija.hr, raspoloživo na: <https://www.opatija.hr/hr/vijesti/novosti/lrh-i-thalassotherapie-pretvaraju-opatiju-u-srediste-zdravstvenog-turizma,12897.html> (23.05.2021.)

protokolima i epidemiološkim mjerama koje se provode na svim razinama turističkih djelatnosti.⁷³ Zdravstvene ustanove koje su prijavljene u sustav moraju provoditi aktualne zdravstvene i sigurnosne preporuke Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. Suvremena pravila koja prevladavaju pri pružanju zdravstvenih usluga su: obvezno nošenje zaštitnih maski, mjerenje tjelesne temperature, dezinfekcija ruku i radnih površina, ograničen broj ljudi u prostoriji te održavanje fizičkog razmaka. Potrebno je redovito dezinficirati prostor i opremu s kojom su zaposlenici i posjetitelji bili u doticaju.⁷⁴ U COVID i post-COVID vremenu je potrebno isticati kvalitetu i učinkovitost zdravstvenih usluga te raditi na brendiranju Hrvatske kao destinacije zdravlja. Post-COVID razdoblje se uklapa u četiri smjernice pružanja zdravstvenih usluga, a to su: preventivni pregledi, fizička i mentalna rehabilitacija s post-COVID programima i *lifestyle* koji uključuje dentalni dio, aktivno i zdravo starenje".⁷⁵ Kvarner se posebno ističe u zdravstvenom turizmu po vrhunskim ustanovama, klimatološkim prednostima, ljekovitim svojstvima mora, stručnim liječnicima i kreiranju turističkog proizvodu kojeg čine zdravstvene usluge u kombinaciji sa smještajnim jedinicama. Klaster zdravstvenog turizma Kvarnera obuhvaća 32 članice te više od 7000 zaposlenih u zdravstvu, turizmu, zdravstvenoj industriji i edukaciji.⁷⁶ U prethodnoj godini je čak 80 tisuća gostiju na Kvarneru došlo zbog pružanja usluga u zdravstvenom turizmu, dok danas velik broj pacijenata dolazi zbog oporavka od posljedica koronavirusa.⁷⁷ Opatija je poznata kao zdravstveno-turistička destinacija. Geografski položaj omogućava prisutnost prirodnih činitelja, pa se u svrhu liječenja koriste ljekovita svojstva mora, zraka, sunca i klime. Ističe se specijalna bolnica za liječenje, rehabilitaciju i prevenciju bolesti srca, pluća i reumatizma „Thalassotherapia Opatija“ koja zapošljava 233 djelatnika od čega 37 specijaliziranih liječnika iz područja kardiologije, reumatologije, fizikalne medicine i neurologije. Ona je sklopila suradnju sa poznatim hotelom „Liburnia Riviera Hotel“ formirajući pet zajedničkih paketa koji sadržavaju turističke i zdravstvene usluge u trajanju od 2 do 14 dana. Paketi su: „*Weight loss medical program*“, „*Post covid program*“, „*Anti stress program*“, „*Preventive check up*“ i „*Anti aging program*“. ⁷⁸ „Thalassotherapia Crikvenica“ je medicinski centar koji

⁷³ Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://mint.gov.hr/root/hr/banner/turizam-sport/safe-stay-in-croatia/22321> (24.05.2021.)

⁷⁴ Stay safe in Croatia.hr, raspoloživo na: <https://www.safestayincroatia.hr/hr/protokoli/smjestaj> (24.05.2021.)

⁷⁵ Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://mints.gov.hr/vijesti/tz-kvarnera-kao-destinacija-zdravlja/22317> (24.05.2021.)

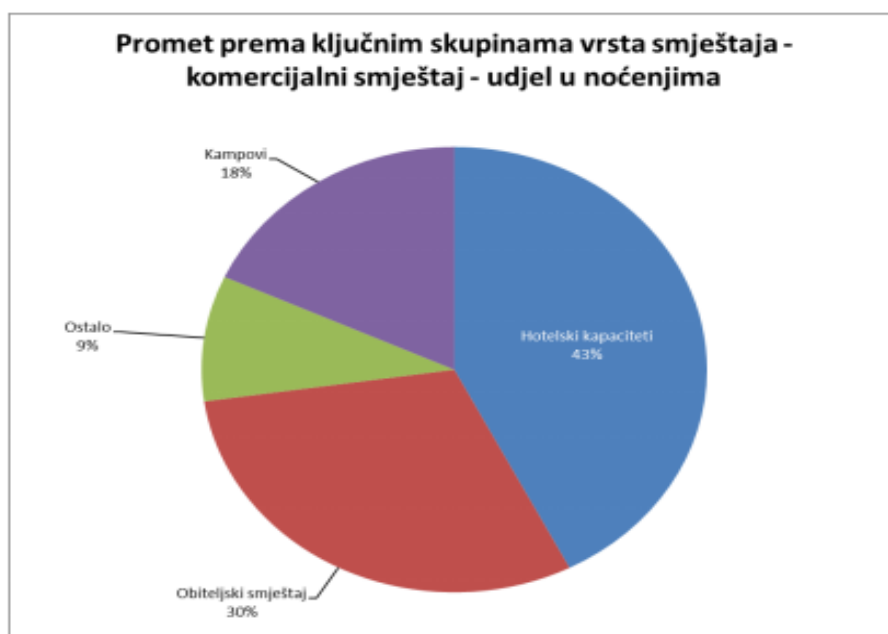
⁷⁶ Ibidem

⁷⁷ Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://mints.gov.hr/vijesti/razvoj-zdravstvenog-turizma-visoko-je-na-listi-prioriteta-ministarstva-turizma-i-sporta/22366> (24.05.2021.)

⁷⁸ Opatija.hr, raspoloživo na: <https://www.opatija.hr/hr/vijesti/novosti/lrh-i-thalassotherapia-pretvaraju-opatiju-u-srediste-zdravstvenog-turizma,12897.html> (24.05.2021.)

koristi medicinsku rehabilitaciju pri čemu se ističe fizikalna i respiratorna rehabilitacija koja liječi astmu, bronhitis, kroničnu opstruktivnu plućnu bolest, pneumonije, profesionalne plućne bolesti i slično. Pripremaju se post-covid programi za one koji su preboljeli koronavirus. Programi se prilagođavaju svakom pacijentu individualno nakon što se napravi klinički uvid u stanje osobe. Kreiraju se respiratorne rehabilitacije, vježbe rekondicioniranja, kardiološke intervencije te liječenje ostalih bolesti izazvanih koronavirusom. Povećana je potražnja za dentalnim uslugama. Prema provedenom istraživanju „Barometar putovanja u 2021. godini“, Hrvatska je vodeća i najtraženija destinacija na austrijskom tržištu. Ostvarila je udio od 36 %. Od aktivnosti se najviše preferira kupališni odmor kojeg je navelo 58 posto ispitanika. Usluge wellnesa su postale sve traženije. S obzirom na broj putovanja, 39 posto ispitanika želi dva puta godišnje otići na odmor, dok 47 posto ispitanika je odabralo putovanje u trajanju do tjedan dana, a 45 posto u trajanju od dva tjedna.⁷⁹ Wellness turizam se pruža u smještajnim jedinicama kao što su hoteli i kampovi. U području hotelskog smještaja je istaknut visok standarde higijene i sigurnosti smještaja koji su potencijalnim turistima izuzetno važni. Pridržavanjem epidemioloških mjera i zdravstvenih protokola, smještajni objekti pružaju osjećaj sigurnosti i povjerenja kod turista te ih time potiču na putovanja i rezervaciju smještaja.

Slika 5. Promet prema ključnim skupinama vrsta smještaja u travnju 2021. godine



Izvor: Hrvatska turistička zajednica, raspoloživo na: https://www.htz.hr/sites/default/files/2021-05/Informacija%20o%20statistickim%20pokazateljima%20-%20travanj%202021_1.pdf

⁷⁹ Novilist.hr, raspoloživo na: <https://www.novilist.hr/novosti/hrvatska/hrvatska-u-austriji-i-za-2021-najtrazenija-destinacija-za-odmore> (25.05.2021.)

Slika 5. prikazuje da su hoteli u travnju 2021. godine imali 43% ukupnih komercijalnih noćenja, obiteljski smještaj 30%, kampovi 18%, a ostale vrste smještaja 9% noćenja.

Zavod za zdravstvene usluge identificirao je razvojne investicijske projekte specijalnih bolnica i lječilišta u iznosu od 215.794.454,77 eura s PDV-om što obuhvaća 17 zdravstvenih ustanova.⁸⁰ Tijekom 2021. godine dolazi do identifikacija turističkih resursa zdravstvenog turizma zbog unaprijeđenja njegove prepoznatljivosti i prezentacije ponude na tržištu. Hrvatska turistička zajednica pridaje velik značaj sudjelovanju i organizaciji stručnih, specijaliziranih događanja u zemlji i inozemstvu vezano za zdravstveni turizam, pa primjer takvog događaja je *Crikvenica International Health Tourism* konferencija čiji su organizatori bili Turistička zajednica Grada Crikvenice i Klaster zdravstvenog turizma.⁸¹ Predstavlja najveću regionalnu konferenciju o zdravstvenom turizmu, koja se održala u 2020. godini, ali se planira održati i krajem 2021. godine.

3.6. SWOT analiza zdravstvenog turizma

SWOT analiza prikazuje četiri aspekta zdravstvenog turizma, a to su njegove: snage, slabosti, prilike i prijetnje. Vanjski čimbenici su prilike i prijetnje, dok su unutarnji čimbenici snage i slabosti (Tablica 3). Vanjski čimbenici proizlaze iz vanjske okoline te se na njih ne može značajnije utjecati, dok unutarnji čimbenici nastaju unutar djelatnosti zdravstvenog turizma i njih se može spriječiti. Prilike i snage potiču rast i razvoj zdravstvenog turizma.

⁸⁰ Katalog projekata zdravstvenog turizma(2020), Ministarstvo zdravstva, Zagreb, str. 2., raspoloživo na: <https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages/2020%20Zdravstveni%20turizam/Katalog%20projekata%20zdravstvenog%20turizma%202020.pdf>

⁸¹ HrTurizam.hr, raspoloživo na: <https://hrturizam.hr/18319-2> (25.05.2021.)

Tablica 3: SWOT analiza zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

JAKE STRANE	SLABE STRANE
• Blizina velikim emitivnim tržištima i dostupnost Hrvatske • Atraktivnost i ekološka očuvanost Hrvatske • Raspoloživost, kvaliteta i tradicija korištenja prirodnih ljekovitih činitelja • Kvaliteta medicinskog kadra i dobra reputacija zdravstvenih usluga • Konkurentne cijene • Rastući broj hotela s kvalitetnom wellness ponudom • Rastući broj kvalitetnih privatnih zdravstvenih ustanova zainteresiranih za zdravstveni/medicinski turizam • Početak samoorganiziranja privatnog sektora • Rast broja privatnih zdravstvenih osiguravatelja	• Nedostatak razvojne vizije • Nedostatak razvojnog modela • Neusklađenost zakona s područja zdravlja i turizma • Zastarjeli/potkapitalizirani objekti lječilišta i specijalnih bolnica (SB) • Ograničen razvojni potencijal lječilišta i SB zbog postojeće vlasničke strukture • Nedostatak tržišne usmjerenosti lječilišta i SB (prevelika ovisnost o HZZO sustavu) • Nedovoljna snaga specijaliziranih posrednika • Manjkav destinacijski lanac vrijednosti • Nedovoljna multidisciplinarnost obrazovanja • Ograničena nacionalna promocija • Koncesijska politika za termalne izvore • Nepostojanje akreditacije i nedostatno certificiranje • Nedostatak kontrole kvalitete usluge • Nedovoljna snaga klastera i udruga
PRILIKE	PRIJETNJE
• Starenje populacije • Rizik profesionalnih bolesti • Svijest o potrebi očuvanja zdravlja • Komplementarnost EU sustava zdravstvenog osiguranja • Proširenje zdravstvenog osiguranja na usluge preventive u EU • Diversifikacija potrošačkih segmenata i proizvoda zdravstvenog turizma • Rastuća uloga kompetencija u medicini • Međunarodna prepoznatljivost Hrvatske kao turističke destinacije • Prepoznatljivost Srednje Europe kao zdravstveno-turističke destinacije • Razvoj specijaliziranih facilitatora • Raspoloživost EU fondova/programa	• Urušavanje nacionalnih sustava zdravstvenog osiguranja • Sve veći broj konkurentskih destinacija • Brzi razvoj tehnologije koji nameće potrebu za stalnim visokim investicijama • Sve veći zahtjevi/očekivanja (međunarodnih) potrošača

Izvor: Institut za turizam, (2014) Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb, str. 28.

SWOT analiza prikazuje da su snage zdravstvenog turizma povezane s blizinom emitivnih tržišta, kvalificiranim kadrom, dobrom reputacijom u pružanju zdravstvenih usluga, atraktivnošću Hrvatske, brojnim prirodnih ljepotama i činiteljima te s rastom broja hotela, zdravstvenih ustanova i privatnih zdravstvenih osiguravatelja. Sve to doprinosi jačem razvoju i unaprijeđenju ovakve vrste djelatnosti. S druge strane, slabosti zdravstvenog turizma su povezane s time što većine zdravstvenih ustanova ne iskorištava ukupno raspoloživ kapacitet za medicinski turizam te se hrvatskim lječilištima osporava ulazak na inozemno tržište zbog zastarjele infrastrukture i neodgovarajuće smještajne ponude. Također, javlja se nedostatak razvojne vizije i modela, nedovoljna snaga posrednika, klastera i usluga te nedovoljno ulaganje u promotivne aktivnosti. Prilike su usko povezani s međunarodnim trendovima koji potiču razvoj zdravstvenog turizma, a to su: staranje populacije, pojava raznih bolesti, svijest o očuvanju zdravlja te prepoznatljivost Hrvatske kao zdravstveno-turističke destinacije i raspoloživost EU fondova. Prijetnje u zdravstvenom turizmu se vežu za pojavu konkurentnih destinacija, sve veće zahtjeve stranih potrošača te pružanje usluga putem tehnologije koja zahtijeva visoka ulaganja. SWOT analiza ukazuje na stvaranje imidža Hrvatske kao zdravstveno-turističke destinacije putem valorizacije hotelske wellness ponude koja se transformira u medicinski wellness i obuhvaća primjenu prirodnih ljekovitih činitelja u zdravstvene svrhe koji se pružaju u sklopu hotela. Zatim, ističe se jačanje tržišne pozicije medicinskog turizma zbog udruživanja u stručne i regionalne klastere i prikazuje se transformacija specijalnih bolnica i lječilišta u medicinski specijalizirane centre koji se nalaze u turističkim destinacijama i nude smještaj visokog standarda.

3.7. Budućnost razvoja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

Budući razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj je povezan sa trenutnom izradom Strategije razvoja održivog turizma Republike Hrvatske za razdoblje od 2021. do 2030. godine i s Nacionalnim planom za razvoj održivog turizma do 2027. godine. Cilj Strategije i Nacionalnog plana je odrediti sve aktivnosti i ulaganja koji će utjecati na razvoj održivog i inovativnog turizma. Zdravstveni turizam je poseban oblik turizma koji godišnje doprinosi 500 milijuna eura državnom proračunu.⁸² Stoga, njegov razvoj je od iznimne važnosti za Hrvatsku kao zemlju koja ima sve predispozicije da postane vodeća zdravstveno-turistička

⁸² Vlada Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://vlada.gov.hr/vijesti/konferencija-health-spot-croatia-zdravstveni-turizam-donosi-500-milijuna-eura-godisnje/25258> (03.06.2021.)

destinacija u Europi. Poznata konferencija pod nazivom „*Health Spot Croatia Conference*“ se održala još 2019. godine u Zagrebu te je okupila brojne hrvatske i europske stručnjake koji su svojim izlaganjima postavili temelj za daljnji razvoj zdravstvenog turizma.⁸³ Hrvatska bi trebala biti orijentirana prema primarnim ciljnim tržištima koja čine susjedne zemlje i zemlje u okruženju kao što su: Slovenija, Italija, Austrija, Njemačka i Rusija. Zagreb je poznat po primarnim uslugama kao što su: stomatologija, oftamologija, estetska kirurgija i dermatologija, dok kod sekundarnih usluga se izvajaju ginekologija, opća kirurgija i liječenje neplodnosti. Wellness usluge se postepeno transformiraju u medicinske usluge. Plan je razviti kongresnu industriju u području wellnesa i medicine na globalnoj razini. Svaka destinacija održivog turizma treba obuhvaćati edukaciju zdravstvenih djelatnika, programe za putnike, FAM putovanja, marketinške aktivnosti i strategiju, brendiranje, specijalizirane usluge prema ciljnom tržištu, razvoj infrastrukture i digitalno umrežavanje zdravstvenih ustanova i pacijenata.⁸⁴ Kako bi se to ostvarilo potrebno je segmentirati ponudu prema najtraženijim uslugama, stvoriti marketinšku poruku o održavanju medicinskih konferencija, pružati usluge putem digitalne platforme kako bi se uspostavili poslovni kontakti i razvila svijest o brendu te provoditi visoko obrazovanje medicinskih djelatnika.⁸⁵ Danas su najzastupljenije zdravstvene ustanove u privatnom sektoru. U Hrvatskoj je potrebno napraviti medicinske centre koje će obuhvaćati više malih poliklinika za različita oboljenja kako bi potrošači imali sve usluge na jednom mjestu. Centri bi bili usklađeni s uslugama prijevoza i smještaja, pa bi kapaciteti bili popunjeniji. Svaki centar bi se nalazio u drugom gradu. Marketing promocija bi uz sam sadržaj promovirala i destinaciju, što bi bilo puno učinkovitije i isplativije. Potrebno je odrediti stvarne brojke pacijenata i potrošača kako bi se lakše pratila potražnja za zdravstvenim uslugama. U budućnosti bi trebalo doći do veće suradnje između destinacija, institucija i pojačanja kontrole kvalitete usluga.⁸⁶

⁸³ Ibidem

⁸⁴ Health Spot Croatia, raspoloživo na: <http://www.healthspotcroatia.hr/documents/TZGZ-Studija%20medicinskog%20turizma.pdf> (03.06.2021.)

⁸⁵ Ibidem

⁸⁶ Health Spot Croatia, raspoloživo na: <http://www.healthspotcroatia.hr/video> (03.06.2021.)

4. ZAKLJUČAK

Zdravstveni turizam je najbrže rastući oblik turizma na tržištu. U Hrvatskoj je jedan od ključnih oblika turizma koji najviše pridonosi državnom proračunu i ima velik potencijal za rast i razvoj. Ovaj rad naglašava da je Hrvatska zemlja koja raspolaže prirodnim i kulturnim bogatstvom te kao takva ima sve predispozicije za postati vodećom turističko-zdravstvenom destinacijom u Europi. Dobar geografski položaj i blizina emitivnih tržišta uz razvijenu prometnu infrastrukturu pogoduju privlačenju i dolasku sve većeg broja turista u zdravstvene svrhe. Obalni prostor kojeg čine Istra i Kvarner se posebno ističe u zdravstvenom turizmu prvenstveno zbog brojnih prirodnih činitelja, ali činjenica je da dominira i kontinentalni dio gdje se posebno ističu ustanove poput toplica. Dobra reputacija zdravstvenih usluga i ustanova u Hrvatskoj je jako bitna za prepoznatljivost na tržištu, a tome pridonosi stručno i obrazovano osoblje koje uz primjenu adekvatne tehnologije pruža turistima razne tretmane i terapije što utječe na cjelokupnu kvalitetu ponude. U radu je prikazana SWOT analiza koja sadrži prilike i snage bitne za rast i razvoj zdravstvenog turizma, ali upućujući i na prijetnje i slabosti, odnosno nedostatke koji bi se trebali popraviti ili izmijeniti. Navedeni su i suvremeni trendovi na globalnoj razini koji imaju velik utjecaj na potražnju za ovakvim oblikom turizma, a u Hrvatskoj se trenutno najviše ističe pojava pandemije COVIDA-19. Razlog tome je da turističke destinacije poput Crikvenice, Opatije i Velog Lošinja sadrže u svojoj ponudi liječenje respiratornih bolesti talasoterapijom, odnosno metodom primjene morske vode, što privlači sve više ljudi s posljedicama koronavirusa. Istraživanje je pokazalo da zdravstveni turizam sadrži lječilišni, medicinski i wellness turizam te da u Hrvatskoj trenutno najviše prevladava wellness turizam koji sve više dolazi u sklopu hotela pa wellness usluge postaju nadopuna osnovnim hotelskim uslugama. Lječilišni i medicinski turizam imaju jaču moć u privlačenju turista te su češće glavni razlog dolaska u odnosu na wellness turizam. Oni u sklopu liječenja ili preventiranja neke bolesti, nude uslugu smještaja i prijevoza. U Hrvatskoj je teško pratiti statistike dolazaka u svrhu liječenja jer specijalne bolnice i privatne ordinacije čuvaju podatke o svojim pacijentima, dok wellness turizam iako je u velikoj upotrebi ne smatra se toliko jakim motivom dolaska. Ova tri oblika tvore jedan složeni turistički proizvod koji danas u vrijeme pandemije koronavirusa još više dobiva na značaju jer dolazi do sve veće orijentiranosti na zdrav život. Uz adekvatnu strategiju, promociju, investicijska ulaganja i maksimalnu iskorištenost resursa, postoji velika mogućnost da se Hrvatska ostvari kao zdravstvena destinacija u budućnosti.

LITERATURA

1. Adiva.hr, raspoloživo na: <https://www.adiva.hr/zdravlje/lijekovi-i-terapije/upoznajte-zdravlje-iz-prirode-terapija-ljekovitim-blatom> (11.05.2021.)
2. Američka gospodarska komora u Hrvatskoj (2018), Preporuke za razvoj medicinskog turizma u Hrvatskoj, Zagreb, str. 4. raspoloživo na: https://www.amcham.hr/storage/upload/doc_library/preporuke_za_razvoj_medicinskog_turizma_u_hrvatskoj_104329.pdf (23.05.2021.)
3. CentarZdravlja, raspoloživo na: <https://www.centarzdravlja.hr/zdrav-zivot/zdravlje-opcenito/talasoterapija> (11.05.2021.)
4. Croatia.hr , raspoloživo na: <https://croatia.hr/hr-HR/dozivljaji/zdravlje-i-wellness/Kvarner-kolijevka-zdravog-disanja-i-zdravog-sna> (20.05.2021.)
5. Geić S., Geić J., Čmrlec A., (2010) Zdravstveni turizam egzistencijalna potreba u suvremenom društvu, Split, str . 322.
6. Health Spot Croatia, raspoloživo na: <http://www.healthspotcroatia.hr/documents/TZGZ-Studija%20medicinskog%20turizma.pdf> (03.06.2021.)
7. Health Spot Croatia, raspoloživo na: <http://www.healthspotcroatia.hr/video> (03.06.2021.)
8. Hitrec, T. (1996.), Zdravstveni turizam – pojmovni i konceptijski okvir, Institut za turizam, Zagreb, str 254.
9. HrTurizam, raspoloživo na: <https://hrturizam.hr/tomas-zdravstveni-turizam-2018-stavovi-i-potrosnja-korisnika-usluga-zdravstvenog-turizma-u-hrvatskoj> (10.05.2021.)
10. HrTurizam.hr, raspoloživo na: <https://hrturizam.hr/hrvatska-dobitnica-nagrade-itb-medical-tourism-destination-award> (21.05.2021.)
11. HrTurizam.hr, raspoloživo na: <https://hrturizam.hr/18319-2> (25.05.2021.)
12. Hrvatska turistička zajednica (2014), Medicinski turizam-međunarodni trendovi i perspektive, Zagreb, str. 5. <http://docplayer.rs/186665504-Medicinski-turizam-me%C4%91unarodni-trendovi-i-perspektive.html> (12.05.2021.)
13. Hrvatska turistička zajednica (2019), Godišnji program rada i financijski plan za 2020. godinu, Zagreb, str. 26., raspoloživo na: <https://www.htz.hr/sites/default/files/2020->

- [12/Godi%C5%A1nji%20program%20rada%20i%20financijski%20plan%20za%202020.%20godinu.pdf](#) (23.05.2021.)
14. Hrvatski liječnički zbor, raspoloživo na: <https://www.hlz.hr/strucna-drustva/prirodni-ljekoviti-cinitelji-i-njihovo-koristenje-u-medicinske-svrhe> (11.05.2021.)
 15. HTZ.hr, raspoloživo na: <https://www.htz.hr/hr-HR/press/objave-za-medije/zapocela-promocija-zdravstvenog-turizma-na-11-trzista> (23.05.2021.)
 16. Institut za turizam (2018), Konkurentnost turističke destinacije i vrste turizma: Prijedlog prijevoda UNWTO-ovih definicija, Zagreb, raspoloživo na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/180926_unwto_definicije.pdf
 17. Institut za turizam, (2014) Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb, str. 8.-26.
 18. Ivandić N., Kunst I., Telišman-Košuta N., (2015.) Planiranje razvoja zdravstveno-turističkih destinacija: Primjer Kvarnera, Institut za turizam, Zagreb, str. 419.-421.
 19. Ivandić N., Kunst I., Telišman-Košuta N., (2015.) Pretpostavke održivosti zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj-načela razvoja i ključni činitelji uspjeha, HAZU Varaždin, str. 25-29.
 20. Ivanišević G. (2016.) Prirodne pretpostavke zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, HAZU Varaždin, str. 12, raspoloživo na: file:///C:/Users/Ana/Downloads/2_IVANISEVIC.pdf
 21. Katalog projekata zdravstvenog turizma (2020), Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske, Zagreb, 2- 36.str raspoloživo na: <https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages/2020%20Zdravstveni%20turizam/Katalog%20projekata%20zdravstvenog%20turizma%202020.pdf>
 22. Kordić, L., Šimundić, B., (2017), Health tourism in Croatia – Questioning the efficiency of special hospitals and natural spas, Challenges of Europe: International Conference Proceedings, Sveučilište u Splitu, str. 417.- 432.
 23. Krenizdravo.hr, raspoloživo na: <https://www.krenizdravo.hr/zdravlje/vitalnost/sto-je-to-wellness-turizam-i-kako-ga-uspjesno-razvijati> (15.05.2021.)
 24. Madžar T., Lazibat T., Mikulić J., (2016) Mjerenje kvalitete usluga u zdravstvenom turizmu, Zagreb, str. 191., raspoloživo na: <http://docplayer.si/186697574-Mjerenje-kvalitete-usluga-u-zdravstvenom-turizmu.html>
 25. Minerva.hr, raspoloživo na: <http://www.minerva.hr/o-nama> (14.05.2021.)

26. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, Komunikacijska strategija i komunikacijski akcijski plan za proces usvajanja strategije razvoja održivog turizma do 2030. godine i nacionalnog plana razvoja održivog turizma od 2021. do 2027. godine, (2021), Zagreb, str.2., raspoloživo na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021_dokumenti/210517_komunikac_strateg_p lan.pdf (23.05.2021.)
27. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://mint.gov.hr/vijesti/priopcenje-htz-a-krovni-komunikacijski-koncept-croatia-full-of-life/8911> (23.05.2021.)
28. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://mint.gov.hr/root/hr/banner/turizam-sport/safe-stay-in-croatia/22321> (24.05.2021.)
29. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://mints.gov.hr/vijesti/tz-kvarnera-kvarner-kao-destinacija-zdravlja/22317> (24.05.2021.)
30. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://mints.gov.hr/vijesti/razvoj-zdravstvenog-turizma-visoko-je-na-listi-prioriteta-ministarstva-turizma-i-sporta/22366> (24.05.2021.)
31. Narodne novine, raspoloživo na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_08_79_1667.html (11.05.2021.)
32. Nacional.hr, raspoloživo na: <https://www.nacional.hr/wellness-industrija-koja-osvaja-hrvatsku> (20.05.2021.)
33. Novilist.hr, raspoloživo na: <https://www.novilist.hr/novosti/hrvatska/hrvatska-u-austriji-i-za-2021-najtrazenija-destinacija-za-odmore> (25.05.2021.)
34. Opatija.hr, raspoloživo na: <https://www.opatija.hr/hr/vijesti/novosti/na-danasnji-dan-1899-opatija-postala-klimatsko-ljeciliste,10884.html> (20.05.2021.)
- Zakon.hr, raspoloživo na: <https://zakon.hr> (21.05.2021.)
35. Opatija.hr, raspoloživo na: <https://www.opatija.hr/hr/vijesti/novosti/lrh-i-thalassotherapie-pretvaraju-opatiju-u-srediste-zdravstvenog-turizma,12897.html> (23.05.2021.)
36. Spiritus-koncept.hr, raspoloživo: <http://spiritus-koncept.hr/bazeni-saune/oprema/vrste-sauna-razlicite-temperature-razlicite-vlage-razliciti-ucinci> (15.05.2021.)

37. Stay safe in Croatia.hr, raspoloživo na: <https://www.safestayincroatia.hr/hr/protokoli/smjestaj> (24.05.2021.)
38. Šimundić B., Kordić L., (2017), The efficiency of health tourism infrastrucutre in Croatia, The 11th International Days of Statistics and Economics, Prague, September 14-16, str. 734-743.
39. TOMAS, Zdravstveni turizam 2018. (2019), Stavovi i potrošnja korisnika usluga zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, Zagreb, raspoloživo na: <https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-07/Tomas%20ZDRAVSTVENI%20TURIZAM%202018.pdf>
40. Vasezdravlje.com, raspoloživo na: <https://www.vasezdravlje.com/zdrav-zivot/spoj-tradicije-i-modernih-dostignuca> (15.05.2021.)
41. Vlada Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://vlada.gov.hr/vijesti/konferencija-health-spot-croatia-zdravstveni-turizam-donosi-500-milijuna-eura-godisnje/25258> (03.06.2021.)
42. Zakon.hr, raspoloživo na: <https://zakon.hr> (21.05.2021.)
43. Zbornik radova kongresa zdravstvenog turizma (2018), Zagreb, raspoloživo na: <http://www.lux-promocija.com/static/pdf/Zbornik%20radova%201.%20Kongresa%20zdravstvenog%20turizma.pdf>
44. Zdravstveni turizam u Hrvatskoj (2018), Hrvatska turistička zajednica, raspoloživo na: https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-01/HTZ_2018_HR_zdravstvena-brosura.pdf

POPIS TABLICA

Tablica 1: Prirodni ljekoviti činitelji.....	5
Tablica 2: Lječilišni uvjeti.....	7
Tablica 3: SWOT analiza zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.....	27

POPIS SLIKA

Slika 1. Oblici zdravstvenog turizma i pružatelji zdravstveno-turističkih usluga.....	8
Slika 2. Popularnost usluga zdravstvenog turizma u Europi.....	12
Slika 3. Pružatelji usluga zdravstvenog turizma u RH (stanje 2014.).....	19
Slika 4. Pregled ponude zdravstveno-turističkih sadržaja na Kvarneru.....	20
Slika 5. Promet prema ključnim skupinama vrsta smještaja u travnju 2021.....	24

SAŽETAK

Zdravstveni turizam je oblik turizma koji ima velik potencijal razvoja u Republici Hrvatskoj. To je složen turistički proizvod koji se dijeli na tri oblika, a to su: wellness turizam, lječilišni turizam i medicinski turizam. Godišnja stopa rasta mu je od 15%-20% na svjetskoj razini, pa predstavlja najbrže rasteći oblik turizma. Brojni trendovi poput nezdravog načina života, starenja populacije i pojave pandemije COVID-19 utječu na veću potražnju za zdravstvenim turizmom i omogućuju njegov rast i razvoj. U zdravstvenom turizmu se koriste prirodni ljekoviti činitelji u svrhu liječenja i postupaka fizikalne i medicinske rehabilitacije. U Hrvatskoj se ističu prirodni resursi poput mora, klime, sunca, mineralnih voda i ljekovitog blata. Sve to utječe na nastanak i razvoj toplica i lječilišta koji čine ponudu hrvatskog zdravstvenog turizma. Većina wellness centara i toplica je u privatnom vlasništvu, dok su specijalne bolnice, lječilišta i bolnički sustavi dio javnog zdravstva. Kroz rad se analizira trenutno stanje zdravstvenog turizma u Hrvatskoj i mogućnost njegovog daljnjeg razvoja u budućnosti.

Ključne riječi: zdravstveni turizam, Republika Hrvatska, wellness turizam, lječilišni turizam, medicinski turizam, toplice, specijalne bolnice, wellness centri.

SUMMARY

Health tourism is a form of tourism that has a great development potential in the Republic of Croatia. It is a complex tourist product that is divided into three forms, which are: wellness tourism, spa tourism and medical tourism. Its annual growth rate is 15%-20% which represents the largest growing form of tourism. Numerous trends such as unhealthy lifestyles, an aging population and the emergence of the COVID-19 pandemic are influencing the greater demand for health tourism and enabling its growth and development. In health tourism, natural healing factors are used for purpose of treatment and physical and medical rehabilitation procedures. In Croatia, natural resources such as the sea, climate, sun, mineral waters and healing mud stand out. All this affects the emergence and development of spas and health resorts that make up the offer of Croatian health tourism. Most wellness centers and spas are privately owned, while special hospitals, spas and hospital systems are part of public health. This paper analyzes the current state of health tourism in Croatia and the possibility of its further development in the future.

Keywords: health tourism, Republic of Croatia, wellness tourism, spa tourism, medical tourism, spa, special hospitals, wellness centers.