



UNIVERZITET SINGIDUNUM
DEPARTMAN ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE

Prepreke i izazovi medicinskog turizma u Srbiji

-MASTER RAD-

Mentor:

prof. dr Radmila Živković

Kandidat:

Đorđe Kurteš 2014/405599

Beograd 2016. godina

Sadržaj

Uvod.....	3
Metodologija društvenih istraživanja.....	4
Predmet istraživanja.....	4
Cilj istraživanja	4
Hipoteze istraživanja.....	5
Metode istraživanja.....	5
Stepen istraženosti problema	5
Struktura rada.....	6
1 Selektivni oblici razvoja turizma	7
1.1 Velnos turizam kao selektivni oblik turizma.....	12
1.2 Banjski turizam kao selektivni oblik turizma.....	16
1.3 Značajna banjska mesta u Srbiji.....	24
2 Medicinski turizam kao rastući oblik selektivnog turizma u svetu.....	27
2.1 Tržište medicinskog turizma	33
2.1.1 Termin medicinski turista	36
2.1.2 Popularne medicinske procedure	40
2.1.3 Izveštaj Deloitte-a za SAD.....	41
2.2 Poznate zemlje medicinskog turizma.....	43
3 Osnove medicinskog turizma EU i u Srbiji	48
3.1 Medicinski turizam u EU	48
3.2 Razvoj medicinskog turizma u Srbiji	49
4 Potencijali Specijalne bolnice za rehabilitaciju Banja Koviljača – za razvoj medicinskog i velnos turizma	53
4.1 Osnovne informacije i karakteristike bolnice.....	53
4.2 Poređenje sa drugim bolnicama	56
5 Kvalitativno istraživanje o pojedinim aspektima medicinskog turizma u Srbiji	58
5.1 Rezultati istraživanja.....	58
5.2 Zaključak istraživanja	65
Zaključak.....	66
Literatura.....	68
Prilozi – Anketni upitnik.....	71

Uvod

Na turističkom tržištu je došlo do velikih promena što je dovelo do toga da se razviju selektivni oblici turizma. Turisti putuju na bliže destinacije, duga putovanja zamenjuju kraćim putovanjima, a zemlje, koje do tada nisu bile posećene, postaju atraktivne za turiste. Velnes i medicinski turizam su dva oblika selektivnog turizma, tačnije zdravstvenog turizma, i predstavljaju glavni predmet istraživanja u ovom radu. Velnes predstavlja novi trend u zdravstvenom i u savremenom turizmu, ali se razvija u okviru zdravstvenog turizma kao selektivni oblici turizma.

Medicinski turizam u današnje vreme predstavlja naučnu disciplinu koja se razvija i raste i doprinosi ekonomskom razvoju određene zemlje. Osobe koje putuju u određene zemlje (turističke destinacije medicinskog turizma) radi obavljanja medicinskih zahvata i procedura se nazivaju medicinski turisti. Procedure i zahvati su specifični, kao što su plastične i estetske korekcije, veštačka oplodnja, zamena pola, itd. U svetu postoji nekoliko turističkih destinacija koje su poželjne za medicinske turiste i to Tajland, Dubai, Indonezija, Singapur, Meksiko, itd. U Evropi najpopularnije destinacije su Centralna i Istočna Evropa, i to Češka, Mađarska, Slovenija, Hrvatska, Srbija, itd. za tretmane estetske i plastične hirurgije i dentalne usluge.

Na našim prostorima, ako govorimo o zdravstvenom turizmu, banje su doživele transformaciju od lečilišnih objekata do savremeno uređenih i programima obogaćenih centara koji nude programe prevencije, rehabilitacije i velnesa koji će privući ne samo pacijente kojima država finansira produženo lečenje i rehabilitaciju, već i zdrave osobe koje su svesne da je neophodno da za sopstveno zdravlje i kondiciju sami finansiraju svoj odmor i boravak u banjskim i klimatskim mestima.

Metodologija društvenih istraživanja

Predmet istraživanja

Glavni predmeti istraživanja jeste medicinski turizam u Republici Srbiji, koji se razvio kao selektivan oblik turizma zajedno sa velnes i banjskim turizmom. Od davnina ljudi su imali potrebu da se leče i uglavnom su koristili alternativnu medicinu, koja je aktuelna i danas. Danas u svetu, postoji veliki broj termalnih i termo-mineralnih izvora koji pomažu ljudima da se leče, i samim tim zdravstveni turizam postaje popularniji. Međutim, osim zdravstvenog turizma, ljudi su osetili potrebu za posebnim, tj. specifičnim zahvatima i tako je medicinski turizam počeo da se javlja kao poseban segment zdravstvenog turizma.

U ovom radu se istražuju svi segmenti medicinskog turizma, pre svega, počev od definisanja i razvoja medicinskog turizma, preko pojma medicinskog turista, turističkih destinacija i procedura i zahvata zbog kojih medicinski turisti putuju u druge zemlje. U radu se pominju i razlozi zbog kojih se turisti odlučuju da obave specijalne zahvate i procedure u drugim zemljama, kao što su niži troškovi za turiste, dostupnog specijalnih usluga, zadovoljstvo, odmor... Najpoznatije turističke destinacije se nalaze u Aziji, kao što su Tajland, Indija, Singapur, Dubai, itd. i one predstavljaju veliku konkurenciju zemljama širom sveta.

Što se tiče naše zemlje, medicinski turizam nije dovoljno razvijen zbog nepostojanja zakonskih regulativa, ali naša zemlja ima veliki potencijal. Veliki broj turista iz Zapadne Evrope dolazi radi dentalne, plastične i estetske hirurgije u našu zemlju, što takođe predstavlja jedan od predmeta istraživanja. Međutim, banjski i velnes turizam su relativno razvijeni u našoj zemlji, pogotovo banjski turizam, tako da je jedan od predmeta istraživanja u ovom radu i banjski turizam, a akcenat se stavlja na bolnicu koja pruža medicinske i velnes usluge – Specijalnu bolnicu za rehabilitaciju Banja Koviljača.

Cilj istraživanja

Cilj istraživanja je da se ukaže na značaj medicinskog turizma u svetu i da se utvrdi koliko je medicinski turizam razvijen u Republici Srbiji.

Cilj istraživanja jeste takođe da se utvrdi koliko su ljudi informisani o medicinskom turizmu, da li znaju koje su zemlje popularne za medicinske turiste, kao i percepcija o tome da li su banje u Srbiji dovoljno razvijene da bi mogle da se bave medicinskim turizmom

Naučni cilj rada se ogleda u povezanosti svih elemenata sadržanih u radu počev od osnove medicinskog turizma i povezanosti sa zdravstvenim turizmom, odnosno sa banjskim i velnes turizmom.

Hipoteze istraživanja

Generalna hipoteza: Razvoj medicinskog turizma zavisi od resursa zakonske regulative određene države, ekonomske razvijenosti i spremnosti medicinskih turista da posete turističke destinacije radi određenih medicinskih tretmana i zahvata.

Pomoćne hipoteze:

H1: Medicinski turizam doprinosi destinacijama da podignu ekonomske standarde i smanje procenat siromaštva u njima.

H2: Medicinski turizam nije dovoljno razvijen u Srbiji, dok je zdravstveni turizam razvijeniji, pogotovo banjski.

H3: Najpopularnije procedure i zahvati u Srbiji su vezani za dentalnu i estetsku hirurgiju.

H4: Niske cene i stručan kadar su razlozi zbog kojih bi se građani Srbije usudili na medicinske tretmane, zahvate i procedure u našoj zemlji.

Metode istraživanja

U ovom istraživanju koristile su se metoda deskripcije, odnosno opisivanje pojmova medicinskog turizma, kao osnovni naučni metod, od kojih se koriste i generalizacija, dedukcija i indukcija, i metoda analize sadržaja, gde su izvedeni zaključci relevantni za istraživanje. Metoda koja se koristila za istraživanje jeste anketa koja je napravljena putem Google aplikacije.

Pri izradi ovog rada koristila se domaća i strana literatura u cilju dobijanja što relevantnijih i pouzdanih informacija u istraživanja medicinskog turizma. Za prikupljanje podataka korišćene su i zvanični sajtovi, izveštaji i časopisi vezani za pomenutu temu.

Stepen istraženosti problema

Medicinski turizam igra veliki značaj i istraživanje ove nove naučne discipline je u ekspanziniji u poslednjih nekoliko godina iz razloga što pomaže u razvoju ekonomije određenih zemalja, gde postoji veliki procenat siromašnih ljudi. Medicinski turizam doprinosu razvoju ekonomije, a samim tim i smanjenu siromaštva..

Što se tiče Republike Srbije, medicinski turizam nije dovoljno istražen, iz razloga što nije dovoljno ni razvijen. Državne bolnice, klinike i ostale ustanove nisu regulisane zakonskom regulativom kako bi se mogle baviti određenim zahvatima, a privatne klinike ubiraju ogromne prihode na osnovu estetske hirurgije i dentalne hirurgije.

Što se tiče banjskog turizma, on je dosta istražen. Postoji veliki broj autora koji govore o banjskom turizmu, što je jedan od razog zašto se ovaj oblik selektivnog turizma pominje u radu, gde se akcenat stavlja na Specijalnu bolnicu za rehabilitaciju Banja Koviljača i poređenje bolnice sa drugim bolnicama u okviru banja u Republici Srbiji.

Struktura rada

Rad se sastoji od pet celina:

1. Selektivni oblici razvoja turizma – Prva celina rada koja opisuje selektivne oblike turizma i to zdravstveni (velnes i medicinski turizam, a pominje se i banjski turizam).
2. Medicinski turizam kao rastući oblik selektivnog oblika turizma – Druga celina u potpunosti opisuje pojam medicinski turizam, medicinski turista i atraktivne destinacije za medicinske turiste.
3. Osnove medicinskog turizma EU i u Srbiji – Treća celina rada koja opisuje kako se medicinski turizam razvijao u EU, tačnije u zemljama centralne i istočne Evrope, a kako u Srbiji.
4. Potencijali Specijalne bolnice za rehabilitaciju Banja Koviljača za razvoj medicinskog i velnes turizma – Četvrta celina koja pokazuje istraživanje o specijalnoj bolnici i koliko je razvijen medicinski i velnes turizam i poređenje sa sličnim bolnicama.
5. Razvijenost medicinskog turizma u Srbiji – Peta celina rada u kojoj je odrađeno glavno istraživanje o medicinskom turizmu u Republici Srbiji, koliko je razvijeno i koliko su ljudi zaista informisani o ovom pojmu.

1 Selektivni oblici razvoja turizma

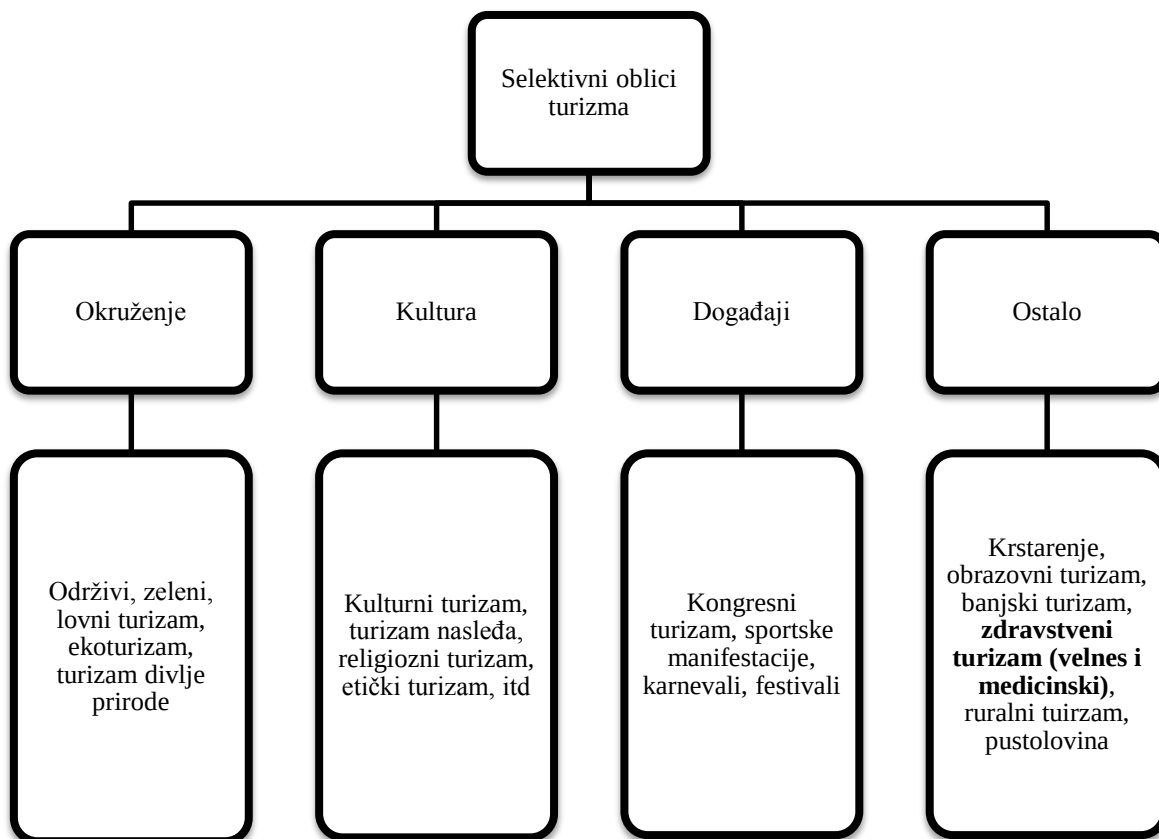
Turizam je prošao kroz razne promene koje su se dešavale u prošlom veku. Kraj dvadesetog veka je doneo selektivne oblike turizma koji su doprineli njegovom razvoju. Razvoj turizma utiče i na razvoj čitave države. Potrošači su ti koji kreiraju turističke proizvode, a novi vek je doneo razvoj nove tehnologije, razvoj novih proizvoda i usluga na tržištu. Ponašanje potrošača se menja, jer ono što je danas bitno, kod većine potrošača jeste motivacija, zadovoljstvo i lojalnost. Selektivni oblici turizma su se razvili iz razloga što ljudi putuju na bliže destinacije, a duga putovanja zamenjuju kraćim putovanjima. Kao posledica evidentnih promena na turističkom tržištu, zemlje, koje do tada nisu bile posećene, postaju atraktivne za turiste i razvijaju se selektivni oblici turizma.

Zemlje koje mogu da razviju selektivne oblike turizma moraju da imaju jasnu viziju i cilj iz razloga što je konkurencija jaka i velika, a glavni cilj jeste da se obezbedi kvalitet turističkih proizvoda i usluga uz razumnu cenu. Turistička ponuda se mora fokusirati na nova tržišta i stvaranje specifičnih proizvoda, kao što su gore pomenuti kraći odmori ili posete na regionalnom nivou. Potrebno je da se stvori marketing strategija i da se usmeri u pravo vreme ka kupcu, a uz to, bitno je da turistička ponuda bude atraktivna i primamljiva za turiste.

Na razvoj selektivnih oblika turizma utiču tehnološki razvoj i specifičnost menadžmenta. Postoji sve veća turistička tražnja za ovim oblicima turističkog proizvoda, jer turisti izražavaju želju za iskustvom u lokalnom okruženju. Selektivni oblici turizma imaju i svoje turističke ponude koje imaju svoje unikatne vrednosti koje se mogu iskoristiti kod promocije i realizacije turističkih putovanja. Turistički proizvod mora biti dobro osmišljen, da bude unikatno, autentičan, da odgovara specifičnim zahtevima turistima, i tako dalje. Svi oni koji žele da rade na pružanju usluga turistima specifičnih oblika turizma, treba da imaju u vidu (*Štetić, 2002, 8*):

- da se u ova kretanja uključuje manji broj ljudi,
- da su to, vrlo često, individualna kretanja,
- da je svaki turista jedinka koja ima svoje individualne potrebe,
- da je upoznat sa željama i potrebama turista i da je spreman da ih ispuni,
- da moraju ulivati poverenje i osećaj prijateljstva i iskrenosti u komuniciranju sa potencijalnim turistima,
- da se turista mora osećati kao najvažniji korisnik u agenciji,
- turista mora osetiti da on nije samo broj, već osoba u koju se ima poverenje.
- da lokalno stanovništvo ima veći uticaj na razvoj ove vrste turizma.

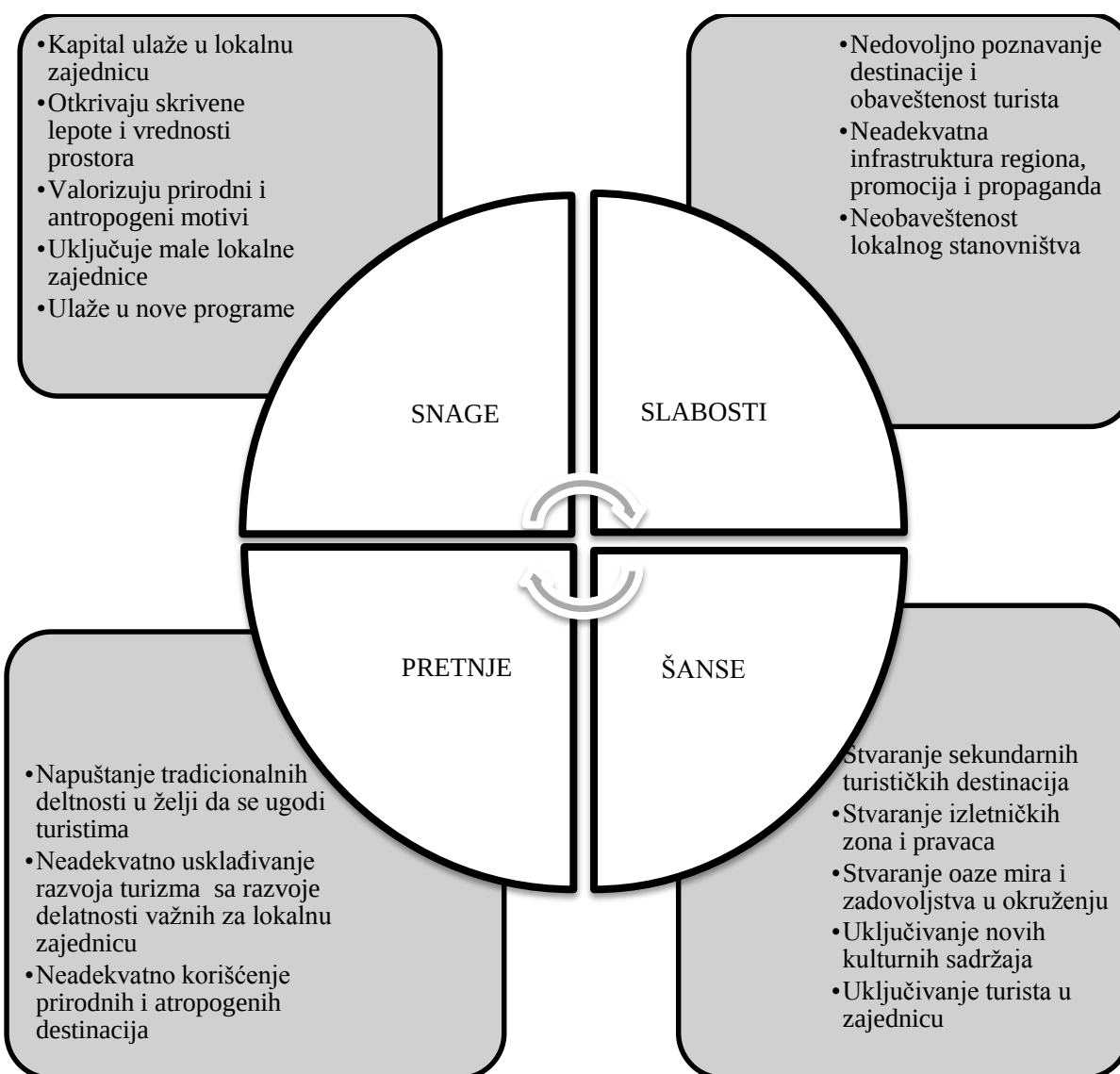
Dijagram 1 – Selektivni oblici turizma



Izvor: Izrada autora prema: Štetić S., (2002), *Nove tendencije svetskih turističkih kretanja*, Časopis departmana za geografiju, turizam i hotelijerstvo – Turizam, Br. 2., str. 8. Dostupno na www.dgt.pmf.uns.ac.rs/cirilica/turizam/arhiva/turizam6.pdf#page=5, preuzeto dana 10.09.2015.

Za konkurentnost selektivnih oblika u turizmu je bitno poznavati njegove karakteristike – snage, slabosti, pretnje i šanse. Na sledećem dijagramu će biti prikazana SWOT analiza za razvoj selektivnih oblika turizma.

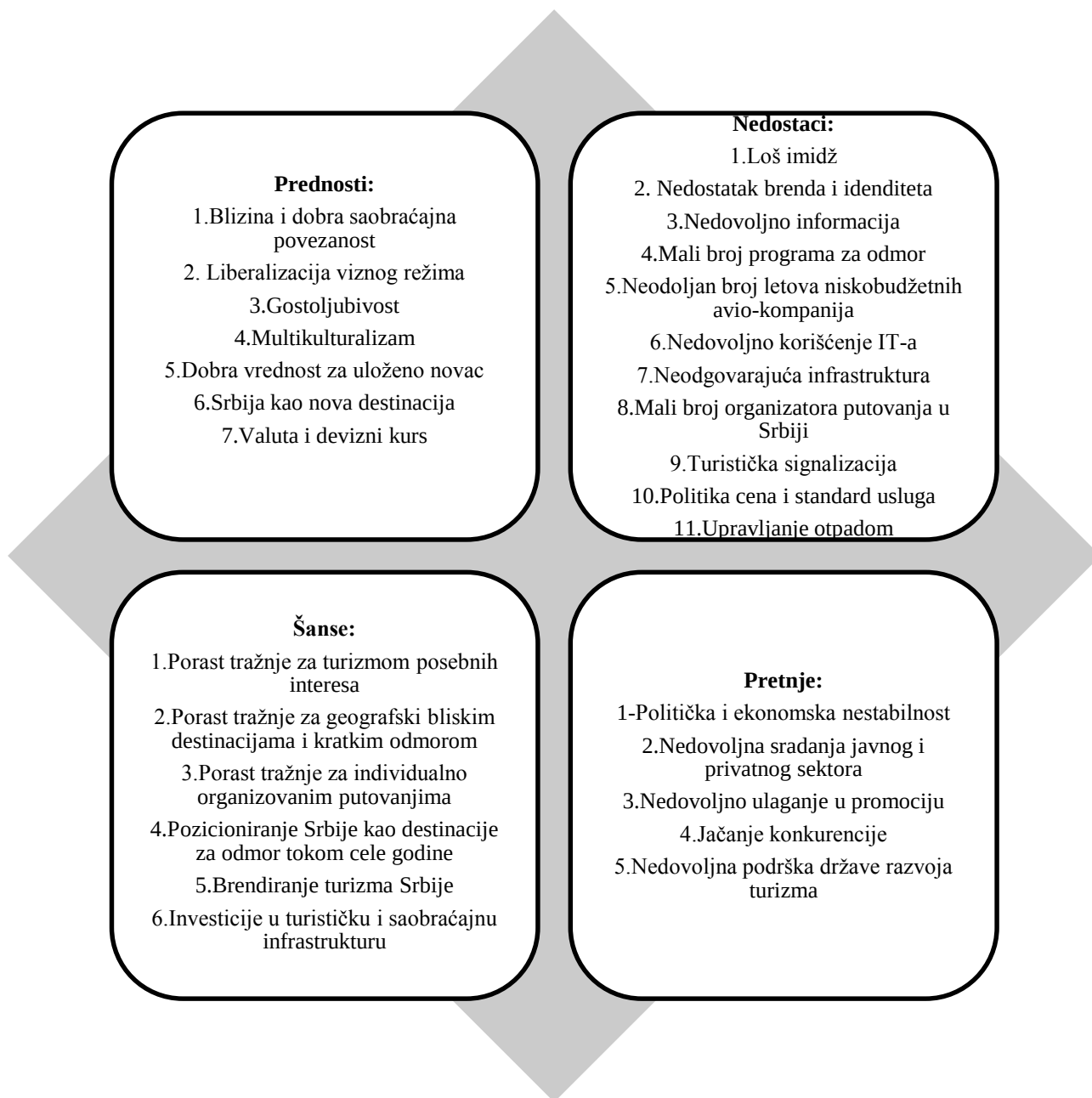
Dijagram 2 – SWOT analiza za razvoj selektivnih oblika turizma



Izvor: Izrada autora prema: Štetić S., (2002), *Nove tendencije svetskih turističkih kretanja*, Časopis departmana za geografiju, turizam i hotelijerstvo – Turizam, Br. 2., str. 8. Dostupno na www.dgt.pmf.uns.ac.rs/cirilica/turizam/arhiva/turizam6.pdf#page=5, preuzeto dana 10.09.2015.

Za razvoj selektivnih oblika turizma u našoj zemlji je potrebno takođe napraviti SWOT analizu. Popesku u svojoj knjizi navodi prednosti, nedostatke, šanse i pretnje naše zemlje kao turističke destinacije. Na sledećem dijagramu će biti prikazana SWOT analiza Srbije kao turističke destinacije.

Dijagram 3 – SWOT analiza Srbije kao turističke destinacije



Izvor: Izrada autora prema: Popesku J., (2011) *Menadžment turističke destinacije*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 302.

Globalni trend svetskog turističkog tržišta, u okviru sveukupne globalizacije, fokusiran je na potrošačke preferencije turista, koje se neprekidno menjaju usled brzih ekonomskih, tehnoloških, kulturnih, političkih i drugih promena. Potreba za vrhunskim kvalitetom ponude se u savremenim uslovima podrazumeva, pa se kvalitet ponude usmerava na „događaje i doživljaje“, koje treba sistematski prilagođavati zahtevima ciljanih korisnika. Danas gost traži

„ono nešto više“ što zahteva integrisan pristup u traženju ličnog identiteta, na putu do prepoznavanja sopstvenih komparativnih prednosti, preko izbora atraktivnog asortimana ponude, kroz oblikovanje prodajne poruke i zaštitnog znaka, pa sve do pronalaska tržišno prihvaćenog i prepoznatljivog „brenda“ (Živković, 2009, 71).

Prema Popesku, osnovne karakteristike razvoja turizma su (Popesku, 2011,3-4):

- Globalizacija – različita društva, kulture i ekonomije se sve više prepliću. Tehnološke promene, dalja liberalizacija u prometu roba i usluga i povećana mobilnost ljudi je učinila ceo sve dostupnim;
- Demografske promene – u 2020. godini oko 20% evropske populacije će biti starije od 65 godina i imaće značajnu kupovnu moć i više slobodnog vremena za putovanje;
- Pristup informacijama – razvoj IT-a, a pogotovo Interneta su doprineli da su informacije dostupne u svako doba dana na bilo kojem mestu;
- Ekonomija iskustva – u eri u kojoj postoje izobilje ponude i gde nije uvek lako razlikovati proizvode i usluge na osnovu kvaliteta, potrošači su sve više u potrazi za drugim faktorima na kojima bi mogli zasnovati izbor;
- Prilagođavanje – fokus na „ja“ kao konkretnu osobu će se povećati;
- Održivost – zabrinutost zbog klimatskih promena, zagađenja životne sredine i socijalnog blagostanja se preobraća u povećanu tražnju u okviru ekološki, društveno i ekonomski odgovorne potrošnje;
- Zdravlje i velnes - „sedeći“ način života mnogih ljudi u razvijenim zemljama doveo je do povećanog usmeravanja na zdravlje i velnes, kao i slobodne aktivnosti; i
- Poslovni modeli zasnovani na niskim troškovima – ovi poslovni modeli sve više uspešno prodiru na tržište svodeći proizvode i usluge na njihove najosnovnije komponente, čineći to uporedo sa tradicionalnijim poslovnim modelima.

Uspešne kompanije moraju znati da prepoznaju nove trendove u makrookruženju kako bi mogli da odgovaraju na odgovore potrošača. Trendovi se moraju identifikovati, predvideti, kao i njihove posledice, a trend nam otkriva koji su to novi programi u budućnosti i da li će ono biti uspešni. U te trendove upravo spadaju i selektivni oblici turizma koji su glavni predmet istraživanja u ovom radu, od kojih su medicinski i velnes turizam, zajedno sa banjskim turizmom jako značajni.

1.1 Velnes turizam kao selektivni oblik turizma

Velnes turizam se razvio kao koncept sredinom XXI veka. Koncept je razvio američki lekar Halbert Dun koji je smatrao da „specifično stanje zdravlja obuhvata sveopšti osećaj blagostanja, posmatrajući čoveka kao celinu sačinjenu od tela, duha i uma i koji je zavistan od okoline u kojoj se nalazi,, (*Dunn, 1959, 786*).

Dr Halbert L. Dunn je spojio pojmove *well – being* (biti dobro) i *fitness* (biti u formi) u kovanicu reči *wellness*. Prema njegovim rečima, velnes je: „metod funkcionisanja koji je orijentisan ka maksimalnom razvoju potencijala koje je pojedinac sposoban da ostvari.“ Dr Hansruedi M. i Dr Kaufman E.L, 2000. godine pokušavaju da definišu pojam velnesa u Severnoj Americi i Evropi. Oni smatraju da je velnes stanje zdravlja koje karakteriše harmonija tela, uma i duha, odgovornost prema samom sebi, fizička aktivnost, briga o lepoti, zdrava ishrana, relaksiranje, meditacija, mentalna aktivnost, obrazovanje, osećanje za okolinu i društvene veze (*Kaufman, 2000, 2-3*).

Velnes predstavlja novi trend u zdravstvenom i u savremenom turizmu, ali se razvija u okviru zdravstvenog turizma kao specifičnog oblika turizma. Pored velnes turizma, medicinski turizam takođe predstavlja oblik zdravstvenog turizma. Što se tiče velnes programa, njih, danas, ima veoma puno, a neki od njih predstavljaju komplementarne i alternativne programe lečenja, kao što su: kineziterapija, lečenje biljnim preparatima, akupunktura, sportski programi, fitnes prorami, kiropraktika i slično. Termalna voda i njeno lekovito delovanje su povezani sa velnesom.

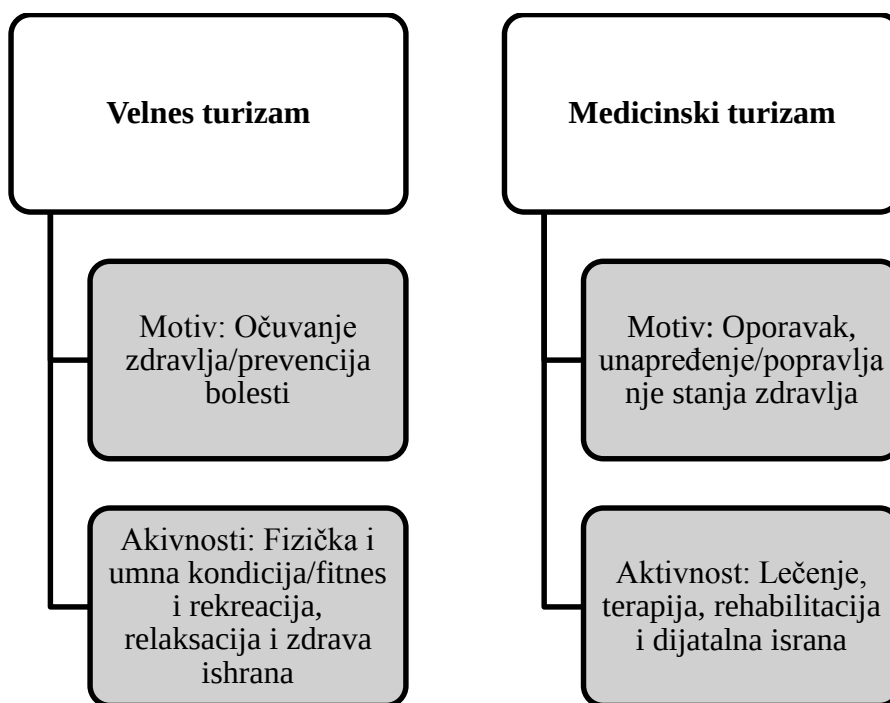
Autori Isailović i Matić kažu da se već prvim plaćem po rođenju izražava protest surovog spoljašnjeg svet u koji smo bačeni iz ušuškane topline i ljušćana u majčinom krilu. Buka velegrada, saobraćajne gužve, zvonjava mobilnih telefona, stalni imperativ da se svuda stigne i sve postigne u što kraćem periodu i nemilosrdna borba za opstanak čine da se sve više javlja potreba modernog čoveka da se oslobodi od svega što ga pritiska i troši i sagoreva povremenim bekstvom u oaze mira opuštanja, dodira, topline, prijatne muzike, ukusa i boja, u oaze gde nestaje stres i postiže se zdravlje u holističkom smislu te reči-jedinstvo duha, duše i tela (*Isailović, Matić, 2010, 5*).

Ove oaze u koje možete da pobegnute na sat vremena u vreme pauze za ručak ili provedete 3-4 sata slobodnog dana ili vikenda, svojim sadržajem predstavljaju jednu vrstu bajke za odrasle. Kao „Alisa u zemlji čuda“ prolazite kroz vrata Wellness centra i ulazite u svet bajki gde su sve dobre vile uz vas. Žubor vode, tropskih kiša, đakuzi kada, prijatna toplina parnog kupatila i saune, zona meditacije i opuštanja uz prijatnu muziku i sve ostale pogodnosti čine osobu opuštenijom i oslobođenom stresa. Ovo su zaista divne prednosti velnesa (*Isailović, Matić, 2010, 5-6*).

Ono što je jako interesantno jeste povezanost i razlike velnes i medicinskog turizma. U velnes programima se javljaju komplementarne medicinske tehnike kao što su aropaterapija i aromadijagnostika, speleoterapija/haloterapija, zvukoterapija, terapija plesom, terapija svetlošću, i tako dalje. Ako govorimo o velnesu u našoj zelji najpoznatije medicinske terapije koje se koriste su refleksologija, reiki i aroma masaža. U Srbiji takođe postoje i reiki terapeuti od prvog do četvrtog stepena.

Na dijagramu 3 se vide razlike između velnes turizma i medicinskog turizma kada su u pitanju motivi i aktivnosti ovih specifičnih oblika turizma.

Dijagram 3 – **Motivi i aktivnosti u velnes i medicinskom turizmu**



Izvor: *Izrada autora prema: Jovanović V., (2013), Tematski turizam, skripta, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 45.*

Ono što je zajedničko velnes i medicinskom turizmu jeste tim stručnjaka koji radi u ustanovama, centrima i bolnicama u kojima se primenjuju specifični oblici turizma. Tim stručnjaka sačinjavaju doktori, velnes instruktori, sportski treneri, nutricionisti, fizioterapeuti, i drugi stručnjaci, u zavisnosti od vrste programa koje pružaju određene ustanove. Velnes ujedinjuje fitness, jogu, pilates, meditaciju i sve što je povezano za ljudskim umom i telom.

Hrvatska turistička zajednica je takođe navela sličnosti i razlike između velnesa i medicinskog turizma kao specifičnih oblika turizma današnjice. Različita istraživanja pokazuju kako je velnes jedan od najbrže rastućih i najunosnijih segmenata putovanja. Naravno, velnes je puno češće kolateralni motiv putovanja nego primarni razlog za putovanje, ali je neosporno kako značajno povećava prosečnu potrošnju gostiju na destinaciji (odnosno, u smeštajnim objektima),

kao i zadovoljstvo turista realiziranim odmorom. Često dolazi do statističkih nekonzistentnosti budući da se u velnes turiste neretko ubrajaju turisti koji odsedaju u hotelima sa velnes ponudom, iako oni tu ponudu neretko ne konzumiraju (već samo koriste uslugu smeštaja/prehrane, eventualno bazena). Takođe, turiste koji u okviru odmora koriste velnes tretmane/programe, ili im je velnes primarni motiv za odmor načelno ne možemo smatrati medicinskim turistima, već medicinski turizam treba posmatrati kao posebnu razvojnu nišu, koja sa „industrijom velnesa“ ima brojne dodirne tačke, ali primarni motiv putovanja, jednako kao i primarna „usluga“ koju osoba (turista) konzumira u značajnoj su meri različiti (*Hrvatska turistička zajednica, www.hrvatska.hr, preuzeto dana 01.01.2016.*).

Kornelija Voigt sa Univerziteta u Južnoj Australiji, je sproveda istraživanja i došla do zaključka da se velnes turisti mogu podeliti u tri grupe u zavisnosti od benefita koje očekuju od velnes usluga (Voigt, 2008, 211):

- Korisnici *spa* usluga u cilju lepote – *beautyspa visitors*;
- Sportsko – rekreativni korisnici – *lifestylesort visitors*; i
- Posetioci duhovnih utočišta – *spiritualretreat visitors*.

Tabela 1 – Tri grupe velnes turista i njihove karakteristike

Korisnici <i>spa</i> usluga u cilju lepote	Sportsko – rekreativni korisnici	Posetioci duhovnih utočišta
Briga o telu i izgledu	Poboljšanje zdravlja	Beg od svakodnevnice
Ulepšavanje i uživanje	Izlečenje i oporavak	Pronalaženje mira i spokoja
Socijalizacija i samopoštovanje	Detoksikacija	Duhovni napredak
Relaksacija i oslobađanje od stresa	Vežbanje, fitnes i režim ishrane	Samoostvarenje i postizanje samosvesti

Izvor: Izrada autora prema: Puczkò L., (2009), *Health and Wellness Tourism*, Oxford Elsevier, Butterworth-Heinemann, str. 21.

Prva vrsta velnes turista posećuje velnes centre u cilju promene i unapređenja fizičkog izgleda. Turisti se fokusiraju na uživanje i ugađanje sebi, a glavni razlog odlaska jeste ulepšavanje i uživanje, socijalizacija i oslobađanje od stresa. Druga vrsta velnes turista posećuje velnes centre u cilju poboljšanja zdravlja, izlečenja i oporavka, detoksikacije, vežbanja, poboljšanja sna, promena režima ishrane. Ove vrste turista su sportsko – rekreativni korisnici i za razliku od korisnika tretmana za ulepšavanje, vode računa o zdravoj ishrani. Treća vrsta turista posećuje velnes centre kako bi u njima našla mir i spokoj, kako bi pobešla od svakodnevnice i uz pomoć joge i pilatesa postigla duhovni napredak.

Velnes se može sprovesti i u zdravstvenoj instituciji, ali je neophodno napraviti razliku između velnesa i lečenja, naročito iz ugla zdravstvene politike. Sa strane tražnje, treba pretpostaviti da velnes žele isključivo zdravi ljudi, s tim da korisnici velnesa mogu dobiti usluge vrlo slične onim koje dobijaju i oni koji dolaze u zdravstvenu instituciju radi lečenja. Motiv za

velnes korisnike koje dolaze u zdravstvenu institucije jeste očivanje ili poboljšanje sopstvenog zdravlja. Zdravstvene institucije mogu prihvatiti kako pacijente i velnes goste nudeći im slične usluge (*Tomić, 2009, 26*).

Prema Strategiji za razvoj turizma u Republici Srbiji iz 2005. godine, izdvojilo se 7 vrsta spa/velnes kategorija (*Vuković, 2015, 264*):

1. Spa klub je program gde je fitnes primarna aktivnost, ali postoje i niz drugih usluga vezanih sa spa program.
2. Spa na krstarenju obuhvata spa centre na brodovima za krstarenje koji nude fitnes usluge i velnes usluge, kao i izabran odabran spa meni.
3. Dnevni Spa je program gde spa centar nudi usluge na dnevnom nivou. Smatra se da je ova vrsta spa uslug najrazvijenija na zapadu Evrope.
4. Spa turističke destinacije je vrsta programa koja turistima nudi mogućnost izbora da poboljša životni stil i navike i stekne zdrave navike kroz profesionalne usluge fitnesa, obrazovnih programa i obezbeđenje smeštaja u okviru centra. Spa meni se nalazi u specijalnoj ponudi.
5. Zdravstveni Spa je vrsta programa u kome je glavni zadatak da se turistima obezbedi zdravstvena podrška i medicinske i velnes usluge. Ova kategorija u poslednje vreme doživljava ekspanziju zato što se broj medicinskih tretmana i zahvata povećao u zadnjih deset godina.
6. Spa povezan sa mineralnim vodama (banje) jeste vrsta programa koja se odnosi na usluge koje pružaju banje i on je najviše razvijen u Evropi.
7. Hotelski spa jeste spa u okviru hotela koji pruža profesionalne usluge fitnesa i velnesa u sklopu spa menija.

U ovom delu možemo navesti i glavne karakteristike velnes turista. Spa i velnes turisti su uglavnom ženskog pola i imaju između 35 i 55 godina i više su ili visoko obrazovane žene (*Isailović, Matić, 2010, 55*). Međutim, globalni trendovi se stalno menjaju tako da su i muškarci počeli da posećuju spa i velnes centre. Glavni motivi za dolazak/boravak u spa i velnes centrima su uglavnom programi obrazovanja, zdrava ishrana i mršavljenje, razni tretmani na licu i na telu, aktivnosti na otvorenom, aktivnosti u zatvorenom prostoru, upoznavanje kulture i istorijske prošlosti turističke destinacije u kojoj se nalazi velnes centar i slično. Izbor destinacije je uglavnom preporuka od poznanika, porodice i prijatelja, a ponekad to bude i preporuka od turističkih agencija ili knjige ili vodiča. Što se tiče glavnih klijenata to su uglavnom individualci ili parovi bez dece (*Isailović, Matić, 2010, 55*).

Jovan Memedović je još 2008. godine dobio velnes nagradu za TV reportažu „Srpski wellness“, u kojoj je ekskluzivno snimio doživljaj stranih turista, izloženih eksperimentu, sa prvi put primenjenim, autentičnim srpskim velnes programom. Međutim, još od 2003. Godine u Visokoj zdravstvenoj školi strukovnih studija u Beogradu, na odseku Viši dijetetičar nutricionista, smer Viši estetičar kozmetičar je započeta nastave i brojne radionice edukacije

kadrova za rad u velnes i spa centrima. Zlatni velnes standardi su usvajani od najpoznatijih velnes i spa kompanija kao što su Klapp, LCN, OPI, Thalgo i drugih. Savladane su naraznovrsne tehnike masaže i raznih velnes i spa programa (*Isailović, Matić, 2010, 60-61*).

U Srbiji se sve više mogu uočiti *medical spa centri* koji podrazumevaju usluge koje dovode do poboljšanja kvaliteta života klijenata, tako što on postaje zadovoljniji svojim fizičkim izgledom. U ovom konceptu ključnu ulogu ima visoka tehnologija, primena mašina i raznih aparata. Takođe, medi spa uključuje i procedure medicinske nege kože i koristi komplementarne tehnike koje su već u radu navedene (*Isailović, Matić, 2010, 74-75*).

1.2 Banjski turizam kao selektivni oblik turizma

Banjski turizam je značajan za mogućnost saradnje između zdravstva i turizma, pogotovo u Republici Srbiji koja je bogata mineralnim vodama i blatom koje se nalaze u banjskim mestima. Banjski turizam i banjsko lečenje u Republici Srbiji nije dovoljno i adekvatno iskorišćeno, jer je u banje uloženo malo novca za adaptaciju i renoviranje kapaciteta. Banje u našoj zemlji imaju karakter ugostiteljsko-turističkog preduzeća i rekreativno obeležje (*Marković, 2011, 21*).

Banjsko lečenje se obavlja u specijalizovanim institucijama i zasniva se na terapijskoj primeni termo-mineralnih voda. Specijalizovane institucije se ponekad nazivaju i banjska lečilišta ili centri za prevenciju, lečenje i rehabilitaciju pojedinih vrsta oboljenja (par takvih zavoda izgrađeno je u planinskim mestima, kao što je Ivanjica, Zlatar, i tako dalje). Ovi zavodi su opremljeni medicinskom opremom i raspolazu stručnim kadrovima i mogu da prihvataju pacijente iz inostranstva (*Marković, 2011, 21-22*).

Glavni motivi za posećivanje banja jesu zdrava ishrana, regulisanje težine, tretmani lekovitim vodama, razne terapije i masaže, fitnes aktivnosti, programi obrazovanja i slično. ISPA - Međunarodno spa udruženje (2007) definisalo je banje kao „... mesta posvećena poboljšanju celokupnog blagostanja kroz različite profesionalne usluge koje podstiču obnavljanje tela, duha i uma...” (*Puczkò, 2009.*) što je jako slično definicija velnesa, jer je u banjama, danas tražnja za spa i velnes programima konstantna tokom cele godine (*Puczkò, 2010, 54-55*).

Banje u Republici Srbiji imaju dugu tradiciju, prema podacima Turističke organizacije Srbije. Smatra se da su prave banje izrasle krajem 19. i početkom 20. veka, čije su vode medicinski ispitane, a banje su higijenski urađene. U to vreme, banje koje su se izdvojile, bile su Banja Koviljača, Sokobanja i Vrnjačka Banja, zatim Vranjska Banja, Ribarska Banja i Bukovička Banja. U to vreme, država se starala o banjama, a za vreme sezone im je obezbeđivala najbolje lekare. U savremenim banjama postoji podela zdravstveno-turističkog proizvoda na medicinski i velnes, zato što većina pacijenata dolazi u banje u cilju lečenja i

rehabilitacije gde je potreban medicinski nadzor, a sa druge strane, pacijenti dolaze i radi velnesa (Belij, et al., 2014, 175-177).

Korisnike banjskih usluga uglavnom čine oni koji dolaze zbog lečenja, rehabilitacije i razonode. Banjski turizam u Srbiji se poklapa sa konceptom zdravstvenog turizma, budući da najveći broj posetilaca banjskih mesta upravo dolazi u banje zbog lečenja. Stanje banjskog turizma odgovara prirodnim lekovitim faktorima koji se primenjuju u mineralnim vodama i klimatoterapiji, a uslovljeni su odgovarajućim izvorima vode i povoljnim klimatskim i mikroklimatskim predispozicijama, koji raznim faktorima utiču na organizam u celini. Banje u velikoj meri doprinose ozdravljenju turista, kao i značajnom poboljšanju velikog broja sposobnosti. Pored toga postoje i druge ciljne grupe kao što su: **turisti zainteresovani za fitness i velnes**, zainteresovani za pešačke izlete, prirodu, kulturu i dr.

Republika Srbija je bogata mineralnim gasovima i blatom, a u Srbiji postoji više od 1000 mineralnih izvora, više od 53 termalnih lokaliteta i više od 40 banji. Usluge koje pružaju banje se odnose na korišćenje termo-mineralnih voda i blara u zdravstvene svrhe. U našoj zemlji od 2005. godine se razvio velnes turizam, a prva destinacija koja je izgrađena je „Specijalna bolnica Merkur“ u Vrnjačkoj banji. Ubrzo nakon nje, otvorile su se bolnice u ostalim banjama širom Srbije (Koviljači, Soko Banji, Kanjiži, Prolom Banji...) (Vuković, 2015, 265).

Isailović i Matić navode da su banje u našoj zemlji na prekretnici, da imaju potencijale i nedostatke. Potencijali su (Isailović, Matić, 2010, 82):

- Banjski turizam je jedan od najznačajnijih turističkih proizvoda koji su definisani Strategijom razvoja turizma Republike Srbije do 2015. godine;
- Nesumnjivi potencijal banjskog turizma je visok kvalitet termalnih i lekovitih voda različitih terapijskih svojstava (više od 300 izvora);
- Ukupno možemo govoriti o 100 banjskih i klimatskih lokaliteta, i 40 banjskih mesta;
- U banjama i okolini očuvana je kulturno-istorijska baština;
- Očuvan je prirodni ambijent; i
- Sve navedeno čini resurs za privlačenje domaćih i stranih turista.

Nedostaci (Isailović, Matić, 2010, 82):

- Neadekvatna turistička i druga infrastruktura;
- Neadekvatan kvaliteta i struktura smeštajnih kapaciteta i usluga, propadanje hotelskih kapaciteta;
- Nizak nivo ponude ugostiteljskih sektora i drugih komplementarnih sadržaja;
- Okosnica razvoja turizma u banjama nisu hoteli već specijalne bolnice;
- Nerešeni imovinsko-pravni odnosi;
- Nedovoljna iskorišćenost lokalnih atrakcija; i

- Nedovoljno razvijena svest o korišćenju proizvoda zdravstvenog/velnes turizma.

U banjama Srbije skoro da nisu iskorišćeni obnovljivi izvori energije, izuzev geotermanlne energije. Ostali potencijalni izvori energije u banjama Srbije su: energija sunca, vetra, biomase, energija biogasa, malih hidrosistema, toplotnih pumpi, otpadne toplote i tako dalje. Primera radi, većina banja u Srbiji nalazi se u zonama povoljnim za korišćenjem solarne energije. U banjskim naseljima sa pretežno niskim gustinama naseljenosti i slobodnostojećim objektima, nema većih prepreka pristupu sunčevim zracima, što omogućava korišćenje solarne energije za grejanje i proizvodnju tople vode (*Pucar, et al., 2008, prema: Maksin, et al., 2013, 116-117*). Sa razvojem sistema upravljanja energijom na nivou lokalne zajednice i turističkih destinacija, porašće značaj energije koja se proizvodi na lokalnom nivou, u neposrednoj blizini potrošača, što pogoduje intenzivnijem korišćenju obnovljivih izvora energije (*Maksin, et al., 2013, 117*).

Banjska ponuda u susednim zemljama je bogata i raznovrsna, a banjski turizam i banjsko lečenje u Republici Srbiji nije dovoljno i adekvatno iskorišćeno. U 2014. godini broj dolazaka turista u banje je iznosio 23.000, u proseku dok je u 2015. bio povećan i iznosio 24.000 turista u proseku. Što se tiče broja noćenja on je mnogo veći i to 85.000 turista u 2014. u proseku, i 83.000 turista u 2015. u proseku (*dostupno na: www.webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/04/77/MSB-12-2015.pdf preuzeto dana 10.04.2016*). U Republici Srbiji u februaru 2016. godine u odnosu na februar prošle godine, broj dolazaka turista je veći za 26,9%, a broj noćenja je veći za 39,5%. U februaru 2016. godine, u odnosu na isti period prošle godine, broj noćenja domaćih turista je veći od broja noćenaj stranih turista za 26% (*dostupno na: <http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/06/84/ut10032016.pdf>, preuzeto dana 10.04.2016*).

Tabela 2 pokazuje ukupan broj turista u Republici Srbiji u 2015. godini iskazano brojem dolaska i noćenja u banjama Srbije.

Tabela 2 – Dolasci i noćenje turista u banje Srbije u 2015.

Banjska mesta	Ukupan broj turista	Domaći	Strani
	174401	142403	31998
Vrnjačka Banja	67805	58904	8901
Sokobanja	16652	14021	2631
Bukovička Banja	14418	11805	2613
Mataruška Banja	811	811	-
Banja Koviljača	5599	4232	1367
Prolom Banja	6631	4766	1865
Gornja Trepča	3086	2511	575
Vranjska Banja	1013	943	70

Banja Kanjiža	7554	3751	3803
Banja Junaković	3303	2562	741
Banja Vrdnik	7764	6608	1156
Banja Rusanda	899	850	49
Banja Palić	10417	5888	4529
Selters Banja	2459	2421	38
Lukovska Banja	4881	3996	885
Gamzigradska Banja	986	955	31
Ribarska Banja	3193	2918	275
Sijarinska Banja	1513	1464	49
Banja Vrujci	4152	3787	365
Niška Banka	1510	1066	444

Izvor: *Republički zavod za statistiku Srbije, preuzeto sa*
www.webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/01/81/76/ut10072015.pdf, dostupno
 dana 15.08.2015.

Sledeće tabele pokazuje ukupan broj domaćih i stranih turista u Republici Srbiji u januaru i februaru 2016. godini iskazano brojem dolaska i noćenja u banjama Srbije.

Tabela 3 – Broj dolazaka domaćih turista u I i II kvartalu 2016. i odnos I i II kvartala 2016/2015

BANJE SRBIJE	Domaći			
	II 2016	I-II 2016	indeksi	
			II 2016 II 2015	
			I-II 2016 I-II 2015	I-II 2016 I-II 2015
Vrnjačka Banja	4369	9808	175,2	116,5
Sokobanja	1322	2419	206,9	117,1
Bukovička Banja	2541	4594	150,5	126,7
Mataruška Banja	10	50	11,4	21,1
Banja Koviljača	882	1412	160,1	140,2
Prolom Banja	-	207	-	28,9
Gornja Trepča	208	231	118,2	114,9
Vranjska Banja	149	301	104,2	89,1
Banja Kanjiža	732	1413	134,3	121,9
Banja Junaković	303	616	128,4	140,0

Banja Vrdnik	1532	2924	180,2	165,4
Banja Rusanda	101	195	77,1	73,0
Banja Palić	1299	1957	115,8	109,4
Selters Banja	315	641	71,9	72,4
Lukovska Banja	926	1557	155,9	126,2
Gamzigradska Banja	115	186	90,6	58,1
Ribarska Banja	249	1058	108,3	145,1
Sijarinska Banja	106	200	173,8	141,8
Banja Vrujci	737	961	169,4	132,7
Niška Banka	159	218	214,9	148,3

Izvor: *Republički zavod za statistiku Republike Srbije, dostupno na: www.webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/06/84/ut10032016.pdf, preuzeto dana 10.04.2016.*

Tabela 4 – Broj dolazaka stranih turista u I i II kvartalu 2016. i odnos I i II kvartala 2016/2015

BANJE SRBIJE	Strani			
	II 2016	I-II 2016	indeksi	
			II 2016 II 2015	I-II 2016 I-II 2015
Vrnjačka Banja	510	1821	170,6	127,9
Sokobanja	77	334	55,0	38,3
Bukovička Banja	369	974	102,2	118,1
Mataruška Banja	1	1	-	-
Banja Koviljača	284	558	265,4	191,8
Prolom Banja	2	342	1,5	63,1
Gornja Trepča	28	39	32,6	39,0
Vranjska Banja	2	4	22,2	15,4
Banja Kanjiža	133	268	72,7	83,2

Banja Junaković	88	156	69,3	81,7
Banja Vrdnik	183	375	106,4	98,4
Banja Rusanda	2	2	28,6	22,2
Banja Palić	376	815	104,2	132,1
Selters Banja	27	54	900,0	1080,0
Lukovska Banja	54	298	36,7	83,5
Gamzigradska Banja	1	31	50,0	1550,0
Ribarska Banja	91	124	293,5	288,4
Sijarinska Banja	6	18	-	-
Banja Vrujci	16	57	59,3	86,4
Niška Banka	36	87	171,4	138,1

Izvor: *Republički zavod za statistiku Republike Srbije, dostupno na: www.webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/06/84/ut10032016.pdf, preuzeto dana 10.04.2016.*

Tabela 5 – Broj noćenja domaćih turista u I i II kvartalu 2016. i odnos I i II kvartala 2016/2015

BANJE SRBIJE	Domaći		
	I-II 2016	indeksi	
		II 2016 II 2015	I-II 2016 I-II 2015
Vrnjačka Banja	30755	213,9	125,8
Sokobanja	8708	162,3	87,3
Bukovička Banja	10854	279,2	153,2
Mataruška Banja	491	7,5	14,7
Banja Koviljača	12218	204,7	161,0
Prolom Banja	1244	-	33,6
Gornja Trepča	1726	94,1	94,1

Vranjska Banja	2675	141,5	97,4
Banja Kanjiža	6870	120,4	118,3
Banja Junaković	6739	170,2	164,6
Banja Vrdnik	13486	219,2	227,4
Banja Rusanda	1541	81,1	74,6
Banja Palić	3087	104,8	92,1
Selters Banja	17966	102,3	100,9
Lukovska Banja	7275	155,4	123,6
Gamzigradska Banja	1524	45,9	51,0
Ribarska Banja	3594	132,3	132,1
Sijarinska Banja	1677	172,6	117,3
Banja Vrujci	3146	222,4	135,8
Niška Banka	1801	194,8	149,6

Izvor: Republički zavod za statistiku Republike Srbije, dostupno na:
www.webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/06/84/ut10032016.pdf, preuzeto
dana 10.04.2016.

Tabela 6 – Broj noćenja stranih turista u I i II kvartalu 2016. i odnos I i II kvartala 2016/2015

BANJE SRBIJE	Strani			
	II 2016	I-II 2016	indeksi	
			II 2016 II 2015	I-II 2016 I-II 2015
Vrnjačka Banja	1388	4859	99,1	101,4
Sokobanja	240	870	130,4	30,2
Bukovička Banja	625	2148	117,7	133,3
Mataruška Banja	6	6	-	-
Banja Koviljača	1252	2016	184,9	145,8

Prolom Banja	2	499	0,7	51,5
Gornja Trepča	326	382	50,7	53,7
Vranjska Banja	12	16	35,3	19,5
Banja Kanjiža	500	988	106,4	102,0
Banja Junaković	527	822	118,7	112,1
Banja Vrdnik	482	1084	81,7	88,7
Banja Rusanda	16	16	27,1	23,5
Banja Palić	535	1187	87,8	101,2
Selters Banja	147	335	639,1	1116,7
Lukovska Banja	208	851	61,9	95,8
Gamzigradska Banja	7	37	350,0	1850,0
Ribarska Banja	183	281	152,5	120,1
Sijarinska Banja	13	66	-	-
Banja Vrujci	45	249	35,7	78,5
Niška Banka	343	490	295,7	190,7

Izvor: *Republički zavod za statistiku Republike Srbije, dostupno na: www.webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/06/84/ut10032016.pdf, preuzeto dana 10.04.2016.*

Na našim prostorima banje su doživele transformaciju od lečilišnih objekata do savremeno uređenih i programima obogaćenih centara koji nude programe prevencije, rehabilitacije i velnesa koji će privući ne samo pacijente komijma država finansira produženo lečenje i rehabilitaciju, već i zdrave osobe koje su svesne da je neophodno da za sopstveno zdravlje i kondiciju sami finansiraju svoj odmor i boravak u banjskim i klimatskim mestima.

Autori Belij, Milosavljević i Perak su realizovali istraživanje razvijenosti banjskih mesta u Srbiji, u 2014. godini, prema osnovnim pokazateljima turističke razvijenosti (broj turista, broj noćenja, broj ležajeva) i došli do zaključka da leadersku poziciju banjskih mesta zauzima Vrnjačka banja čemu doprinosi osavremenjavanje zdravstveno-lečilišne funkcije, otvaranje spa i velnes centra, kao i promocija drugih vidova turizma koje ova banja ima u svojoj turističkoj ponudi (Belij i Sar. 2014, 183).

Istraživanje je pokazalo i drugačije rezultate, kada su se analizirali kompleksiniji pokazatelji, i to da je većina banja u našoj zemlji neprofitabilna i da dužina boravka pacijenata u banjama opada sa turističkim trendovima u svetu. Slično istraživanje je obavljeno tokom osamdesetih i devedestih godina prošlog veka, koje je dovelo do istog zaključka.. Parametri dobijeni na osnovu ovog istraživanja mogu poslužiti za dobijanje kvalitativnih ocena, ali tek uz poznavanje realne situacije na terenu. Da bi se turizam razvio u našoj zemlji, a pogotovo u banjskim mestima gde postoji veliki kapacitet za unapređenje, potrebno je da se prate svetski trendovi i da se osavremene sadržaji u banjskim mestima. Ovo je uslov koji kreatori turističke ponude u ovim mestima moraju da ispune kako bi se turizam razvijao shodno potencijalima koji postoje (Belij i Sar. 2014, 184).

1.3 Značajna banjska mesta u Srbiji

Najpoznatije, ujedno i najveće lečilište u našoj zemlji predstavlja **Vrnjačka Banja** koja se nalazi u dolini Zapadne Morave koja je okružena planinama i ima specifičnu vegetaciju i karakterističnu klimu. Banja je poznata po najstarijim izvorima kojih ima 7, a najvažnija 4 se koriste za balneo terapiju i to izvori: Topla voda, Snežnik, Slatina i Jezero. Izvor Topla voda se izdvaja od ostalih izvora jer je bio poznat još iz starog doba i bio je korišćen u rimskom periodu za lečenje i oporavak rimskih legionara, što čini ovaj izvor najstarijim i najpoznatijim u Vrnjačkoj Banji (Tomić, 2012, 759).

Banja pruža široku turističku ponudu svojim gostima koja se sastoji od spa i velnes ponude, sportsko-rekreativne i kulturno-zabavne ponude. Velnes programi, korišćenje bazena i sportskih sadržaja, vožnja bicikla, šetnja parkovima i drugi sadržaji čine ovu banju atraktivnom. Pored toga, veliki broj manifestacija se održava u banji, od kojih je najznačajniji karneval „Međunarodni Vrnjački karneval“, a pored manifestacija, banja je poznata i po prvoj specijalnoj bolnici „Specijalna bolnica za rehabilitaciju – Merkur“ (Tomić, 2012, 763).

Pored Vrnjačke Banje koja ima veliku tradiciju i značaj, u našoj zemlji banja koja ima najdužu tradiciju bavljenja turizmom jeste **Sokobanja**. Razvoj turizma počinje sredinom 19. veka kada počinje evidentiranje turista, a tada je zabeležen i prvi gost koji je došao u banju radi oporavka, lečenja i rehabilitacije (1837. godine). Sokobanja ima specifičnu klimu i veliki broj termo-mineralnih izvora koji su usloveli zdravstveno-lečilišnu funkciju ovog banjskog mesta koji se nalazi u kotlini, što je specifično za ovu banju. Kao i Vrnjačka Banja, i ova banja ima dugu tradiciju koja datira još iz rimskog perioda, a banja je bila korišćena i za vreme vladavine Turaka. Smatra se da su izvori banje prvi izvori koji su bili proučeni, a da su se hemijske analize izvršile još od 19. veka, kada je utvrđeno da izvori ovog banjskog mesta imaju veliki značaj za lečenje (Radivojević, 2008, 112-122).

Sokobanja ima svoj glavni termalni izvor „Park“ čija voda izbija u staroj kaptaži, a u okviru izvora se nalazi kupatilo „Amam“ koje je ispunjeno peskom. Termo-mineralni izvori banje se koriste u medicinske svrhe pogotovo za inhalaciju i kupanje u vodi. Sokobanja ima specijalne ustanove koje koriste savremene metode tretiranja raznih vrsta bolesti, kao što je povišeni krvni pritisak, astma, reumatizam, stanje nakon lakših hirurških intervencija, stanje nakon povreda, išijas i tako dalje. Specijalne ustanove koriste metode balneo terapije, aerosol terapije, kinezi-terapije i fizio-terapije. Pored Sokobanje, u ovom regionu se nalazi i Banja Jošanica koja koristi svoje izvore u preventivne i zdravstvene svrhe (*Radivojević, 2008, 113-115*).

Prva vazдушna banja u Republici Srbiji se nalazi u Ivanjici, a prostor banje pripada Zavodu za specijalizovanu rehabilitaciju „Ivanjica“. Banja ima povoljnu klimu za tretiranje različitih vrsta bolesti, a osnovni lekoviti faktor jeste vazduh. Ova banja je proglašena prvom vazдушnom banjom jer su istraživanja pokazala da ova banja tretira plućna oboljenja, alergije, neurološka oboljenja i područje je povoljno za rehabilitaciju i lečenje malokrvnosti. U okviru bolnice postoje različite vrste programa kako za radnike, tako i za sportiste, kao i razni vikend programi i programi za jačanje imuniteta (*Marković, 2011, 22*).

Kao i ostale banje, **Niška Banja** ima svoju vrednost i značajna je za našu zemlju. U okviru banje se nalazi Institut „Niška Banja“ koji tretira razne vrste bolesti iz oblasti kardiologije, reumatologije i tako dalje, a najviše tretira kardiovaskularne bolesti. Metode koje koristi Insitut za lečenje seodnose na kinezi, hidro i elektro-terapiju, a uz to koriste i peloid, odnosno blato. Osim zdravstvenog turizma, u okviru Instituta se realizuju razne sportske manifestacije, što znači da se osim velner turizma, u ovoj banji razvija i sportski turizam , a pored njega razvija se i kongresni turizam, kao oblik specifičnog turizma(*dostupno na: www.radonnb.co.rs/ci/o-nama-ci, preuzeto dana 15.09.2015.*).

U severnom delu čačansko-kraljevačke kotline, na šumovitim obroncima planina Bukovika i Vujna nalazi se Gornja Trepča. Udaljeno je od Čačka 18, a od Gornjeg Milanovca, preko Vujna 9 kilometara, ovo prirodno lečilište poznato je i kao **Atomska Banja**. Termomineralne blago radioaktivne vode sadrže i retko mikro elemente koji imaju značajnu ulogu u lečenju nekih nervnih bolesti i reumatskih oboljenja, a s obzirom na to da su vode slabo alkalnog karaktera, hidrokarbonantne, imaju povoljnog uticaja i u lečenju gastritisa i čina na dvanaestopalačnom crevu. Banja Gornja Trepča ima Stacionar u kojem se dijagnostika i terapija sprovode preko razvijene specijalizovane lekarske službe. Boravak u banji moguće je obogatiti izletima do obližnjeg manastira Vujan, sela Prislonica, Čačka, Ovčarsko-kablarske klisure, Gornjeg Milanovca ili do Kraljeva i banja- Vrnjačke i Mataruške, manastira – Žiće i Ljubostinje (*Isailović, Matić, 2010, 76*).

Na severoistočnim palinama Kopaonika, 35 kilometara zapadno od Kuršumlije, nalazi se **Lukovska Banja**. Po broju i izdašnosti izvora ovo prirodno lečište, okruženo gustom, visokom bukovom šumom i šljivicama, jedan je od najbogatijih banjskih centara u Srbiji, a s obzirom na to da su oni razmešteni na nadmorskoj visini od 700 metara poznata je i kao najviša banja u Srbiji. Vode njenih izvora su različite temperature i hemijskog sastava, što omogućava njihovu promenu kod više vrsta bolesti. Voda se u baleološke svrhe koristi kupanje, a lekovito je i blato. Iako danas ima više kupatila, još uvek je nedovoljno iskorišćena. Smeštaj je moguć u privatnim kućama i kamp-kućicama – ukupno oko 300 kreveta (*Isailović, Matić, 2010, 76*).

Prolom Banja se nalazi u predelu puno zelenila i čistog vazduha, na nadmorskoj visini od 550-668m; 22km jugoistočno od Kuršumlije, 81km od Niša i 290km jugozapadno od Beograda. Vode Prolom banje se koriste u terapijske svrhe pijenjem i kupanjem – širokog je spektra lekovitog dejstva; nema kontraindikacija. Voda se flašira i prodaje kao stona „Prolom voda“. Banjski treman – sprovodi se pod nadzorom medicinske službe u terapijskom bloku kapaciteta 1.500 pacijenata dnevno i obuhvata pitne kure, hidroterapiju, peloidoterapiju, elektroterapiju i kineziterapiju. Posetiocima je na raspolaganju i poseban tretman „Briga o lepoti“, a sastavni deo lečenja su i šetnje po „stazama zdravlja“. Za goste se organizuju izleti i posete spomenika i okolnih banja (*Isailović, Matić, 2010, 76*).

2 Medicinski turizam kao rastući oblik selektivnog turizma u svetu

Globalni rast u protoku pacijenata i zdravstvenih radnika, kao i medicinske tehnologije, finansiranje kapitala i regulatornih režima preko nacionalnih granica doveo je do novih obrazaca potrošnje i proizvodnje zdravstvenih usluga u poslednjih nekoliko decenija (*Lunt, et al., 2011, 2*).

Medical tourism (medicinski turizam) predstavlja jedinstvenu kombinaciju medicinskih i turističkih usluga, i to zdravstvenih tretmana i hotelskih i drugih usluga u turističkoj destinaciji (*Lunt, et al., 2011, 7*). Danas, koncept medicinskog turizma se razvio korak dalje od klasičnog koncepta zdravstvenog turizma, banja i SPA centara, čiji koreni dosežu daleko u prošlost.

Pod pojmom *medical tourism* se podrazumeva pružanje široke palete specifičnih i visokokvalitetnih medicinskih usluga (usluga koje su nedostupne medicinskim turistima u svojim državama). Medicinski turizam postaje profitabilni biznis i ubrzano se razvija u mnogim turističkim zemljama sveta. Industrija medicinskog turizma vredna je 60 milijardi dolara godišnje, na svetskom nivou, a ta vrednost iz godine u godinu kontinuirano raste (*Krajinović, et al., 2013, 17*).

Pre nego što je nastala medicina kao nauka, postojala je povezanost zdravlja i turizma jer je zdravlje jedan od najstarijih, trajnih i najjačih motiva turističkog kretanja, tako da turizam u svim svojim oblicima uvek vrši i zdravstvenu funkciju. Medicinski turizam nije nova nauka, već postoji još od pre nove ere, kada su postojala odmarališta sa lekovitim termalnim banjama.

Medicinska praksa datira još od 5.000 godina pre nove ere, gde je poznata pod nazivom *ajurveda* (*ayurveda*) u Indiji. Egipat je poznat po tome što su žene koristile preparate slične kozmetičkim preparatima koje postoje danas i to 3.000 godina pre nove ere. Poznata je i kineska medicina još od 1.000 godina pre nove ere i danas predstavlja jedan od najegzotičnijih oblika medicinskog turizma u svetu. U staroj Grčkoj imamo primere vidara i lekara i verovali su boga medicine (Asklepije) i molili su mu se, dok je u starom Rimu postojalo više od 900 kupatila¹. U srednjem veku medicinski turizam je bio razvijen u islamskim zemljama, gde su čak postojale i bolnice, koje su imale prve bolničare koji su još u to doba bili dobro opremljeni.

Kasnije, Otomansko carstvo nastavlja rimsku tradiciju kupanja, boravka u prostoriji sa parom i masažom. U srednjem veku u Evropi su postojali loši higijenski uslovi, te su bogataši pokazali veliko zanimanje za banje, termalne izvore i morsku obalu u medicinske svrhe i tako se razvio „banjski turizam“, dok se kasnije javljaju prvi vidovi upotrebe morske vode u lečenju. Medicinski turizam nije novi pojam, kao što se može videti datira još od kada posto ljudski rod, a danas predstavlja jednu od najprofitabilnijih delatnosti u svetu.

¹ Poznato je da je najveće rimsko kupatilo Karakalino koje je moglo da primi odjednom 3.200 ljudi.

U literaturi od sedamdesetih do devedestih godina dvadesetog veka, skoro 20 godina, činjeni su pokušaji preciznog ustanovljenja i razumevanja pojma zdravstveni ili medicinski turizam. Među definicijama izdvajaju se sledeće (*Jovanović, 2013, 35*):

- pružanje zdravstvenih usluga uz korišćenje prirodnih resursa u zemlji, posebno mineralne vode i klime (IOUTO, 1973, citirano u knjizi Douglas N&N),
- putovanje zbog specifičnog medicinskog razloga (Van Sliepen, citirano u knjizi Douglas N&N),
- pobeći od svega na destinacije u zemlji ili planinama sa ciljem smirivanja nervne anksioznosti tipične za biznismene (Gee, et al, 1989),
- dijeta centar, koji se nalazi u željenoj klimatskoj zoni, gde ljudi idu da izgube težinu i povrate fizičku vitalnost,
- glavni turistički motiv je oporavak zdravlja u drugim klimatskim uslovima ili na krstarenju; putovanje an specifične lokacije radi kompletnog banjskog iskustva (Hall, 1992),
- Zdravstveni turizam je skup svih odnosa i fenomena koji rezultiraju iz promene lokacije i boravka u cilju promovisanja, stabilizovanja i eventualnog vraćanja fizičkog, mentalnog i socijalnog dobrostanja (Kaspar, 1996),
- Medicinsku turizam može biti definisan kao putovanje na destinaciju radi podvrgavanja medicinskom tretmanu kao što je hirurški zahvat i druge vrste specijalističkih pregleda.

Medicinski turizam je povezan sa zdravstvenim turizmom, gde u nekim zemljama, zdravstveni turizam igra veliku ulogu, gde određene zemlje imaju dugu istorijsku tradiciju zdravstvenog turizma, gde postoji veliki broj prirodnih spa centara i odmarališta, gde priroda leči. Neki autori smatraju zdravstveni i medicinski turizam kombinovani fenomen sa različitim naglašavanjima. Npr., autori Karera i Bridž (*Carrera and Bridges, 2006*), definišu zdravstveni turizam kao organizovano putovanje van nečije lokalne sredine za održavanje, poboljšavanje ili blagostanja uma i tela pojedinca. Ova definicija obuhvata i definiciju medicinskog turizma koja predstavlja organizovano putovanja izvan sistema zdravstvene nege određene zemlje za uanpređenje i obnavljanje zdravlja pojedinca kroz medicinske zahvate i procedure (*Lunt, et al., 2011, 7*).

Prema Strategiji razvoja turizma Republike Srbije, utvrđeno je da su za Republiku Srbiju posebno interesantni sledeći turistički proizvodi (*Strategija Razvoja Turizma Republike Srbije*):

- 1) gradski odmor;
- 2) kružna putovanja („Touring”);
- 3) poslovni turizam + MICE;
- 4) **zdravstveni turizam („Spa/wellness”);**
- 5) planine i jezera („Mountain and Lake Holidays”);

- 6) nautika;
- 7) događaji („Events”);
- 8) ruralni turizam;
- 9) specijani interesi.

Na osnovu izvršenog procesa ocenjivanja najveći rang prioriteta imaju proizvodi, i to (*Strategija Razvoja Turizma Republike Srbije*):

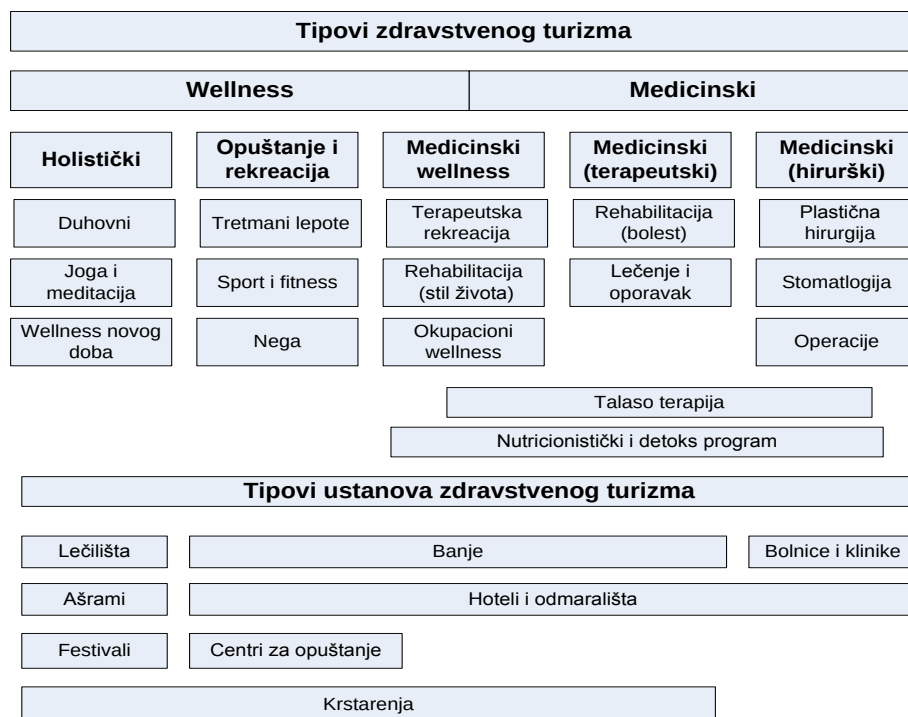
- 1) gradski odmor, poslovni turizam + MICE;
- 2) kružne ture, specijalni interesi;
- 3) nautika;
- 4) **zdravstveni i banjski turizam (spa/wellness)**, planine i jezera, ruralni turizam.

Zdravstveni turizam (Spa & Wellness) je proizvod s izuzetnim potencijalom razvoja, jer može zadovoljiti rastuću međunarodnu tražnju za specijalizovanim zdravstvenim tretmanima. Na duži rok, srpskim banjama su potrebne značajne investicije u smislu podizanja standarda kvaliteta, dok se na kraći rok Republika Srbija mora osloniti na brzi razvoj segmenata proizvoda (Medical Spa i Mineral Spa) sa strategijom visokog kvaliteta, ali niskih troškova. Izuzetno je važno odmah pristupiti formiranju DMO koja treba da preuzme upravljanje resursnom osnovom destinacija (*Strategija Razvoja Turizma Republike Srbije*).

Medicinski turizam predstavlja savremeni oblik zdravstvene zaštite koji omogućava osobama, čije je zdravlje ugroženo zbog iscrpljenosti radom ili kao posledica neke bolesti, da privremenom promenom mesta njihovog stalnog boravka provedu lečenjem i rekreacijom uz primenu prirodnih lekova i potrebne terapije (*Hitrec, 1996, 221-232*). Isti izvor u taj pojam uključuje boravke od najmanje 4 dana uz uslov da se svi prirodni faktori primenjuju na strogo medicinski način i uz stalni nadzor zdravstvenog osoblja. Dvoje recentnijih autora krajem osamdesetih godina shvataju medicinski turizam kao pokušaj turističke ponude ili destinacije da privuku turiste svesnom promocijom zdravstvenih, pored uobičajenih, turističkih sadržaja (*Goodrich, 1987, 217*).

Da bi se bolje razumela povezanost medicinskog i zdravstvenog turizma u tabeli broj 7 je dat prikaz mesta i uloge medicinskih usluga u okviru zdravstvenog turizma i njihovog doprinosa ukupnom razvoju turizma.

Tabela 7 – Tipovi zdravstvenog turizma



Izvor: Smith M., et al.,(2009), *Health and Wellness Tourism*, Oxford, str.7.

Prema Smitu i Pucku medicinski turizam – Podrazumeva putovanje u inostranstvo isključivo u medicinske svrhe, tačnije radi jeftinijeg i bržeg lečenja. Lečenja koja su najaktuelnija su u vidu plastične hirurgije, raznih vrsta operacija (srčanog zalistka, ugradnje veštačkih implantata, angioplastike itd.) U motive turista za medicinskim turizmom spadaju potencijalna ušteda, kraća lista čekanja, hirurški zahvati, oporavak nakon operacije, kvalitet, ekskluzivni aranžmani i smeštaj. U zemlje izbora za ovaj vid turizma spadaju Tajland, Indija, Singapur, Mađarska (Smit, et al., 2009, 11).

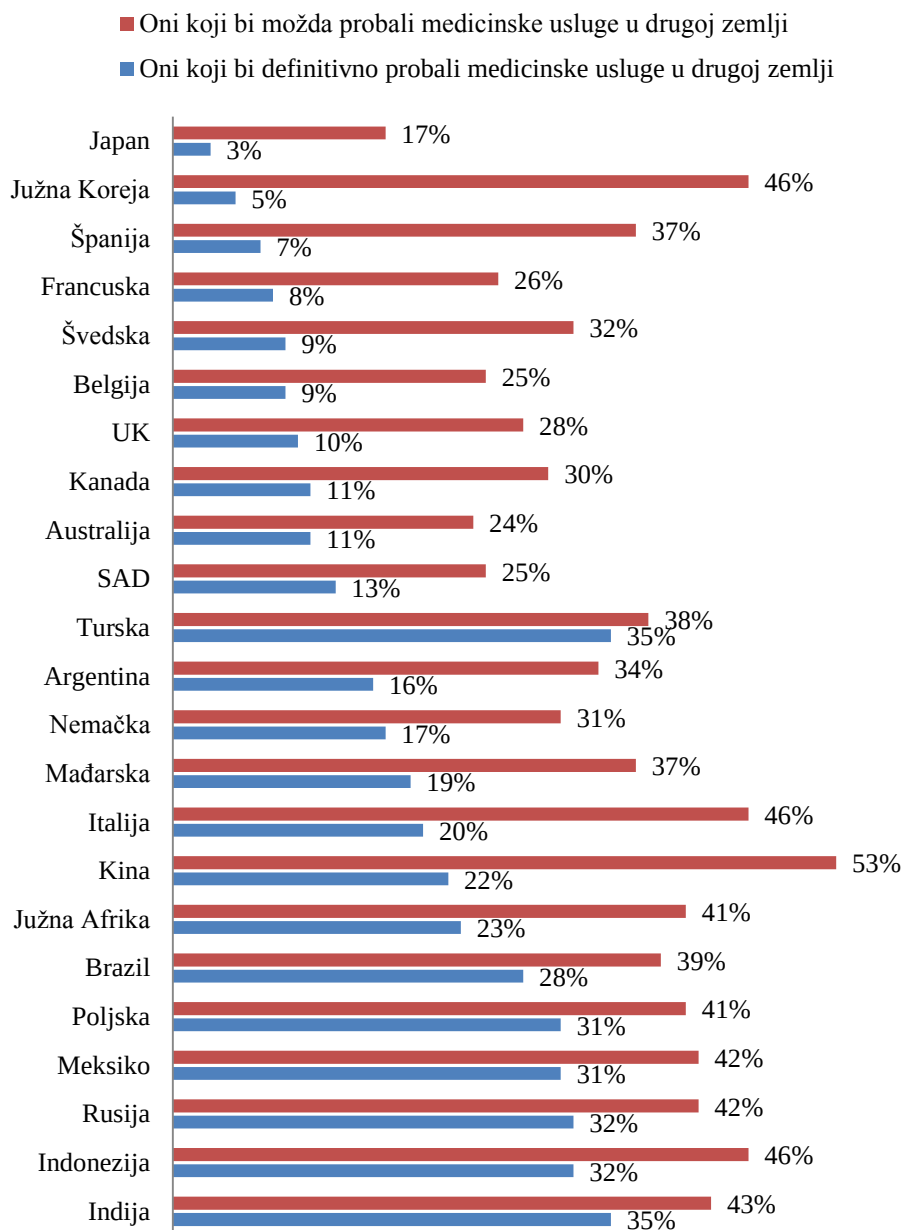
Medicinski turisti putuju na daleke destinacije najviše zbog razlike u ceni između zemlje u kojoj su rezidenti i turističke destinacije, i na taj način uklapaju odmor i razonodu sa korišćenjem medicinskih usluga. Medicinske usluge na određenim destinacijama su po prihvatljivim cenama i medicinski turisti biraju ove destinacije kako bi izbegeli gužvu i čekanje u redovima u svojoj zemlji. Jedan od razlog zbog čega medicinski turisti putuju u druge zemlje jeste i taj da standardno zdravstveno osiguranja ne pokriva specifične usluge, kao što je estetska hirurgija. Medicinski turizam je danas jako razvijen, što se može videti iz klasičnog pojma medicinskog turizma i to *Sun, Sea and Sand*, dok je danas taj pojam promenjen u *Sun, Sand and Surgery*, što dokazuje samo koliko se razvija medicinski turizam i koliko su turisti sve češće skloni ovoj vrsti turizma.

Faktori koji najviše doprinose razvoju medicinskog turizma su (*Hadi, 2009, 11*):

1. značajne uštede na razlici cena medicinskih usluga,
2. kvalitet usluga po svetskim standardima,
3. dostupnost traženih usluga bez čekanja,
4. dostupnost medicinskih procedura koje se ne obavljaju u matičnoj državi klijenta,
5. sve povoljniji uslovi putovanja na međunarodnim relacijama,
6. sve veća dostupnost bitnih podataka,
7. sve jednostavnije ugovaranje medicinskih procedura i organizovanje putovanja,
8. povoljnosti obilaska egzotičnih destinacija u okviru istog paketa.

Hrvatska turistička zajednica navodi da je kompanija Ipsos sprovedla istraživanje u kojem je ispitala 18.000 ispitanika koji dolaze iz 24 države širom sveta. Istraživanje je pokazalo da oko 18% ispitanika razmatra mogućnost da uopšte koristi medicinske usluge van matične zemlje jedino ako bi te usluge bile jeftinije nego u njihovoj matičnoj zemlji. Pored motiva da su medicinske usluge jeftinije u drugim zemljama, ispitanici su naveli i druge razloge: nemogućnost dobijanja specifičnih medicinskih zahvata u matičnoj zemlji, pouzdanost, nemogućnost dobijanja usluge u kratkom vremenskom periodu i slično. Istraživanje je takođe pokazalo da ispitanici sa Zapada najčešće traže medicinske usluge van svoje zemlje (*dostupno na: www.business.croatia.hr/Documents/3726/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf, preuzeto dana 01.01.2016*).

Dijagram 4 – Zemlje u koje bi ispitanici išli da su usluge jeftinije nego u matičnim zemljama



Izvor: Dostupno na: www.business.croatia.hr/Documents/3726/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf, preuzeto dana 01.01.2016.

Na osnovu istraživanja kompanije Ipsos može se zaključiti kako je interes za korišćenjem medicinskih usluga van matične države veći kod osoba mlađe životne dobi (do 35 godina starosti) iako osobe mlađe životne dobi u pravilu u manjoj meri koriste/trebaju takve usluge nego starije osobe (u životnom dobu 50-64). Doduše, navedeno nije slučaj u svim državama – stariji Rusi ili Nemci u većem postotku spremni su razmotriti mogućnost međunarodnog putovanja sa

„medicinskim motivom“ nego što je to slučaj sa mladima. U globalu medicinski turizam predstavlja relativno malu nišu u okvirima globalne „industrije turizma“, nišu koja beleži rastuće pokazatelje, koja je regionalno determinisana, tj. definisana brojnim kulturološkim elementima, kao i elementom kvaliteta i dostupnosti(*dostupno na: www.business.croatia.hr/Documents/3726/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf, preuzeto dana 01.01.2016*).

2.1 Tržište medicinskog turizma

U savremenom svetu medicinski turizam je termin koji se striktno koristi da opiše praksu ljudi koji putuju u drugu zemlju da bi dobili medicinsku praznju, bilo da je hirurgija srca, kuka, kolena, dentalna hirurgija i slično. Ova grana turizma stiče sve veću popularnost među visoko industrijalizovanim zemljama poput SAD, Nemačke, Francuske, kao i zemljama poput Tajlanda, Argentine, Bolivije, Brazila, Kolumbije, Indije, itd. Medicinski turizam se danas često naziva „lečenje bogatih po cenu siromaših“ jer turisti obavljaju hirurške i druge zdravstvene intervencije po znatno nižim cenama u zemljama trećeg sveta. Preko 50 zemalja u svetu je identifikovalo medicinski turizam kao nacionalnu industriju. Međutim, akreditacija i druge mere kvaliteta variraju širom sveta, a neke destinacije mogu postati opasne za medicinske turiste (*Jovanović, 2013, 37*).

Turistički sistem predstavlja okvir koji identifikuje turizam, a sastavljen je od niza komponenata koji uključuju turiste, turističke regione, rute, destinacije i turističku industriju. U specifičnom kontekstu medicinskog turizma postoji određeni sistem. U tom sistemu se nalazi poslovno okruženje, industrijski posrednici (turistički agenti ili turistički operatori), regioni medicinskog turizma, medicinske turističke destinacije, institucije za pružanje zdravstvene nege... Medicinski turisti kreću od svoje zemlje do zemlje u kojoj žele da borave zbog dobijanja medicinske nege ili zbog određenih medicinskih zahvata. Turistička destinacija je medicinska turistička destinacija, ne bilo koja zdravstvena institucija, nego destinacija koja pruža turistima osećaj kao da su na pravom odmoru gde mogu da uživaju uz prirodu i kulturno nasleđe određene zemlje, da uživaju u smeštaju u bogastvima određene zemlje (*Babu, et al., 2007, 2*).

Medicinski turizam se razvija i diversifikuje iz dana u dana. Procenjuje se da su određene kompanije imale prihod od \$40 milijardi samo iz usluga medicinskog turizma u 2004. godini, dok je u 2012. godini taj iznos prešao \$100 milijardi. Poznato je i da su u 2012. godini poznate bolnice, kao što je Bumrungrad na Tajlandu i Apollo u Indiji imale veći prihod od 20% do 25% godišnje više nego prethodnih godina. U 2005. godini se procenjuje da je približno 250.000 stranih pacijenata tražilo zdravstvene usluge u Singapuru i 500,000 njih je putovalo u Indiju zbog medicinskih usluga, Tajland pruža medicinske usluge preko milion stranih pacijenata u jednoj

godini (uglavnom Amerikanci) (*Herrick, 2007, 2, dostupno na www.w.medretreat.com dana 25.03.2015.*).

Industrija medicinskog turizma je dinamična i uključuje niz faktora, kao što su: ekonomski razvoj zemlje, politička nestabilnost ograničenja putovanja i promene, reklamne prakse, razni oblici lečenja u zemlji.. Postoje npr. važne bilateralne razmene između članica OECD (npr SAD u Meksiko, SAD u Koreju, severne Evrope do centralne i istočne Evrope). Neke zemlje OECD traže da iskoriste svoje vrline da postanu provajderi na medicinskom turističkom tržištu sa svim pratećim posledicama. Takođe, postoje i mane pacijentata iz zemalja OECD od nižeg do srednjeg dohotka, posebno Indija, Tajland i Malezija koja će nužno imati potencijalne posledice po zdravstvenom sisteme zemalja OECD (*Lunt, et al., 2011, 9*).

U Americi u 2009. godini, 46.3 miliona građana je bilo neosigurano. Američki građani spadaju u najveću grupu onih koji traže medicinsku pomoć u inostranstvu. U 2009. godini troškovi zdravstvene nege iznosili su \$7290. Postojao je veliki broj članaka u novinama i časopisima o individualnim pacijentima koji su putovali u inostranstvo zbog troškova, a kao rezultat toga, mnoge razvijene zemlje su ušle na zdravstveno tržište i otvorile svoje granice za turiste. Preko 400.000 stranih pacijenata je posećivalo Tajland zbog tretmana svake godine. Oko 150.000 njih je bilo očekivano da putuje u Indiju, a prihodi ovih zemalja su samo rasli da se za 2012. godinu u Indiji prognozirao prihod od \$2 milijardi dolara samo od medicinskog turizma (*Vijaya, 2010, 55*).

U 2013. godini se procenjuje da je oko 80% tražnje za medicinskim uslugama zbog manjih troškova, a od tretmana se smatra da su kozmetičke usluge u vođstvu i to oko 38%. Dve vodeće destinacije u 2013. godini bile su Latino-Amerika i Azija, a Meksiko i Indija su imale najveću tražnju za medicinskim turizmom. Smatra se da je u 2013. godini oko 76% pacijenata bilo iz Amerike (www.medicaltourismassociation.com/en/2013-mta-survey-report.html, dostupno dana 07.04.2015.). Malezija, Tajland i Južna Koreja su primeri država u kojoj su vlade dale veliku podršku razvoja medicinskog turizma u kojima se pokazao kao lukrativan biznis iz godine u godinu, dok npr. u Indija ne postoji podrška vlade.

Rezidenti zemalja sa nacionalnim zdravstvenim osiguranjem, kao što su Kanada i Ujedinjeno Kraljevstvo, često putuju u druge zemlje, najčešće u Ameriku, kao njima najbližu državu u kojoj mogu uživati usluge medicinskog turizma. Nacionalno zdravstveno osiguranje ponekad ne priznaje određene tretmane (npr. zbog psihičkog zdravlja pacijenta) i ponekad određeni zahvati nisu jeftini, i to uglavnom predstavlja razlog zašto rezidenti ovih zemalja traže medicinske tretmane i usluge u drugim, povoljnijim zemljama, u kojima su određeni zahvati dozvoljeni i jeftiniji.

Za sve građane, bilo koje države, jedan od glavnih razloga za putovanje jesu finansije. Efekat finansijskih podsticaja na spremnost Amerikanaca da putuju iz medicinskih razloga se pokazao obavljenom nacionalnom anketom, a zaključci su bili sledeći (Herrick, 2007, 2, dostupno na www.w.medretreat.com dana 25.03.2015.):

- Skoro niko ne bi putovao na dužoj relaciji da bi sačuvao \$200 ili manje,
- Manje od 10% anketiranih bi putovalo da uštedi \$500 do \$1.000,
- Jedna četvrtina neosiguranih, ali samo 10% osiguranih bi putovali u inostranstvo iz medicinskih razloga ako bi uštedeli između \$1.000 do \$2.400,
- Da bi uštedeli preko \$1.000, oko 38% neosiguranih i ¼ osiguranih bi putovali u inostranstvo iz medicinskih razloga.

Faktori koji čine industriju medicinskog/zdravstvenog turizma drugačijom su (Thomas, 2005, 24-25):

- U zdravstvu nema monopola, već su to oligopoli koji dominiraju na tržištu. Kupci zdravstvenih usluga su često limitirani u svojim izborima medicinskog osoblja ili institucije.
- Zdravstvo se razlikuje od ostalih sektora u ekonomiji u pogledu ciljeva organizacije. Primarni cilj zdravstvene industrije je da se fokusira na zdravstveni problem pacijenta i da ih izleči. Zdravstveni problemi su jedinstveni kod svakog pacijenta i svaki od njih bi trebalo biti lečen.
- Zdravstvene organizacije su u obavezi da prime pacijenta iako oni nemaju mogućnosti da plate. Zdravstvo je regulisano zakonom, što većinu bolnica i ne interesuje, ali posebna odeljenja za hitne slučajeve moraju primati pacijente koji su životno ugroženi.
- Zdravstvena industrija je manje organizovana nego druge industrije. Postoji manji broj kontrole nego kod drugih organizacija.
- Što se tiče plaćanja, kod većine industrija plaćanje se vrši na određeni način, dok se kod zdravstva plaćanje vrši preko određenih agencija za osiguranje ili privatnih agencija za osiguranje, fondova, itd.
- Što se tiče ponude i tražnje, ona se ne može primeniti na zdravstvenom tržištu. Ako raste potreba za zdravstvenim uslugama, ne mora da znači da će to rezultirati u većim cenama, ili obrnuto.

2.1.1 Termin medicinski turista

Pitanje na koje je potrebno odgovoriti jeste ko spada u medicinskog turista? Odgovor na pitanje je vrlo jednostavan, to su svi oni kojima je potrebna pomoć bilo da su zdravstveno osigurani ili ne, a da mogu da realizuju medicinsku negu u drugoj državi. Iako su državljani određene zemlje osigurani oni moraju da obezbede finansijska sredstva za realizaciju medicinskih zahvata i tretmana, a uskoro mnoge korporacije neće biti u mogućnosti da nude medicinske nege kao beneficije za svoje zaposlene. Medicinski turisti traže visok kvalitet medicinskih usluga po povoljnim cenama. Medicinski turisti uključuju rezidente zemalja sa nacionalnim zdravstvenim osiguranjem. Korisnici medicinskog turizma su turisti sa zdravstvenim problemima kod kojih su radi poboljšanja zdravlja potrebni složeni medicinski tretmani, koji zahtevaju usluge specijalizovanih zdravstvenih ustanova i vrhunskog medicinskog kadra. Strana lica koja koriste određeni tretman – medicinsku uslugu (estetski izgled, određene operacije, stomatološke usluge i sl), borave u smeštajnom objektu, moraju biti prijavljeni i plaćaju boravišni taksu i mogu se tretirati kao medicinski turisti. To je sve regulisano.

Postoje mnoge vrste opcija za turiste koji predstavljaju medicinske turiste i mnoge vrste usluga i zahvata i oni mogu da traže medicinske usluge bez razloga. Međutim, postoji određeno pravilo koje se prati kada je u pitanju putovanje u inostranstvo, a to je *\$6.000 Rule* (šest hiljada dolara pravilo). Pravilo glasi: Ako procedura košta \$6.000 u Americi, moguće je da medicinski turista ne realizuje finansijsku uštedu. Ako procedura košta oko \$1.500 u inostranstvu i plus ako se na to dodaju troškovi putovanja, smeštaja, hrane, transporta i ostalih troškova vezano za medicinsko putovanje, onda medicinski turisti mogu da realizuju manju uštedu (www.w.medretreat.com/medical_tourism/the_medical_tourist.html, dostupno dana 07.04.2015.).

Medicinski turisti moraju da brinu o čitavoj organizaciji putovanja. Pre svega, potrebno je izabrati doktora. Biranje doktora može da bude jako zamorno i zbunjujuće za medicinske turiste, pošto, u današnje vreme postoji mnogo dobrih doktora koji se bave određenim zahvatima širom sveta. U Americi postoje određene agencije koje pomažu u ovoj potrazi. Kao što se traže doktori, drugo što se gleda jesu bolnice kao drugi faktor, jer u većini destinacija postoji veliki broj klinika i bolnica koje nude medicinske usluge turistima sa najboljim uslovima. U okviru bolnice se istražuju one sa najvećim prestižom, rejtingom i dobrim ocenama. Na kraju se traže destinacije i u okviru toga se razmatraju ekonomska razvijenost određene zemlje. Posmatra se infrastruktura, hoteli, navigacija, komunikacija, kultura, vreme, tj. obraća se pažnja na sve detalje kako bi se našla najbolja i najisplativija ponuda. Evo kako to izgleda u Srbiji: Programi medicinskog turizma obuhvataju transfer od aerodroma do hotela ili bolnice i nazad, kao i smeštaj, ishranu i kompletan medicinski nadzor u trajanju od nekoliko dana. Posebna pogodnost za strance je što sve više privatnih osiguravajućih kuća za ovakvu vrstu putovanja klijentima refundira troškove (www.w.medretreat.com/medical_tourism/the_medical_tourist.html, dostupno dana 07.04.2015.).

Poneki američki medicinski turisti traže niže cene za tretmane koji nisu pokriveni osiguranjem, kao što su plastične operacije. Medicinski turisti koji nisu osigurani plaćaju iznos iz svog džepa, zato što bolnice u Americi ponekad dodatno naplaćuju za svoje pacijente koji nisu osigurani i ta cena može biti dosta visoka.

Tabela 8 – Razlozi zbog čega pacijenti traže medicinske usluge na drugim destinacijama

Niske cene	Nema osiguranja ili nema adekvatnog osiguranja (posebno za pacijente iz SAD-a); Plastične i estetske operacije; Promena pola; Stomatološke usluge; Veštačka oplodnja...
Izbegavanje liste čekanja	Zemlje sa nacionalnim zdravstvenim osiguranjem, posebno pacijenti iz Velike Britanije i Kanade.
Procedure nisu dostupne u matičnoj zemlji	Određene procedure nisu dozvoljene kao što je zamena zglobova, terapije sa stem ćelijama, transplatacija organa, veštačka oplodnja itd.
Turizam i odmor	Luksuzni smeštaj i ostale usluge, kao i egzotične destinacije.
Privatnost i pouzdanost	Pacijenti ne moraju da brinu o privatnosti.

Izvor: *Sopstvena izrada autora prema: Horowitz M.D., et al., Medical Tourism -- Health Care in the Global Economy, Physician Executive. Vol. 33 Issue 6, Nov/Dec2007, str. 24-30.*

Smatra se da u Americi postoje dve vrste profila medicinskih turista i to radnička klasa odraslih koji nemaju životno osiguranje ili imaju neadekvatne beneficije i pacijenti koji žele procedure ali koje nisu pokrivene osiguranjem. Medicinski turisti putuju u druge zemlje zato što uglavnom medicinski tretmani i zahvati nisu dostupni u njihovim zemljama, kao što su razne vrste terapija vezane za ljudske ćelije (Horowitz, et al., 2007, 25).

Medicinski turizam nudi velike prednosti štednje novca i dobijanja tretmana bez čekanja, dok u isto vreme možete da obudete određenu turističku destinaciju u zemljama u kojima nikada do sad niste bili. Tržište medicinskog turista se sve vreme razvija i raste, nove zemlje ulaze u Evropsku Uniju, a politička i ekonomska situacija se menja širom sveta. Otvaraju se nove destinacije koje nude konkurentke cene kako bi se probile na turističko tržište. Međutim, turisti moraju jako dobro da razmisle kada hoće da obave tretman u drugim zemljama i da stave pozitivne i negativne stvari na papir. Međutim, ukoliko se turisti odluče da žele da odrade tretman ili zahvat u drugoj zemlji moraju dobro da razmisle o milion stvari (*dostupno na: <https://issuu.com/johnnydesigns/docs/ta>, preuzeto dana 16.04.2016.*).

Pre svega, turisti se moraju jako dobro informisati o tretmanu širom sveta koji su različiti u raznim destinacijama. Prvo moraju da nađu informacije o zemljama koje nude ovakve vrste usluga i da pronađu sve klinike koje se bave medicinskim turizmom, a to mogu da potraže na sajtovima kao što su www.treatmentabroad.com i www.reviews.treatmentabroad.com. Moraju da

pronađu ljude koji su već posetili slične destinacije i da ih pitaju o troškovima, i pozitivnim i negativnim stranama te destinacije. Moraju pronaći medicinske izveštaje koji su dostupni u medijima o iskustvima turista. Takođe, turisti mogu da pronađu razne događaje vezano za medicinski turizam kao što je Health Tourism Show u Londonu koji je održan za vreme Olimpijskih igara (*dostupno na: <https://issuu.com/johnnydesigns/docs/ta>, preuzeto dana 16.04.2016.*).

Nakon toga, turisti moraju da saznaju što više o samim zahvatima i tretmana koji nudi određena destinacija i da odrede troškove putovanja i ostale stvari kao na primer koliko dugo žele da odu i koliko daleko su spremni da odu, što se tiče destinacije; da li će im biti udobno za vreme dugog leta ako su u lošem zdravstvenom stanju, ili će leteti nekoliko nedelja pre tretmana; da li im doktori uopšte preporučuju da lete avionom; da li će ići sami ili će povesti nekoga od prijatelja ili članova porodice sa njima; koliko su fleksibilni, što se tiče rasporeda; da li tretmani uključuju dodatne tretmani i da li će morati ponovo da se vraćaju na tu istu destinaciju; kakvi su njihovi prioriteti i da li najjeftinija cena predstavlja uslugu visokog kvaliteta (*dostupno na: <https://issuu.com/johnnydesigns/docs/ta>, preuzeto dana 16.04.2016.*).

Jako je bitno da se sve ove informacije saznaju i da turisti uporede razne turističke destinacije i klinike i medicinske centre, troškove i slično kako bi mogli uopšte da se odluče na ovaj korak, a sve se to može videti na sajtu www.treatmentabroad.com. Turisti moraju da znaju da destinacije ne sme da im bude prioritet nego kvalitet usluge i nivo bezbednosti koji bi imali na toj destinaciji. Kada biraju destinaciju, takođe moraju da vode računa o sledećem (*dostupno na: <https://issuu.com/johnnydesigns/docs/ta>, preuzeto dana 16.04.2016.*):

- Da li u tom destinaciji može da se izvrši tretman?
- Koji su standardi bezbednosti?
- Koliko košta da se dođe na destinaciju i koliko dugo traje let?
- Koji su troškovi transporta, smeštaja i hrane?
- Koliko je lako da se putuje u toj destinaciji i koliko je uopšte bezbedno da se ostane u njoj?
- Kakvo je vreme u toj destinaciji?
- Da li se govori engleski jezik?

Kada turisti izaberu destinaciju i sve gore pomenuto onda moraju da izaberu i kliniku. Mogu sami da izaberu kliniku ili medicinski centar putem Interneta ili mogu da direktno zovu posrednika (agenciju ili neku drugu ustanovu), koji bi našli najbolju kliniku. Ako turisti odluče da odmah sami odu u kliniku, onda pre toga moraju jako dobro da se informišu o svemu, da potraže sve informacije i putem Interneta i putem brošura i putem prijatelja i poznanika (*dostupno na: <https://issuu.com/johnnydesigns/docs/ta>, preuzeto dana 16.04.2016.*).

Niske cene su glavni razlozi zašto turisti odlaze van svojih zemalja u druge zemlje, pa čak i preko okeana, kako bi odradili medicinski zahvat ili neku proceduru. Cene su niže čak i za 20%, ako govorimo na primer za Veliku Britaniju. Međutim, turisti moraju voditi računa i o cenama kada biraju turističku destinaciju. Puna cena tretmana ne pokriva samo troškove operacije nego troškove čitavog putovanja: leta, transfera, hotelskog smeštaja, hrane i osiguranja. Prave cene variraju u zavisnosti od tretmana i u zavisnosti od turističke destinacije. U zemljama u razvoju, kao što je to naša zemlja ili Indija, cene življenja su jako niske. Klinike su jeftinije i plate su manje nego kod razvijenih zemalja (*dostupno na: <https://issuu.com/johnnyfdesigns/docs/ta>, preuzeto dana 16.04.2016.*).

Slika 1 – Cene medicinskog turizma u određenim zemljama u \$

Procedure	US	India	Thailand	Singapore	Malaysia	Mexico
Heart bypass (CABG)	113 000	10 000	13 000	20 000	9 000	3 250
Heart Valve replacement	150 000	9 500	11 000	13 000	9 000	18 000
Angioplasty	47 000	11 000	10 000	13 000	11 000	15 000
Hip replacement	47 000	9 000	12 000	11 000	10 000	17 300
Knee replacement	48 000	8 500	10 000	13 000	8 000	14 650
Gastric bypass	35 000	11 000	15 000	20 000	13 000	8 000
Hip resurfacing	47 000	8 250	10 000	12 000	12 500	12 500
Spinal fusion	43 000	5 500	7 000	9 000		15 000
Mastectomy	17 000	7 500	9 000	12 400		7 500
Rhinoplasty	4 500	2 000	2 500	4 375	2 083	3 200
Tummy Tuck	6 400	2 900	3 500	6 250	3 903	3 000
Breast reduction	5 200	2 500	3 750	8 000	3 343	3 000
Breast implants	6 000	2 200	2 600	8 000	3 308	2 500
Crown	385	180	243	400	250	300
Tooth whitening	289	100	100		400	350
Dental implants	1 188	1 100	1 429	1 500	2 636	950

Izvor: Lunt N., et al., *Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review*, Directorate for Employment, Labour and Social Affairs, OECD, dostupno na www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf dana 29.03.2015.

Kada turisti hoće da izvrše određeni tretman, jako je važno da znaju šta tačno sve ulazi u cenu tog tretmana. Uvek moraju da pitaju za dodatne troškove i da budu sigurni koliko to sve košta i šta sve uključuje. Cene variraju od klinike do klinike, a uglavnom uključuju troškove operacije, troškove bolnice, troškove medicinskog tipa, hranu u bolnici, laboratorijske testove,

anesteziju, implante (ukoliko su neophodni), sve konsultacije, transfer i lekove koji se piju nakon operacije. Turisti moraju da budu sigurno ko sve plaća ako nešto krene lošim putem. Sve ove tretmane turista može da obezbedi sam, međutim, postoje i medicinski turistički agenti koji mogu sve da srede za samog medicinskog turista. Smatra se da je mnogo jeftinije unajmiti medicinskog agenta da sve ispita i sve odradi umesto samog turista (*dostupno na: <https://issuu.com/johnnyfdesigns/docs/ta>, preuzeto dana 16.04.2016.*).

2.1.2 Popularne medicinske procedure

Postoje određene procedure koje se ne mogu odraditi u određenim zemljama, počev od onih najbanalnijih kao što su analize krvi, test opterećenja srca (test za ispitivanje mišića srca), testovi za ispitivanje kostiju, ispitivanje masti u organizmu, ekg. Postoje i procedure vezano za wellness i to u spa centrima, lečenje biljkama, joga, akupunktura...

Najpopularnije procedure predstavljaju (*Paffhausen, et al., 2011, 41*):

- Stomatološke usluge – rekonstrukcija i kozmetičke procedure;
- Estetska hirurgija – rekonstrukcija grudi, rekonstrukcija lica i liposukcija;
- Kardiologija i operacije na srcu – bajpas koronarnih arterija i zamena srčanih valvula;
- Ortopedija – operacija na kolenu i koštanim zglobovima;
- Gastrointestinalne intervencije – gastrični bajpas, laparoskopsko savijanje želuca;
- Reproductivni sistem – veštačka oplodnja, histerektomija, intervencije na prostati, zamena pola;
- Transplantacija organa i tkiva – transplantacija koštane srži, transplantacija ćelija;
- Operacije oka i
- Tretmani za lečenje kancera.

Najpopularniji zahvati u Republici Srbiji su stomatološke i estetske korekcije, kao i (korekcija kapaka i presađivanje kose) koji su dosta jeftiniji u našoj zemlji, ako se posmatraju druge zemlje medicinskog turizma, kao što je Indija, Tajland, Dubai... U Srbiji, lekari su ograničeni zakonom za određene procedure i zahvate koji stranci traže, a ono što odbija medicinske turiste je to što Srbija nije ušla u Evropsku Uniju. Tako se propušta dobra zarada za našu zemlju koja nema dovoljno razvijenu regulativu da podrži medicinski turizam, ako pričamo o državnim ustanovama, dok privatne ustanove, najviše u Beogradu, imaju profita od pometnutih procedura.

2.1.3 Izveštaj Deloitte-a za SAD

Mnogi medicinski turisti putuju velike razdaljine da dobiju medicinsku negu. Da li je destinacija egzotični centar na drugom kraju sveta ili zdravstvena ustanove nekoliko sati daleko u susednoj državi, američki građani sve više prihvataju prednosti medicinskog turizma. Brza ekspanzija objekata za turiste u inostranstvu je pomogla da podstakne rast ove industrije. U tabeli 9 su prikazane kategorije medicinskog turizma.

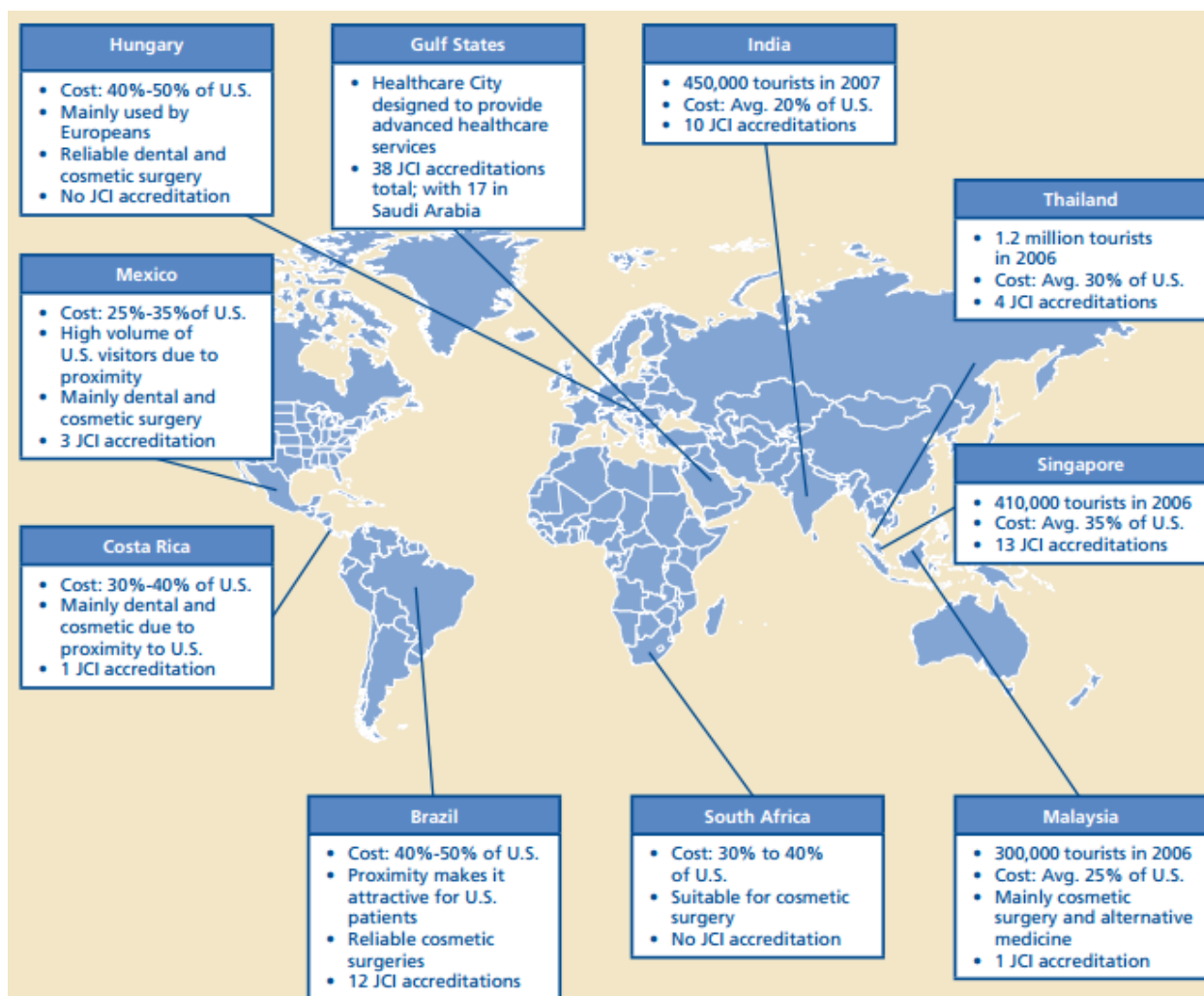
Tabela 9 – Kategorije medicinskog turizma

Izlazni medicinski turizam	Rezidenti SAD-a putuju u druge zemlje kako bi dobili medicinsku negu
Ulazni medicinski turizam	Pacijenti iz drugih zemlja dolaze u SAD kako bi dobili medicinsku negu
Medicinski turizam unutar zemlje	Rezidenti SAD-a putuju unutar SAD-a kako bi primili negu iz svojih država do drugih regiona

Izvor: *Sopstvena izrada autora prema www.deloitte.com/assets/Dcom-unitedStates/Local%20Assets/Documents/us_chs_MedicalTourismStudy%283%29.pdf dostupno dana 31.03.2015.*

Medicinski turizam je u ekspanziji, ne samo u Americi, nego širom sveta i njegov potencijal je veliki zbog jakog ekonomskog razvoja u određenim zemljama gde su obezbeđena sredstva i mogućnosti da se izgrade medicinski centri i klinike za medicinske turiste koji su spremni da putuju u druge zemlje zarad medicinske pomoći.

Slika 2 – Zemlje medicinskog turizma privlačne za Amerikance



Izvor: www.deloitte.com/assets/Dcom-unitedStates/Local%20Assets/Documents/us_chs_MedicalTourismStudy%283%29.pdf dostupno dana 31.03.2015.

Spisak medicinskih procedura i zahvata zbog kojih Amerikanci putuje je sve veća i veća i najtraženije procedure su stomatološkog tipa, kozmetičkog tipa, ortopedskog i kardiovaskularnog tipa. Osim toga, u Americi postoje i tipovi medicinskih turista i to oni koji traže pomoć za nepokrivene procedure, oni koji nemaju osiguranje, oni koji putuju na odmor zarad kozmetičkih usluga, oni koji nemaju odobrene tretmane i oni iz dijaspora i to su državljani koji uglavnom putuju za Meksiko, kao najpopularniju destinaciju za ovakve vrste usluga.

2.2 Poznate zemlje medicinskog turizma

Neke destinacije su se markirale kao gradovi medicinskog turizma, kao što je Biomedical City u Singapuru, koji je od 2001. godine promovisan kao centar za biomedicinske i biotehnološke aktivnosti. Osim Singapura, Ujedinjeni Arapski Emirati su se takođe pojavili, kao što je DHCC Dubai Health Care u poslednjih nekoliko godina. Ovaj centar pokušava da privuče što veći broj turista na Srednji Istok, a ključ prodaje medicinskih usluga su DHCC je kvalitet i manji troškovi nego troškovi u Internacionalnom insititutu Harvard. DHCC je mnogo više od destinacije za medicinske turiste, jer nudi klinike, određene centre za hitne slučajeve, istažne jedinice i sektore za obrazovanje (*Lunt, et al., 2011, 12*).

Zemlje traže mogućnost da razviju medicinski turizam kako bi se njihov zdravstveni servis poboljšao i kako bi provukli investitore u svoju zemlju. Individualne bolnice mogu da razviju dobre odnose sa turističkim agencijama ili brokerskim kompanijama. Bolnice postaju popularnije za medicinske turiste i njihova reputacija je bazrana na mnogim faktorima, ne samo na kvalitetu usluga. Klinike i ustanove medicinskog turizma ponekad igraju ciljano na određenu grupu turista, kao što je npr. Bumrungrad koji cilja na pacijente sa Bliskog Istoka (*Lunt, et al., 2011, 20*).

Ukoliko pričamo o medicinskim turistima iz Amerike, ono uglavnom traže tretmane koji se nalaze u Meksiku ili u Latino-Američkim zemljama. Razne klinike u Brazilu i Argentini nude povoljne cene plastičnih operacija godinama unazad. Indija i Tajland danas nudi bolnice koje se bave ozbiljnim medicinskim zahvatima, kao što su zamene kuka ili zamena kolena. Ostale destinacije uključuju Singapur, Belgiju i Južnu Afriku. Mnogi turisti sa severa ili zapada Evrope putuju u Centralnu ili Istočnu Evropu za povoljne stomatološke usluge.

Za Amerikance je nepraktično da putuju na daleke destinacije kao što su Tajland i Indija za velike medicinske zahvate, tako da se većina njih odlučuje na Meksiko ili bilo gde u Latinskoj Americi. Prema istaživanju, cene u Meksiku su za oko 40% manje nego bilo gde u Americi i neosigurani Amerikanci plaćaju mnogo manje i dobijaju razne povlastice koje ne bi dobili u svojim bolnicama. Jedna od zanimljivosti jeste da komune u Arizoni imaju regularne bus ture za rezidente koji prelaze meksičku granicu samo za recepte određenih lekova; takođe, postoje i zdravstveni planovi u Južnoj Kaliforniji koji nude niže premije za svoje pacijente koji koriste provajdere preko granice za pribavljanje lekova, a iz tog razloga su i izgrađeni medicinski objekti u preko meksičke granice da bi imali prednost u okviru ovih planova (*Herrick, 2007, 4, dostupno na www.w.medretreat.com dana 25.03.2015.*).

Iako je Indija daleka destinacija, ujedno predstavlja i jednu od najpopularnijih destinacija medicinskog turizma na svetu. Ono što privlači turiste u Indiju jesu niski troškovi i visok kvalitet medicinskih usluga, i ono što je glavno jeste da se engleski uglavnom priča u Indiji. Nekoliko bolnica je akreditovano od institucija kao što je Joint Commission International i u bolnicama

postoje visoko obrazovani bolničari i lekari koji su profesionalci u svom poslu. Postoje određeni paketi medicinskih usluga, i na osnovu njih su određene cene, gde u okviru nekih paketa postoji i hotelski smeštaj.

Druga popularna destinacija je Tajland koja predstavlja rival Indiji u niskim cenama i po kvalitetu pruženih medicinskih usluga. Tajland ima bolju infrastrukturu i manju stopu siromaštva od Indije, jer je kao destinacija posećenija i ima mnogo više turista. Ono što je drugačije od usluga u Indiji, jeste da cene ponekad nisu niske kao u Indiji i da bolnice na Tajlandu ne nude fiksne cene. Procenjuje se da su hrana i smeštaj jeftiniji nego u Indiji i zbog toga je ova destinacija privlačnija za turiste.

Bumrungrad je svetski opremljena privatna bolnica na Tajlandu za bogate, mada više od 1/3 pacijenata predstavljaju stranci. Singapur je jedna od poželjnih destinacija za medicinske turiste, jer se, kao i u Indiji, u Singapuru govori engleski jezik i udaljen je oko 1.000 milja od Tajlanda. Singapur nudi moderne i dobro opremljene bolnice, gde su cene više nego u Indiji i na Tajlandu, ali su cene dosta niže nego u SAD-u.

Tabela 10 – Komparativne prednosti: Tajland i Azijske zemlje

Komparativne prednosti	Tajland	Singapur	Indija	Malezija	Hong Kong
Usluga i ljubaznost	xxxxx	xx	x	x	xx
HI Tehnologija	xx	xxxx	xx	x	Xx
HR Kvalitet	xxxx	xxxx	xx	xx	xxx
Internacionalne akreditovane bolnice	xx	xx		x	X
Sinerija/Strategijski partner	x	xx	x	x	x
Pristup tržištu	xx	xxx	x	xx	xx
Razumni troškovi	xxxx	x	xxxx	xxx	X

Izvor: Rerkrupimol J., et al., *Marketing Strategies for Promoting Medical Tourism in Thailand*, *Journal of Tourism Hospitality & Culinary Arts*, Vol 3, Issue 2, 2011., str. 97.

Na osnovu istraživanja, došlo se to zaključka da se industrija medicinskog turizma u Maleziji oslanja na Indoneziju i Singapur. Istraživanja su pokazala da postoje male razlike između klijentele Indonezije i Singapura. Ako Malezija nastavi da se oslanja na Indoneziju i Singapur onda dalja komunikacijska inicijativa dveju zemalja može tražiti da se svi uslovi njihovih pacijenata ispune. Pad u komunikaciji može da dovede do određenih posledica i kolapsa industrije medicinskog turizma. Ono što je istraživanje pokazalo jeste da su Indonežani privrženiji pacijentima. U pogledu kulture i stabilnosti zemlje, istraživanje je pokazalo da je Indonezija stabilnija u odnosu na Singapur, kao i to da ima bolju reputaciju i bolji odnos sa medijima. Što se tiče procedura i one su popularnije u Indoneziji, više nego u Singapuru i to u

okviru hematologije, ontologije, endokrinologije, kardiologije i neuroogije (*Yeoh, et al., 2013, 5-7*).

Od 2003. godine, u Singapuru postoji partnerstvo između multi-agencija i Vlade kako bi se promovio medicinski turizam. To partnerstvo je vođeno od strane Ministarstva zdravlja i ima podršku od raznih odobara, kao što je odbor za razvoj, internacioanalni odbor kompanija, odbor za turizam Singapura. Indija nudi specijalnu vizu i to M vizu kako bi povećala broj medicinskih turista. U Maleziji, Nacionalni kometet za promociju medicinskog i zdravstvenog turizma, koji je oformljen 1998. godine od Ministarstva zdravlja razvija strategije za svoje interese. Japanska i kineska Vlada reguliše tržište medicinskog turizma. Od 2009. godine Vlada Južne Koreje je odobrila bolnicama da pružaju zdravstvene usluge stranim pacijentima. UAE, Dubai, Turska, Kipar i Malta odobravaju i podržavaju trgovinu i razmenu koja uključuje podršku vlada kroz turizam, avio usluge i zdravstvo. U nekim slučajevima, vlade direktno podržavaju akvizije internacionalnih bolnica kao što su Singapur i Dubai (UAE) (*Lunt, et al., 2011, 23*).

Centralna i Južna Amerika su jedne od poželjnih turističkih destinacija za medicinski turizam. Jedna od pomenutih jeste i Meksiko, a Latino-Američke zemlje koje nude svoje usluge su Kosta Rika (stomatološke usluge), Kolumbija (plastična hirurgija), Argentina i Brazil (plastična hirurgija). Plenitas je klinika u Buenos Airesu koja organizuje usluge medicinskog putovanja, a od zahvata koje nudi su najviše u oblasti plastične hirurgije. Što se tiče evropskih zemalja, kao što je već pomenuto, većina turista sa severa i zapada Evrope idu na istok ili jug Evrope zbog stomatoloških usluga koje su dosta povoljnije u Poljskoj, Mađarskoj, itd.

Od zemalja Evrope, Turska je jedna od zemalja u kojoj se razvija medicinski turizam. Što se tiče zdravstvenog sistema u ovoj zemlji, zdravstvena infrastruktura je na visokom evropskom standardu i postoji veliki broj privatnih bolnica u ovoj državi. Univerzalni zdravstveni fond podržava zdravstveni sistem, a privatne bolnice nude bolji standard od državnih, gde su dosta kraće liste čekanja. Što se tiče medicinskih usluga, prema podacima, turisti su najviše bili zainteresovani za transplataciju kose, liposukciju, lečenje raka i za ortopedske usluge, a najveći broj turista se odnosi na turske državljanje koji žive u inostranstvu. Neki smatraju da je Turska glavna destinacija medicinskog turizma u Zapadnoj Aziji jer je posećuju pacijenti iz Sirije, Iraka, Irana, Libije, Kuvajta i Katara kao najbogatijih arapskih država Zaliva. Zbog niskih cena, Tursku posećuju i turisti iz Amerike koji se najviše leče u privatnim bolnicama. Zanimljivo je da je Turska specijalizovana i za dugoročno staranje o starijim osobama, a klijenti koji dolaze su iz Danske, Švedske i Norveške zbog specijalnih termalnih spa tretmana koje privlače mnoge turiste. Istraživanja su pokazala da je Turska, ako govorimo o medicinskom turizmu, vodeća destinacija medicinskog turizma za transplataciju kose, a pored toga, turisti se odlučuju i na estetske zahvate, ortopedske usluge, stomatološke usluge, ginekološke i urološke zahvate, lečenje problema sa krajnicima, zahvati vezani za uho, grlo i nos, i slično. Najpopularnije destinacije u Turskoj za obavljanje medicinskih zahvata su Ankara, Kocaeli, Istanbul, Antalya i Mugla. Još jedan od razloga zašto je Turska popularna kao destinacija za medicinske turiste jeste to što se medicina zasniva na američkim modelima i modelima Zapada, pa se zbog toga smatra

da je u Turskoj i mnogo veći kvalitet medicinskih usluga nego u drugim zemljama u regionu (dostupno na: www.business.croatia.hr/Documents/3726/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf, preuzeto dana 01.01.2016.).

Pored Turske, tu je i Velika Britanija, gde je takođe razvijen zdravstveni sistem zemlje, mada, za razliku od Turske gde se više pažnje obraća na privatni sektor, u Velikoj Britaniji postoji kombinacija i privatnih i javnih usluga zdravstvene zaštite. Sistem zdravstvene zaštite je vođen od strane Sistema nacionalne zaštite koji postoji od 2013. godine. A od 2015. godine se svim turistima kojima je potrebna zdravstvena zaštita se naplaćuju usluge koje pruža Sistem zdravstvene zaštite, jedino ako nisu u pitanju hitni slučajevi gde je usluga besplatna. Istraživanja su pokazala da je medicinski turizam počeo da se razvija ulaskom u novi milenijum, ali da je stagnirao početkom Globalne ekonomske krize od 2008. godine. Turisti koji koriste medicinske usluge su najčešće Arapi i Rusi i da biraju bolnice više po kvalitetu i stručnosti, nego po niskim cenama. Istraživanja su pokazala da većina turista plaća samostalno svoje tretmane, a da drugi deo dobija finansijska sredstva od različitih zdravstvenih osiguranja. Najpopularniji medicinski zahvati su estetski i stomatološki zahvati. Ono što je zanimljivo jeste da Britanci putuju u druge zemlje kako bi obavili medicinske zahvate i to na Tajland, Tursku i Češku Republiku (dostupno na: www.business.croatia.hr/Documents/3726/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf, preuzeto dana 01.01.2016.).

Još jedna od evropskih zemalja koja je popularna za medicinski turizam jeste Švajcarska. Smatra se da je ova zemlja jedna od namodernih i najboljih u svetu što se tiče zdravstvene zaštite,ca kombinuju se javni, privatni subvencionisani i potpuno privatni zdravstveni sistem koji je visoko decentralizovan. Što se tiče medicinskog turizma, turisti koji posećuju Švajcarsku su turisti iz Nemačke, Italije i Francuske, ali se smatra da sve više klijenat dolazi iz Rusije i Kine, Egipta, Sirije i Grčke. Za razliku od drugih zemalja, gde su medicinske usluge jako jeftine, u Švajcarskoj su cene jako visoke, ali turiste motiviše visoki standard, medicinske usluge koje nisu dostupne u drugim zemljama, kao i spa i velnes turizam koji poseduje ova zemlja (dostupno na: www.business.croatia.hr/Documents/3726/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf, preuzeto dana 01.01.2016.).

Portugal se smatra jednom od jako atraktivnih zemalja za medicinske turiste jer nudi bogatu istoriju i veliku tradiciju, a samim tim nalazi se na jako dobro geografskom mestu. Portugal ima jako dobar izgrađen zdravstveni sistem poznat kao i *Servico Nacional de Saude* (SNS) koji daje posebna zdravstvena osiguranja i jako dobre privatne bolnice. Za medicinske radnike je potrebno 6 godina da se obuče plus specijalizacija kako bi mogli da postanu eksperti u svojoj oblasti rada. U ovoj zemlji, od onkologije do dermatologije, kardiologije i drugih tretmana, postoji veliki broj tretmana koji su visoko kvalitetni, a uz to, medicinske usluge su jeftine. Bolnice nude komunikacione programe gde turisti mogu da komuniciraju na svom maternjem jeziku i postavljaju pitanje pre i posle tretmana ili zahvata, što je velika prednost za ovu zemlju. Od turističkih destinacija, turisti mogu da uživaju u glavnom gradu, Lisabonu, i da posete veliki

broj kulturnih i istorijskih spomenika, a pored toga mogu posetiti sve gradove koje krasu ovu državu (dostupno na: <https://issuu.com/johnnyfdesigns/docs/ta>, preuzeto dana 17.04.2016).

Za 2015. godinu najpopularnija turistička destinacija za medicinske turiste je Malezija (dostupno na: <https://issuu.com/johnnyfdesigns/docs/ta>, preuzeto dana 17.04.2016). Ova zemlja je osvojila nagradu od časopisa *International Medical Travel Journal (IMTJ)* kao zemlja sa visoko kvalitetnom uslugom. Privatne bolnice su uzele 5 od 11 nagrada vezano za obavljanje medicinskih usluga. Ono što je dovelo ovu destinaciju na I mesto jeste (dostupno na: <https://issuu.com/johnnyfdesigns/docs/ta>, preuzeto dana 17.04.2016):

- Visoko obrazovni kadar
- Medicinske institucije koje su jako dobro opremljene
- Niske cene
- Ljubaznost osoblja i građana
- Etički standardi
- Fascinantna zemlja.

3 Osnove medicinskog turizma EU i u Srbiji

Ovaj deo rada govorio o razvoju medicinskog turizma u Evropskoj Uniji i u Republici Srbiji. Ono što će se analizirati ovde jeste koliko je medicinski turizam razvijen i šta je sve potrebno da bi se medicinski turizam razvio, kao i koje usluge i tretmane koriste turisti u Republici Srbiji.

3.1 Medicinski turizam u EU

Medicinski turizam nije novi fenomen, već postoji decenijama unazad, međutim, ljudi su tek shvatili prednosti medicinskog turizma, a u Evropi prvi koji su isprobali medicinske bolnice bio je Srednji Istok i Severna Amerika i to u Bavariji. Medicinski turisti su uglavnom poznate ličnosti iz Holivuda koji posećuju klinike u Švajcarskoj.

Medicinski turizam Evrope datira još iz 18. veka kada su ljudi putovali u Englesku zarad spa tretmana da bi lečili razne bolesti, kao što su gastritis ili problemi sa jetrom. Od tada, ljudi su počeli da putuju širom Evrope kako bi dobijali određene tretmane i to u Litvaniju, Poljsku, Belgiju, Češku, Slovačku, Španiju, Nemačku, Mađarsku, Maltu, Ukrajinu, Kipar i mnoge druge zemlje. Najposećenija je Istočna Evropa i to u poslednjih 20 godina, a posećuju je turisti iz Zapadne Evrope. Za zemlje sa drugih kontinenata Evropa je privlačna zbog niskih cena stomatoloških usluga. Mađarska, Poljska i Češka su dosta jeftinije destinacije od Engleske i nude odlične medicinske usluge (www.healthstatus.com/health_blog/wellness/an-overview-of-medical-tourism-in-europe/, dostupno dana 01.04.2015.).

Medicinski turizam je trenutno u porastu (što se može videti kroz razne izveštaje, kao i na stranicama poznatih časopisa kao što je New York Times). Evropski medicinski turista (u daljem tekstu EMT), jeste osoba koja traži visoko-kvalitetnu medicinsku uslugu u Evropi, pogotovo u razvijenim zemljama sa bogatom ekonomijom. EMT bira koje vrste zahvata ili procedura želi da odradi u određenoj zemlji (većina njih se odlučuje za Nemačku kao bogatu zemlju) u Evropi koja ima svoje klinike u kojoj rade profesionalci. Primarno za EMT jeste operacija, ne marketing ili menadžment bolnice (www.europeanmedicaltourist.com/, dostupno dana 01.04.2015.).

Medicinski turizam se slično razvio u Evropi, kao i u SAD-u i drugim zemljama, samo je razlika u evropskim zemljama koje najviše pružaju uslugu i koje zemlje su primamljive za medicinske zahvate, tretmane i procedura. Od 25. oktobra 2013. godine sve države članice EU su bile primorane da prihvate novu implementaciju Direktive 2011/24/EU vezan za medicinsko tržište nege. Primarni cilj Direktive jeste da osigura da državljani zemalja članica EU imaju slobodu kretanje preko granica drugih država u Evropi i da imaju pristup klinikama i bolnicama koje se bave medicinskim turizmom, sa tim da imaju pogodnost i to da ukoliko se kreću po bilo

kojoj državi EU imaju pravo na medicinske usluge, a svi troškovi idu preko određenog provajdera (www.macrotheme.com/yahoo_site_admin/assets/docs/2MR31ASz.1334821.pdf, dostupno dana 01.04.2015.).

3.2 Razvoj medicinskog turizama u Srbiji

Unapređenje i očuvanje zdravlja pojmovna su dostignuća XX veka. Današnjica je sastavljena od stalnih odlazaka miliona turista celoga sveta na različita turistička odredišta, s najčešćim ciljem: održavanjem i podizanjem psihofizičkoga zdravlja. Medicinske usluge koje pruža naša zemlja su: Abdominalna Hirurgija, Alergologija, Anestezija, Dermatologija, Endokrinologija, Estetska hirurgija, Fizikalna medicina, Gastroenterologija, Ginekologija i akušerstvo, Pedijatrija, Grudna hirurgija, Hematologija, Hirurgija, Imunologija, Infektivne bolesti, Interna medicina, Kardiologija, Laboratorijska medicina, Laboratorijska medicina citogenetska analiza, Logoped, Nefrologija, Neurologija, Oftalmologija, Onkologija, Opšta medicina, ORL, Ortopedija, Psihijatrija, Pulmologija, Radiologija, Rekonstruktivna hirurgija, Reumatologija, Stomatologija, Urologija, Vaskularna hirurgija (*Vodič za zdravstveni turizam, 2014, www.zdravstveniturizam.com/index.php?lang=sr&page=laboratorijska-medicina-citogenetska-analiza, dostupno dana 08.04.2015.*)

Srbija ima lekare i medicinske radnike koji pružaju zdravstvene usluge na visokom i profesionalnom nivou kao i u drugim zemljama. Lekari su Srbiji su edukovani i veliki broj se dodatno usavršavao u inostranstvu. Postoje bolnice koje mogu odgovoriti zahtevima svakog pacijenta. Medicinska dokumentacija koja se daje je obimna, detaljna, usaglašena sa medicinsko-pravnim aspektima, a bezbednost pacijenta je na prvom mestu (www.transforma.rs/zdravstveni-turizam, dostupno dana 08.04.2015.).

Medicinski turizam nije dovoljno razvijen u Srbiji, iako raspolaže dobrom zdravstvenom ponudom i velikim brojem odmarališta, hotela, i ostalih objekata po niskim cenama. Ono što se smatra nedostatkom jeste taj da su skoro, avio karte do Beograda bile skuplje, pogotovo ako bi se putovalo iz susednih zemalja, a pacijenti, ukoliko bi se odlučili da dođu u Beograd i ako bi odseli u skupljem hotelu, često ne bi imali adekvatan smeštaj. Nažalost, u Beogradu, nema dovoljno agencija kako bi promovisale ovu vrstu programa, kao što postoje u Americi. U Srbiji ne postoje marketinške strategije koje bi poradile na promocije medicinskog turizma, što je takođe jedna od nedostataka razvijenosti u Srbiji. Jedan od najvećih problema u Srbiji jeste odlazak dobrih kadrova u inostranstvu na specijalizaciju koji se ne vraćaju u Srbiji, jer je ekonomska situacija u zemlji teška i studenti medicine nemaju dovoljno prostora da se razvijaju i da budu uspešni, kao u drugim zemljama šitom sveta.

Najpopularniji zahvati u Republici Srbiji su stomatološke i estetske korekcije, kao i (korekcija kapaka i presađivanje kose) koji su dosta jeftiniji u našoj zemlji, ako se posmatraju

druge zemlje medicinskog turizma, kao što je Indija, Tajland, Dubai... U Srbiji, lekari su ograničeni zakonom za određene procedure i zahvate koji stranci traže, a ono što odbija medicinske turiste je to što Srbija nije ušla u Evropsku Uniju. Tako se propušta dobra zarada za našu zemlju koja nema dovoljno razvijenu regulativu da podrži medicinski turizam, ako pričamo o državnim ustanovama, dok privatne ustanove, najviše u Beogradu, imaju profita od pometnutih procedura.

Ukoliko bi se posete izvorima lekovitih voda u Srbiji posmatrale kao vid zdravstvenog turizma, onda se sa pravom može reći da Srbija ima dugu tradiciju čiji tragovi materijalne kulture sežu u praistoriju. Građevine, rimska kupatila, vodovodi, bazeni, kao i drugi izvori, pokazuju kult prema lekovitim vodama negovan od strane Rimljana. U periodu Rimske imperije poklanja se posebna pažnja termalnim i meneralnim izvorima. Tako, na primer u Ribarskoj banji je postojalo naselje rimskih kolonista, dok je Vrnjačka banja bila mesto za odmor i oporavak legionara, što je bila prasa Rimljana u celoj tadašnjoj Evropi. Sačuvani ostavi rimskih termi, kupatila i objekata za lečenje i odmor se nalaze u Novopazarskoj banji, Niškoj banji, Gamzigradskoj banji, Sokobanji itd (*Jovanović, 2013, 66*).

Zdravstveni turizam u Republici Srbije je razvijeniji od medicinskog turizma jer naša zemlja ima mnogo izvora termomineralnih i termalnih voda, na osnovu kojih se razvija balneoterapija. Osnovu balneoterapije² čine mineralne vode, blato i klima. Srbija je zemlja koja ima mogućnosti da razvije zdravstveni turizam, jer se pre svega, u Srbiji nalazi veliki broj banja koje su jeftinije od banja u evropskim zemljama i koje pružaju tretmane koji se pružaju na tradicionalan način na visokom nivou. U većini krajeva Srbije postoje etno sela koja pružaju mir i relaksaciju turistima, a samim tim i zdravu hranu i veliki broj manastira i kulturnih spomenika u okolini, što predstavlja potencijal za fakultativne posete zdravstvenom i medicinskom turizmu.

Teritorija Srbije raspolaže sa oko 200 izvorišta lekovitih termomineralnih voda i više zdravih, blagotvornih klimatskih mesta i banjih centara kao značajnih resursa za medicinsku i ekonomku valorizaciju. Nasuprot raspoloživim prirodnim resursima i atraktivnim potencijalima, još uvek nisu stvoreni uslovi za njihovo znatno korišćenje. U Srbiji postoji oko 20 specijalnih bolnica koje se bave prevencijom, lečenje i rehabilitacijom u svim oblastima medicine. Zdravstvene ustanove u banjama Srbije pružaju mnogobrojne usluge, čineći zdravstveni sistem znatno racionalnim i jeftinijim, jer u ukupnom budžetu učestvuju svega sa 1,4%. U Srbiji postoji oko 40 banja, koje su deo turističke ponude zdravstvenog turizma sa različitim sadržajima i tretmanima. Mada još uvek nema zakona, standardnog registra i uredenosti podataka o banjama Srbije, pojedine banje postaju pravi moderni spa i wellness centri, sa uređenim lečilištima i rekreativnim centrima. (*Jovanović, 2013, 68-69*).

² Balneoterapija se može definisati kao kompleksna terapijska disciplina koja uz pomoć mnogih faktora deluje na organizam u potpunosti i koja u celinu uključuje promenu sredine, aktivan i pasivan psihofizički odmor, dijetetski režim, itd (*Mihajlović, 1995, 14*).

Zdravstveni turizam ima prednosti i nedostatke (*Bogojević, et al., 2006, 2*):

- Kao prednosti mogu se izvodijiti: tradicija u banjama, lekoviti prirodni i zdravstveni faktori, visokoobrazovni stručnjaci, bogato kulturno-istorijsko nasleđe okoline, dobar geografski položaj, okolina i hrana i niske cene terapijskih tretmana.
- Kao nedostaci mogu se izdvojiti: loša infrastruktura, zastarela medicinska oprema, nedostatak banjske strategije, nedostatak edukacije za nove programe, slaba marketinška istraživanja, nedostatak finansija za razvoj, nestabilna politička situacija.

U Srbiji postoji mogućnost programa program zdravstvenih i/ili turističkih usluga po zahtevu turista.

Neki od programa koji postoje organizovano su (www.zdravstveniturizam.com, posećeno dana 14.04.2016.):

- Dečiji vikend program,
- Laboratorijska vikend dijagnostika,
- Vikend za lepotu,
- Vantelesna oplodnja
- Hemodijaliza u Srbiji i
- Vino u funkciji zdravlja.

Dečiji vikend programi se odnosi na programe gde roditelji provode više vremena sa svojom decom. Pregledi koji se obavljaju se rade detaljno, bez panike i bez žurbe, a deca treba da steknu dobre životne navike da bi porasli u zdrave ljude. U okviru programa kod dece se procenjuje uhranjenost, meri se telesna težina i visina, izračunavanje indeksa telesne mase, pregleda se zglobovi i stopala, vrši se pregled grla i uha, vrši se pregled respiratorno-kardiovaskularnog sistema, meri se krvni pritisak, pregleda se abdomen, pregledaju se genitalije, radi se laboratorijska dijagnostika, radi se krvna slika i ostali pregledi (www.zdravstveniturizam.com, posećeno dana 14.04.2016.).

Laboratorijska vikend dijagnostika je jako jednostavna i ne podrazumeva odlazak u bolnicu ili medicinski centar. Preventivni pregledi su važni za rano otkrivanje bolesti, ali ih ljudi retko praktikuju. Uz pomoć kompletnih laboratorijskih analiza lekar dobija šansu da na vreme otkrije da li pacijent ima problem. Ukoliko posumnja na neku bolest ili promenu u organizmu, on ima mogućnost da zatraži dodatna ispitivanja i pregled lekara specijaliste. Na ovaj način ljudi dobijaju adekvatnu pomoć, i ulažu u očuvanje svoga zdravlja. Na osnovu kompletne krvne slike (KKS), lekar može otkriti prisustvo anemije (malokrvnosti), upalnih procesa. Vrš se laboratorijske analize, proveravanje jetre, kardiološki profil, rana dijagnoza osteoporoze, proveravanje bubrega, proveravanje lipidnog statusa, proveravanje prostate, otkrivanje prisustva bakterije *Helicobacter pylori* i sličnih drugih analiza (www.zdravstveniturizam.com, posećeno dana 14.04.2016.).

Vikend za lepotu podrazumeva razne vrste tretmana za lice i telo, kao što su: uklanjanje ožiljaka, trajna epilacija laserom lica, epilacija, mezoterapija, uklanjanje kapilara sa lica, hijaluroni, piling lica, masaže i slično. Vantelesna oplodnja u Srbiji se vrši na dva načina: Klasičan postupak vantelesnog oplodjenja (IVF) i mikrofertilizacija (ICSI).

U toku boravka turista u Srbiji ili godišnjeg odmora u nekim od domaćih odmarališta, sada je moguće organizovati lečenje dijalizom u "Fresenius Medical Care" dijaliznim centrima. Oni se nalaze u Beogradu i Novom Sadu. Usluge dijalize u centrima "Fresenius Medical Care" moguće je realizovati i po osnovu međunarodnog sporazuma – konvencije Vašeg osiguranja sa Republičkim Zavodom za zdravstveno osiguranje Republike Srbije. Treba naglasiti da je procedura administrativno komplikovana, ali izvodljiva (www.zdravstveniturizam.com, posećeno dana 14.04.2016.). Turistima je obezbeđen smeštaj u nekom od smeštajnih objekata po izboru kojih ima u velikom broju i koji mogu videti na portalu www.turistickiklubsrbije.rs.

Kao jedan od od glavnih razloga po čemu Srbija može da bude kompetitivna zemlja su niske cene usluga. Iz tih razloga i postojećih uslova može da razvija svoje poslovanje u okviru Dentalnog turizma. Sa velikim brojem stomatoloških stručnjaka, ordinacija, i izuzetno niskim cenama Srbija predstavlja izuzetno plodno područje za razvoj poslovanja u ovoj oblasti (www.zdravstveniturizam.com, posećeno dana 14.04.2016.).

Osim dentalnog turizma u Srbiji je moguće pružiti još dosta medicinskih usluga, poput:

Lečenje bolesti generalno uključuje zdravstvene preglede, nadziranje zdravlja, pa do složenih hirurških operacija kao što su presađivanja organa.

Kozmetička hirurgija se izvodi isključivo iz estetskih razloga. Neke od ovih procedura zahtevaju kvalifikovano medicinsko osoblje ali uglavnom nisu vezane za bolesti (sem ako je došlo do izobličenosti kao posledice neke bolesti). Ova komponenta medicinskog turizma je najviše povezana sa samim turizmom i slobodnim vremenom.

Wellness ovaj segment kao deo medicinskog i zdravstvenog turizma promoviše zdravije životne stilove. U skladu sa tim ovi proizvodi uključuju tretmane u banjama, termalne i terapije vodom, akupunkturu, aromaterapiju, negu lica, vežbanje i dijetu, biljne tretmane, homeopatiju, masažu, spa tretmane, jogu i mnoge druge slične proizvode.

Reprodukcija kao komponenta medicinskog turizma je rastuća oblast putovanja u medicinske svrhe. Ova komponenta uključuje pacijente koji traže tretmane vezane za oplodnju, kao što su „In Vitro“ i „In Vivo“ oplodnja i druge slične tretmane.

4 Potencijali Specijalne bolnice za rehabilitaciju Banja Koviljača – za razvoj medicinskog i velnes turizma

Na osnovu istraživanja koje je pokazalo da je Banja Koviljača povoljna za razvoj medicinskog turizma, u banji postoji Specijalna bolnica za rehabilitaciju Banja Koviljača koja pruža medicinske i velnes usluge turistima. U nastavku slede osnovne informacije i karakteristike bolnice i koje vrste usluga velnes i medicinskih pruža bolnica. U nastavku će se videti i komparacija ove bolnice sa drugim bolnicama koje pružaju slične usluge u Republici Srbiji.

4.1 Osnovne informacije i karakteristike bolnice

Specijalna bolnica za rehabilitaciju Banja Koviljača se nalazi u centru Banja Koviljače u Republici Srbiji. Najzaslužnija za njen uspon u prvim decenijama XX veka je kraljevska porodica Karađorđević. Banja Koviljača je bila jedno od najpoželjnijih i najposećenijih mondenskih letovališta u Kraljevini Srbiji posle 1920. O popularnosti banje govori i činjenica da se u nju dolazilo samo da se prespava, nekad čak i na čardacima jer nije bilo mesta u privatnim smeštajima (*Vulović, 2010, 8*).

Kralj Petar Prvi Karađorđević je početkom dvadesetog veka dao da se podigne banjaski letnjikovac i da se uredi kupatilo sumporovite vode koje se danas nalazi u Banja Koviljači. Još u prošlom veku, ljudi su dolazili u banju u potrazi za lekom zbog vreme sumporovite vode i tada se banja nazivala „Smrdan banja“. Specijalna bolnica za rehabilitaciju Banja Koviljača je postala elitna zdravstvena institucija za prevenciju, lečenje i rehabilitaciju iz razloga što je u stalnom procesu napredovanja. Rukovodstvo bolnice je investiralo u mnogo projekte, koristeći savremene menadžment alate kako bi bolnica unapredila svoje poslovanje. Najznačajnija investicija banje jeste u solarni sistem za dobijanje energije.

Da bi ostvarila svoje rezultata i podigla kvalitet, ova banja unapređuje osnovne proizvode i obnavlja kapacitete, a uz pomoć solarnog grejanja uspeva da uštedi energiju. Banja je bez pomoći države izgradila solarni sistem za dobijanje energije, i on se smatra najvećim solarnim sistemom u zapadnoj Srbiji. Ova investicija je vredna oko pola miliona evra, a solarni sistem je značajan za ovu bolnicu jer ostvaruje velike uštede energije. Nove investicije banje se ogledaju u proširenju velnes centra i jednog zatvorenog-otvorenog bazena. Velnes centar bolnice je moderan, a još jedna od investicija, u ovom polju biće dogradnja bazena sa toplom termomineralnom vodom koja će se koristiti i u zimskoj sezoni.

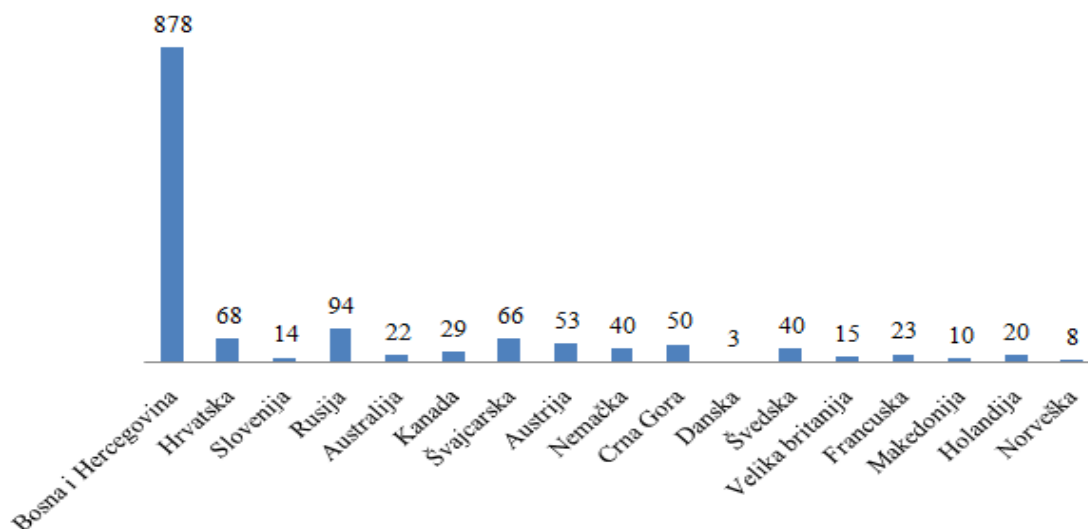
Sredstva iz Fonda za razvoj su doprinela napretku bolnice u svim segmentima poslovanja i sistematsko kretanje, naročito u periodu 2002- 2004. godini. U okviru bolnice se

nalazi specijalno odeljenje za dečju rehabilitaciju. U ovom odeljenju se punih 24 godine tretiraju bolesti koje su vezane za urođene anomalije i deformiteta, kao i povrede lokomotornog sistema, lezije perifernih nerava, lakše lezije centralnog nervnog sistema, reumatska, neuromiopatska oboljenja, i drugo.

Kroz bolnicu prosečno prođe oko 15.000 ljudi od kojih 8.000 do 9.000 gostiju borave u objektima u okviru bolnice. Bolnica ostvari prosečno oko 150.000 noćenja (podaci iz 2014. godine). Najveći broj stranaca dolazi iz Rusije, Švajcarske, Švedske, i čine 13% do 15% tražnje. Iz okolnih zemalja, najviše banju posećuju gosti iz Bosne i Crne Gore (videti dijagram 3). Ne postoji posebna marketinška strategija za inostrane goste, jer se to smatra skupim procesom.

Ukupno brojno stanje u bolnici za 28.07.2015. iznosi 515 gostiju, od kojih su 122 muškarci, 319 žene i 74 dece (32 dečaka i 42 devojčice). Što se tiče ukupnog broja gostiju od 01.01.2014. do 31.12.2014., on iznosi 9.401 od kojih su 7.967 domaći, a 1.434 su strani gosti. Što se tiče ambulantnih, odnosno privatnih gostiju njih je bilo 7.282 (bilo da su koristili terapije ili neku vrstu dijagnostičkih usluga) u istom vremenskom periodu.

Dijagram 5 – Struktura stranih gostiju prema mestu boravka



Izvor: Izrada autora prema internoj dokumentaciji bolnice

„Specijalna bolnica za rehabilitaciju Banja Koviljača“ ne predstavlja mesto samo za oporavak i lečenje. U okviru bolnice se nalaze smeštajni kapaciteti koji obezbeđuju mesto za zabavu i odmor tokom čitave godine za sve goste. U okviru kompleksa, nalazi se nekoliko luksuznih apartmana, od kojih je Vila Dalmacija najposećenija bila. Osim medicinskog tretmana, u banji se poklanja pažnja i ishrani koja se usklađuje sa potrebama gostiju.

Bolnica predstavlja tradicionalno prirodno lečilište koja pored sumporovite, termomineralne vode, lekovitog blata – peloida i blagotvornog vazduha primenjuje niz

terapijskih agenasa koje danas nudi savremena fizikalna medicina i rehabilitaciji. Specijalna bolnica tretira reumatska oboljenja, degenerativne promene zglobova i kičmenog stuba, diskus herniju i stanja nakon operacije, osteroporozu, postraumatska oboljenja, mišićna oboljenja, i tako dalje. Bolnica je opremljena savremenim aparatima za dijagnostiku karotidnih i perifernih krvnih sudova, i koštanog oboljenja, poseduje aparate za elektromioneurografiju EMNG i aparate za utvrđivanje gustine koštane mase – osteodenzitometar.

U okviru bolnice, nalazi se ekskluzivni velnes centar Kovilje koji je najvažniji deo bolnice. Od pojedinačnih sadržaji gosti mogu uživati u bazenima, finskoj sauni, fitness centru, đakuzi kadi, kraljevskoj kadi, solarijumu, raznim pretmanima sa blatom, čokoladom, vinom i algama, raznim vrstama pilinga sa peloidom, kafom, oligo hidrogelom i krem pudingom, kao i *aqua detox* aparatom za detoksikaciju. U okviru bolnice postoji veliki broj velnes programa kao što su Kraljevski san, Kraljevski dan, Kraljevski tretman, Anticelulit program, Lebdite na oblacima, Kraljevstvo užitakai Program obnove životne energije. (<http://www.banjakoviljaca.rs/wellnessprogrami.html>)

Postoje razni mini paketi koji uključuju masažu u kombinaciji sa bazenom ili đakuzijem ili saunu sa kraljevskog kadam, peloid sa klasičnom masažom i slično, uz to se mogu naći i anti-age tretmani i to: Kraljičina snaga, Orijentalna senzacija, Vreme samo za mene, programi Kavitacije, Ajurvedska masaža, Dodir pariza, Ten kao svila, Chooco Sweet, Radiotalasni lifting, Kraljevsko osveženje lica i Estetska limfna drenaža. Pored mini paketa mogu se naći i programi mršavljenja.

U velnes centru postoji i Relaks program koji obuhvata: Smeštaj u dvokrevetnoj sobi; pun pansion upotrebu saune, fitnes centra, otvorenog i zatvorenog bazena u velnes centru Kovilje, velnes programe (Kraljevstvo užitakai, Kraljevski san, Lebdite na oblacima, Obnova životne energije), zdravstveni pregled. Zdravstveni pregled obuhvata: laboratorijski paket analiza (Kompletna krvna slika, sedimentacija, glukoza, lipidni status, bilirubin, AST, ALT, urea, kreatinin, urin), ultrasonografski pregled karotidnih i vertebralnih arterija, konsultacija dijetetičara sa izradom programa ishrane i konsultativni pregled lekara sa tumačenjem nalaza. (<http://www.banjakoviljaca.rs/relax.html>)

4.2 Poređenje sa drugim bolnicama

U nastavku je dat komparativni prikaz Specijalne bolnice za rehabilitaciju Banja Koviljača sa drugim ustanovama, tj. sa tri specijalne bolnice za rehabilitaciju i to: Specijalna bolnica za rehabilitaciju Gejzer u okviru Sirijanske banje; Specijalna bolnica za rehabilitaciju „Vranjska banja u okviru Vranjske banje; i Specijalna bolnica za lečenje i rehabilitaciju Merkur u okviru Vrnjačke banje.

Tabela 11 predstavlja vrste oboljenja koje tretiraju specijalne bolnice za rehabilitaciju. Banja Koviljača i Vranjska Banja tretiraju skoro iste vrste oboljenja, a ono što im je zajedničko jeste da obe poseduju lekovitu vodu i blato. Merkur i Gejzir se razlikuju po vrsti oboljenja koja se leče, od Banja Koviljače i Vranjske Banje jer obe poseduju lekovitu vodu. Ono što je zajedničko za sve četiri bolnice jeste da sve tretiraju reumatska, neurološka i kožna oboljenja.

Tabela 11 – Vrste oboljenja koje tretiraju specijalne bolnice za rehabilitaciju

Banja Koviljača	Merkur	Vranjska banja	Gejzir
Reumatična oboljenja	Šećerne bolesti	Reumatizam	Bolestilokomotornog aparata
Degenerativne promene zglobova i kičmenog stuba	Bolesti žučne kese	Neurološka oboljenja	Bolesti gastrointestinalnog trakta
Diskus hernija i stanje nakon operacije diskus hernije	Oboljenja pankreasa	Posttraumatska stanja	Bolesti bubrega i mokraćnih puteva
Osteoporoza	Hronični gastritis	Ginekološka i kožna oboljenja	Bolesti hepatobilijarnog trakta
Postrumatska stanja gornih i donjih ekstremiteta	Gatro intestivna oboljenja	Bolesti organa za varenje	Ginekološka oboljenja
Lakša oštećenja centralnog nervnog sistema	Urinarna oboljenja		Hronične neispecifične bolesti respiratornog trakta
Lezije perifernih nerava	Konjuktivitis		Neurološka oboljenja
Mišićna oboljenja	Anemija		Kožne bolesti
Pojedina ginekološka i kožna oboljenja	Oboljenja bilijarnog trakta		Razni oblici neuroze
Sterilitet	Dijabetes mellitus		Stanje lakše psihičke i fizičke iscrpljenosti
Limfedem	Dispeptične manifestacije		
Razna oboljenja kod dece			

Izvor: *Izrada autora*

Tabela 12 predstavlja vrste medicinskih usluga, tj. terapija u bolnicama. Medicinske usluge se razlikuju kod sve četiri bolnice, s tim da postoji sličnih usluga. Svaka od četiri bolnice nudi pacijentima specijalističke i subspecijalističke preglede, laboratorijske analize, EKG, fizikalne procedure.

Tabela 12 – Programi medicinske rehabilitacije i lečenja specijalnih bolnica za rehabilitaciju

Banja Koviljača	Merkur	Vranjska banja	Gejzir
Kupanje u sumporovitoj termomineralnoj vodi	Peloid terapija	Hidroterapija	Peloid terapija
Vaginalno orošavanje	Balneoterapija	Kineziterapija	Elektrostimulacija
Peloid terapija	Terapija ultrazvukom	Elektroterapija	Interferentne struke
Magnetoterapija	Elektroterapija	Magnetoterapija	Laser
Laseroterapija	Hidro terapija	Masaža	Lokalne kupke
Elektroterapija	Masaže	Sponoterapija	Postularne vežbe
Horizontalna terapija	Parafino terapija	Termoterapija	Stabilna galvanizacija
Sono terapija	Kinezi terapija	Fototerapija	Elektromagnetno polje
Masaže		Laseroterapija	Vaskulator
Parafino terapija			Hidro-kinezi terapija
Foto terapija			Vežbe za kičmu
Hidro i hidrokinezi terapija			Vežbe disanja i druge razne vežbe
Kinezi terapija			Individualni rad pri hospitalnom lečenju skolioza i kifoza
Radna terapija			Inhalacija kod respiratornih oboljenja

Izvor: *Izrada autora*

U Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača je moguće obaviti preglede uz pomoć najsavremenijih dijagnostičkih aparata kao što su elektromioneurografija, kolor dopler krvnih sudova, ultrazvučna dijagnostika, osteodenzitometrija, rendgen, kao i brojne laboratorijske analize. Pored toga, u okviru bolnice, postoji tim nutricionista i dijetetičara koji izrađuju plan ishrane koji je prilagođen svakom gostu pojedinačno.

5 Kvalitativno istraživanje o pojedinim aspektima medicinskog turizma u Srbiji

Medicinski turizam nije dovoljno razvijen u Srbiji, iako raspolaže dobrom zdravstvenom ponudom i velikim brojem odmarališta, hotela, i ostalih objekata po niskim cenama. Da bi se uvidelo da li su građani Srbije uopšte informisani o medicinskom turizmu, tretmani zahvatima i medicinskim turistima, u ovom delu rada će biti prikazano istraživanje odrađeno u mesecu oktobru 2015. godine.

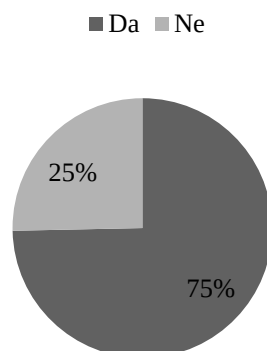
Cilj istraživanja jeste da se vidi koliko su ljudi informisani o medicinskom turizmu, da li znaju koje su zemlje popularne za medicinske turiste, da se uvidi da li ljudi imaju pogrešno mišljenje o medicinskom turizmu u određenim zemljama, kao i da se vidi da li ljudi smatraju da su naše banje dovoljno razvijene da bi mogle da se bave medicinskim turizmom. Metoda koja se koristila za istraživanje jeste anketa koja je napravljena putem Google aplikacije.

U istraživanju je korišćen upitnik, koji je elektronski putem poslat na više adresa. Ukupan broj anketiranih je 75, od kojih su 51,4% muškarci, a 48,6% žene. Najveći broj ispitanika, tačnije 60,8% ima od 20 do 30 godina, zatim 30-40% ispitanika od 30 do 40 godina, 6,8% od 40 do 50 godina, 5,4% od 50 do 60 godina, 1,4% od 60 do 70 godina i 1,4% preko 70 godina. U narednom delu biće prikazani rezultati i zaključak istraživanja.

5.1 Rezultati istraživanja

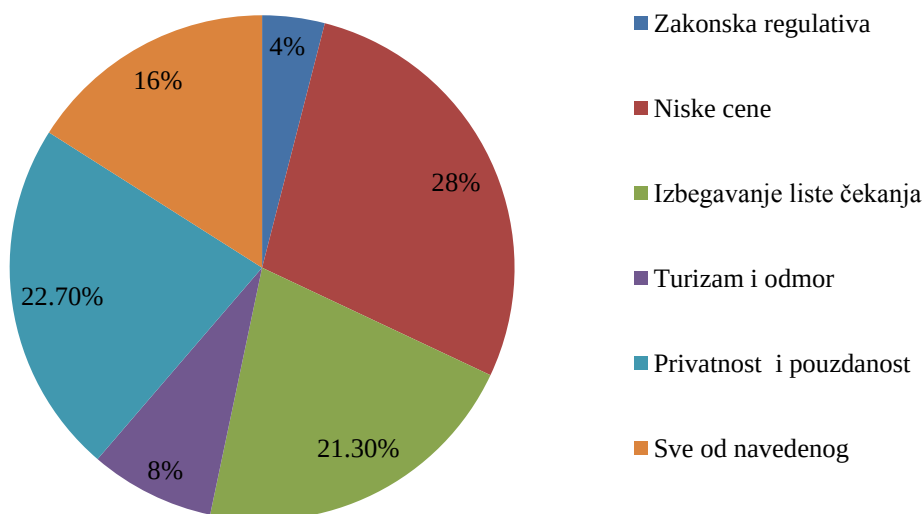
Prvo pitanje se odnosi na obaveštenost ispitanika o tome da li znaju šta je medicinski turizam. Svi ispitanici su odgovorili potvrdno na ovo pitanje. Od 75 ispitanika, 56 je odgovorilo da znaju, a 19 nisu znali šta je medicinski turizam.

Dijagram 7 – Obaveštenost ispitanika o pojmu medicinski turizam

Da li znate šta je medicinski turizam?Izvor: *Izrada autora*

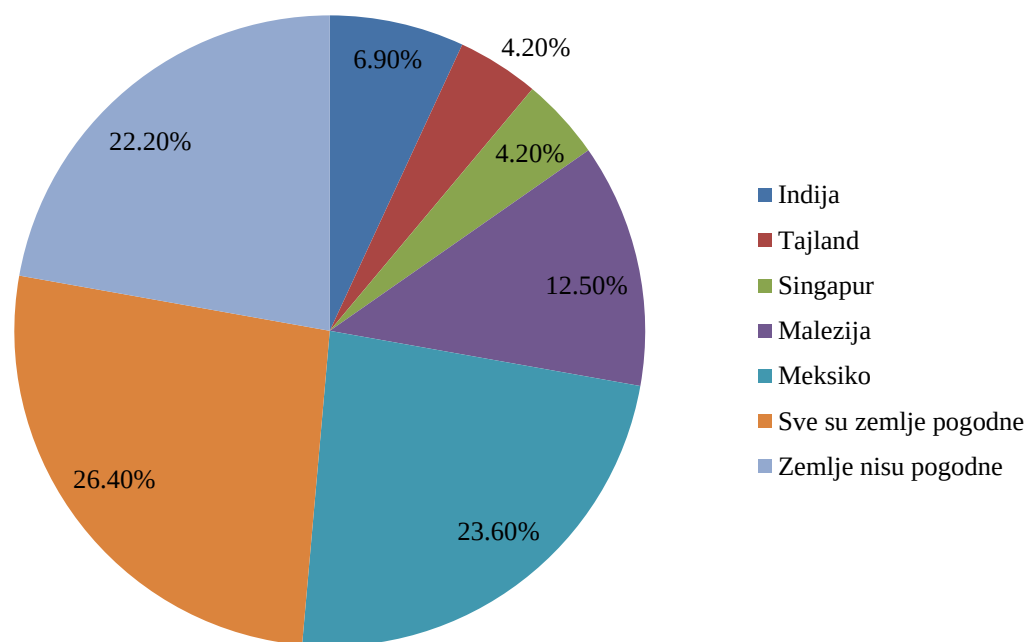
Drugo pitanje se odnosi na to da li ispitanici znaju koji su razlozi odlaska turista u druge zemlje kako bi obavili medicinski tretman ili zahvat. Ponuđeni odgovori bili su: zakonska regulativa, niske cene, izbegavanje liste čekanja, turizam i odmor, privatnost i pouzdanost i sve od navedenog. Većina ispitanika (28%) je odgovorila da su u pitanju niske cene, zatim izbegavanje liste čekanja (21,3%) i privatnost i pouzdanost (22,7%), ostali su zaokružili sve navedeno.

Dijagram 8 – Razlozi odlaska turista u druge zemlje radi medicinskog turizma

Izvor: *Izrada autora*

Treće i četvrto pitanje se odnosi na to da li ispitanici znaju koje su zemlje najnepogodnije za odlazak kao medicinski turista i koji su njihovi razlozi. Ponuđeni odgovori su: Indija, Tajland, Singapur, Meksiko, Malezija, sve zemlje su pogodne i zemlje nisu pogodne. Zemlje koje su ponuđene su najpopularnije zemlje u koje medicinski turisti odlaze. Većina ispitanika (23,6%) je odgovorila da je Meksiko zemlja u koju nije pogodno ići, a najveći broj ispitanika je kao razlog naveo da u Meksiku postoji ilegalno tržište gde se najviše obavljaju estetski zahvati. Većina ispitanika (26,4%) je odgovorila da je u sve zemlje pogodno ići samo da se razlikuju cene i da su ove destinacije dosta jeftinije od Evrope i Amerike. Ostali ispitanici smatraju da nije pogodno ići u ponuđene zemlje jer su nepouzidane, da im medicina nije razvijena, da su siromašne zemlje i da nemaju veliki broj obrazovanog stanovništva.

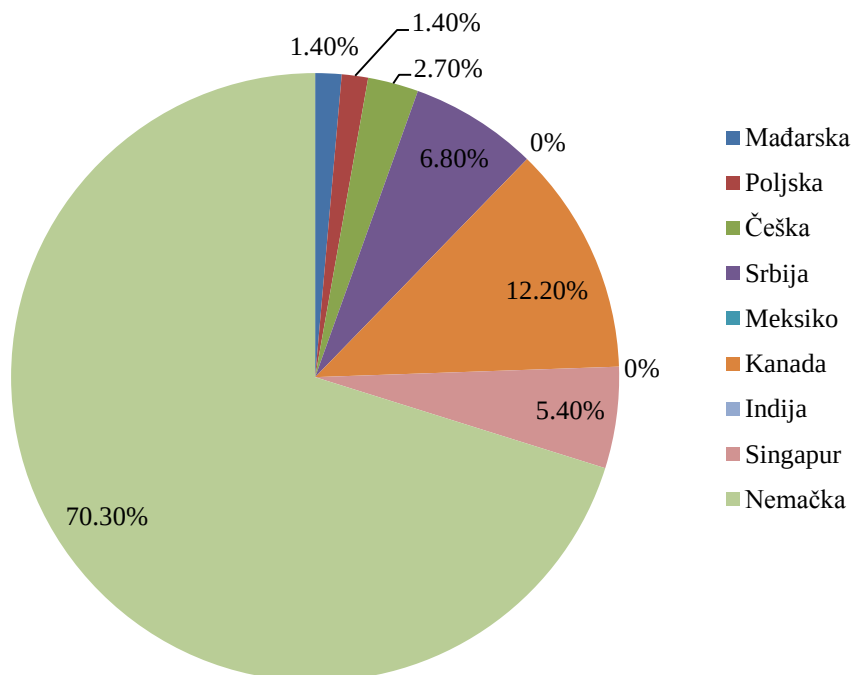
Dijagram 9 – Destinacije medicinskog turizma



Izvor: Izrada autora

Na peto pitanje su ispitanici morali da odgovore u koje od ponuđenih zemalja bi otišli radi intervencije. Ponuđene zemlje su: Mađarska, Poljska, Češka, Srbija, Meksiko, Kanada, Indija, Singapur i Nemačka. Najveći broj ispitanika (70,3%) je odgovorio da je to Nemačka, zatim 12,2% Kanada, 6,8% se opredelilo za Srbiju, 5,4% za Singapur i ostali za Mađarsku, Poljsku i Češku. Najmanji broj ispitanika se opredelio za zemlje koje su popularne destinacije za medicinski turizam: Indiju, Singapur i Meksiko.

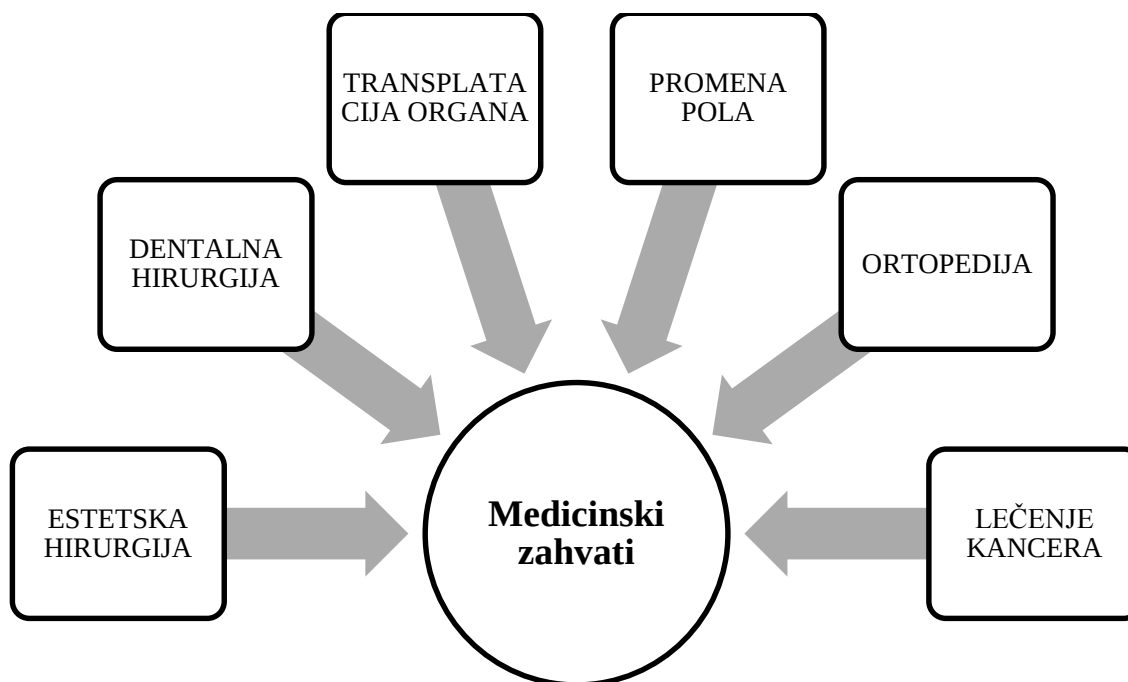
Dijagram 10 – Turističke destinacije na koje bi ispitanici otišli radi intervencije



Izvor: *Izrada autora*

Šesto pitanje se odnosilo na to da ispitanici napišu koje vrste medicinskih zahvata, procedura i tretmana najviše obavljaju medicinski turisti. Najveći broj ispitanika je odgovorio da su to dentalna hirurgija, estetska hirugija, promena pola, tretmani za lečenje kancera, veštačka oplodnja, transplatacija organa i gastrični bajpas. Sedmo pitanje se odnosilo na to, da li ispitanici smatraju da medicinski turizam može doprineti ekonomskom razvoju jedne zemlje i svi su odgovorili potvrdno.

Sledeća pitanja se odnose na medicinski turizam u Srbiji i banjska mesta u našoj zemlji. Osmo pitanje se odnosi na to da li su ispitanici upoznati sa cenama u našoj zemlji. Od 75 ispitanika, 50 je odgovorilo potvrdno, a 25 ispitanika su odgovorila da nisu upoznati sa cenama medicinskih usluga, zahvata i tretmana u našoj zemlji. Deveto pitanje je bilo namenjeno da ispitanici odgovore da li bi obavili neki od medicinskih zahvata u našoj zemlji i koje zahvate bi obavili. Od 75 ispitanika, 7 je odgovorilo da ne bi uradilo ni jedan zahvat, a ostali bi uradili najviše zahvate koji su vezani za dentalnu i estetsku hirurgiju. Većina ispitanika je odgovorila da nikada ne bi uradila promenu pola.

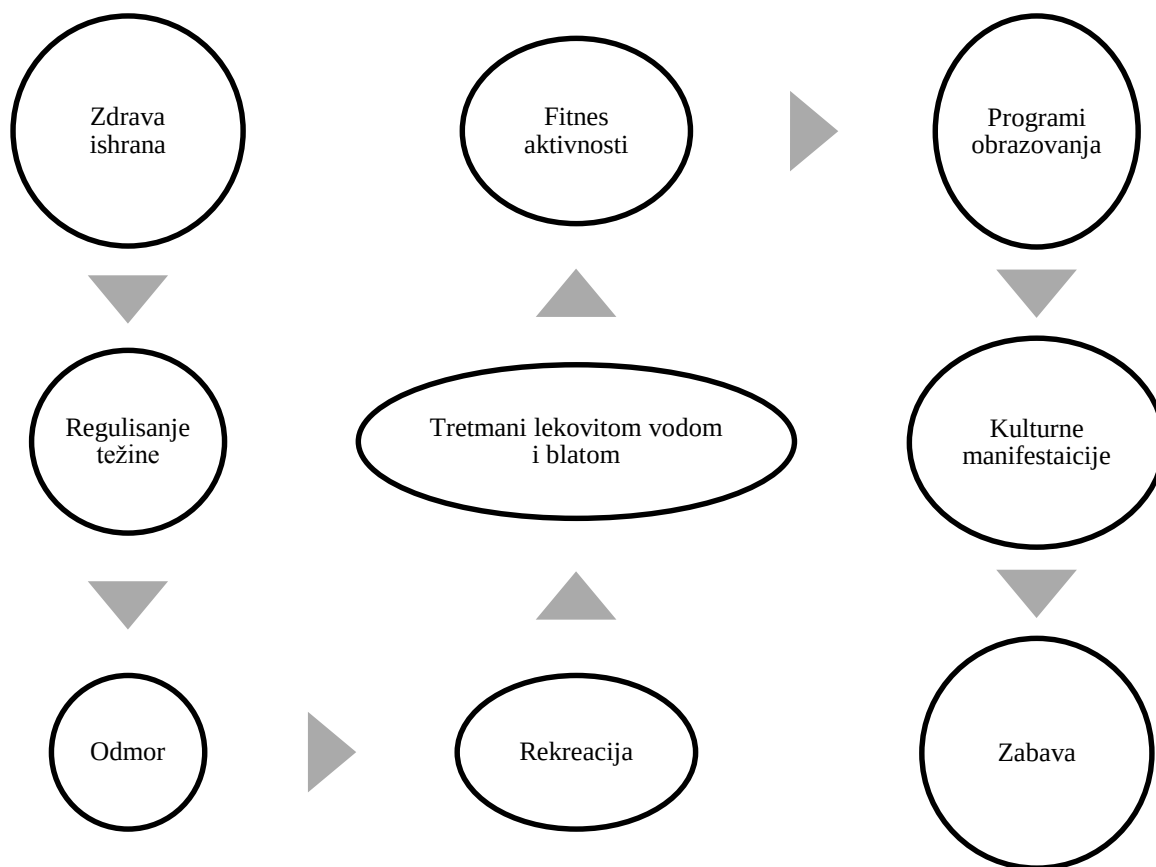
Dijagram 11 – **Medicinski zahvati koje bi ispitanici uradili u Republici Srbiji**

Deseto pitanje se odnosi na to da ispitanici navedu razloge zbog kojih bi uradili intervencije u Srbiji. Razlozi koje su ispitanici najviše naveli su: stručan kadar, niske cene, profesionalnost i organizacija, pristupačnost, opremljenost bolnica, nedostatak ličnih prihoda. Sledeće pitanje se odnosi na to da ispitanici navedu razloga zbog čega ne bi uradili intervencije u Srbiji. Razlozi koje su ispitanici naveli su: mito i korupcija, loši uslovi, loša zakonska regulativa, rizici, nedostatak sredstava za tretmane, duga lista čekanja, zastarelost opreme.

Dvanaesto pitanje se odnosi na to da li ispitanici smatraju da su banje u našoj zemlji dovoljno opremljene da pružaju medicinske usluge tj. medicinske tretmane, zahvate i procedure, niske cene, turizam i odmor, spa i velnes usluge, fitnes, i ostalo. Od 75 ispitanika, 47 njih je odgovorilo da su banje u stanju da pružaju ove vrste usluga, a 28 smatra da banje nisu u stanju da pružaju medicinske usluge.

Sledeće pitanje se odnosi na glavne razloga zbog kojih ispitanici posećuju banje. Najviše razloga koji su navedeni su: Zdrava ishrana, regulisanje težine, tretmani lekovitom vodom i blatom, odmor i rekreacija, obilazak porodice, zabava i manifestacije, opuštanje i rehabilitacija i fitnes.

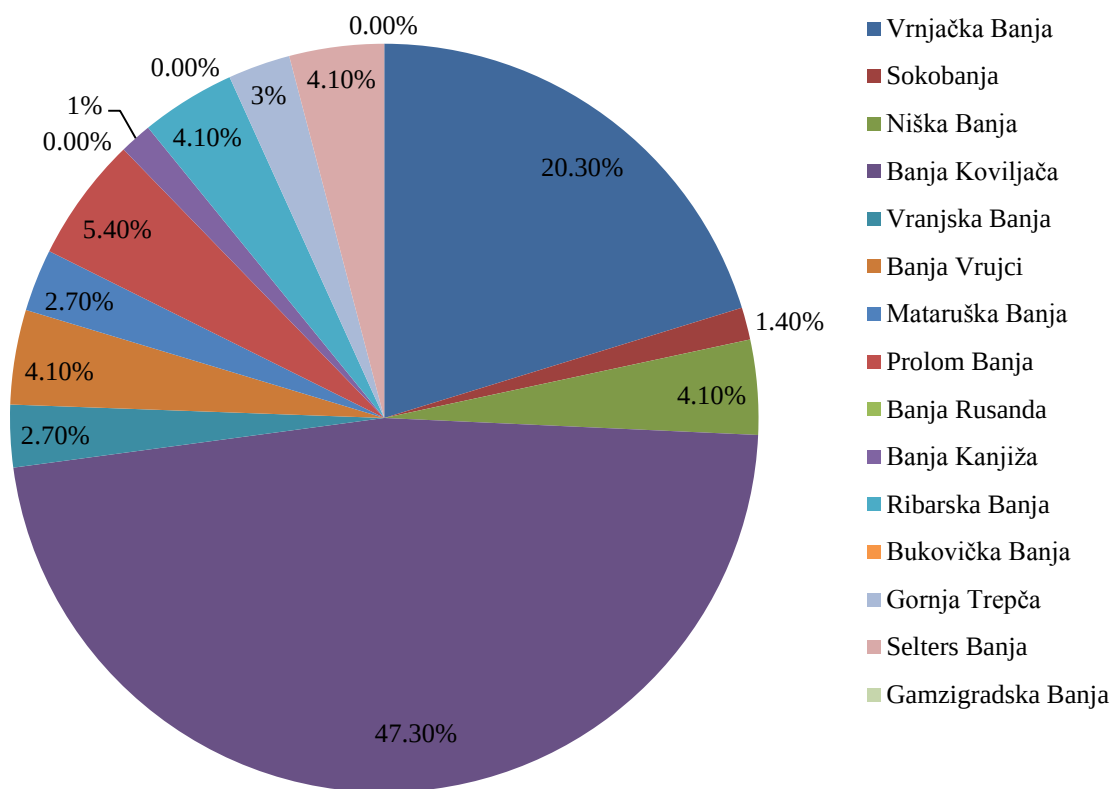
Dijagram 12 – Glavni razlozi zašto ispitanici posećuju banje



Izvor: Izrada autora

Poslednje postavljeno pitanje se odnosilo na to da ispitanici izaberu koja banja može da pruži usluge medicinskim turistima. Ponuđene su sve banje Srbije, a najveći broj ispitanika je odabralo Banja Koviljaču i Vrnjačku Banju.

Dijagram 13 – Banje koje mogu da pruže medicinske usluge (prema ispitanicima)



Izvor: Izrada autora

5.2 Zaključak istraživanja

Cilj istraživanja je bio da se vidi koliko su ljudi informisani o medicinskom turizmu, da li znaju koje su zemlje popularne za medicinske turiste, da se uvidi da li ljudi imaju pogrešno mišljenje o medicinskom turizmu u određenim zemljama, kao i da se vidi da li ljudi smatraju da su naše banje dovoljno razvijene da bi mogle da se bave medicinskim turizmom. Istraživanje se može smatrati relevantnim jer su svi ispitanici odgovorili na svako pitanje i skoro svi su upućeni u temu.

Iz istraživanja se može zaključiti da ispitanici nisu dovoljno obavešteni o popularnim destinacijama medicinskog turizma, jer misle da su uprave te destinacije one koje treba izbegavati, kao što je Tajland i Meksiko. Ispitanici znaju koji su to popularni zahvati i medicinske procedure i sami bi se usudili da se podvrgnu zahvatima kao što su estetska i dentalna hirurgija i veštačka oplodnja, a niko od ispitanika ne bi radio promenu pola.

Kada se govori o medicinskim tretmani, zahvatima i procedurama u našoj zemlji, većina ispitanika bi, zbog niskih cena i stručnog kadra, odradila medicinske tretmane kod nas, a postoje i razlozi zbog kojih ne bi kao što je mito i korupcija, loša zakonska regulativa i loša opremljenost bolnica u Srbiji. Kada govorimo o banjama, ispitanici smatraju da su banje pogodne za razvoj medicinskog turizma, a najviše Banja Koviljača.

Zaključak

Medicinski turizam predstavlja kombinaciju turističkih i medicinskih usluga zajedno sa zdravstvenim turizmom koji danas predstavlja rastuću disciplinu, gde se medicinska tehnologija razvija, kao i regulatorni okviri, što dovodi do do novih obrazaca potrošnje i proizvodnje zdravstvenih usluga u poslednjih nekoliko decenija. Koreni zdravstvenog turizma sežu daleko u prošlost, iako je medicinski turizam novija disciplina. Medicinski turizam pruža široku paletu medicinskih usluga visokog kvaliteta i usluga koje su sofisticirane, a samim tim medicinski turizam je profitabilan biznis, i doprinosi razvoju ekonomije određene zemlje.

U određenim zemljama ne postoje zakonske regulative ili regulative ne dozvoljava da se pacijenti podvrgnu određenim zahvatima ili su ti zahvati jako skupi, što dovodi do razvoja turističkih destinacija kao što su zemlje Bliskog Istoka. Turističke destinacije koje nude usluge medicinskog turizma pružaju medicinskim turistima usluge po nižim cenama, turisti ne moraju da čekaju duge redove, uživaju u dalekim destinacijama i luksuzu koje one pružaju. Najpopularnije procedure su: stomatološke usluge, estetska hirurgija, kardiologija i operacije na srcu, ortopedija, gastrointestinalne intervencije, reproduktivni sistem, transplatacija organa i tkiva – transplatacija koštane srži, transplatacija ćelija, operacije oka i tretmani za lečenje kancera.

Medicinski turizam se razvija i diversifikuje iz dana u dana. Procenjuje se da su određene kompanije imale prihod od \$40 milijardi samo iz usluga medicinskog turizma u 2004. godini, dok je u 2012. godini taj iznos prešao \$100 milijardi. Oko 150.000 turista je bilo očekivano da putuje u Indiju, a prihodi ovih zemalja su samo rasli. U 2013. godinise procenjuje da je oko 80% potražnje za medicinskim uslugama zbog manjih troškova, a od tretmana se smatra da su kozmetičke usluge u vođstvu i to oko 38%. Malezija, Tajland i Južna Koreja su primeri država u kojoj su vlade dale veliku podršku razvoja medicinskog turizma u kojima se pokazao kao lukrativan biznis iz godine u godine, dok npr. u Indija ne postoji podrška vlade. Što se tiče Republike Srbije, medicinski turizam nije dovoljno razvijen, mada Srbija ima veliki potencijal za razvoj medicinskog turizma, jer su privatne klinike posećene od strane stranca, a popularne procedure su estetska hirurgija i stomatološke usluge.

Velnes predstavlja novi trend u zdravstvenom turizmu i u savremenom turizmu, ali se razvija u okviru zdravstvenog turizma kao specifičnog oblika turizma. Pored velnes turizma, medicinski turizam takođe predstavlja oblik zdravstvenog turizma. Medicinski turizam predstavlja kombinaciju turističkih i medicinskih usluga zajedno sa zdravstvenim turizmom koji danas predstavlja rastuću disciplinu, gde se medicinska tehnologija razvija, kao i regulatorni okviri, što dovodi do do novih obrazaca potrošnje i proizvodnje zdravstvenih usluga u poslednjih nekoliko decenija. Koreni zdravstvenog i velnes turizma sežu daleko u prošlost, iako je medicinski turizam novija disciplina.

Banjski turizam je značajan za mogućnost saradnje između zdravstva i turizma, pogotovo u Republici Srbiji koja je bogata mineralnim vodama i blatom koje se nalaze u banjskim mestima. Banjsko lečenje se obavlja u specijalizovanim institucijama i zasniva se na terapijskoj primeni termo-mineralnih voda. Glavni motivi za posećivanje banja jesu zdrava ishrana, regulisanje težine, tretmani lekovitim vodama, razne terapije i masaže, fitnes aktivnosti, programi obrazovanja i slično.

Glavni predmet istraživanja u radu se odnosi na informisanost građana naše zemlje o medicinskom turizmu. Iz istraživanja se može zaključiti da ispitanici nisu dovoljno obavešteni o popularnim destinacijama medicinskog turizma, jer misle da su uprave te destinacije one koje treba izbegavati. Ispitanici znaju koji su to popularni zahvati i medicinske procedure i sami bi se usudili da se podvrgnu zahvatima kao što su estetska i dentalna hirurgija i veštačka oplodnja, a niko od ispitanika ne bi radio promenu pola. Kada se govori o medicinskim tretmanima, zahvatima i procedurama u našoj zemlji, većina ispitanika bi, zbog niskih cena i stručnog kadra, odradila medicinske tretmane kod nas, a postoje i razlozi zbog kojih ne bi kao što je mito i korupcija, loša zakonska regulativa i loša opremljenost bolnica u Srbiji. Kada govorimo o banjama, ispitanici smatraju da su banje pogodne za razvoj medicinskog turizma, a najviše Banja Koviljača.

Literatura

1. Dunn, H. (1959), *High level wellness for man and cosiety*, American Journal of pubilc Health
2. Hitrec T., (1996), *Zdravstveni turizam – pojmovni i koncepcijski okvir*, I međunarodni simpozijum, Opatija
3. Isailović G., Matić B., (2010), *Wellness u Srbiji*, Happy Fitness studio, Beograd
4. Jovanović V., (2013), *Tematski turizam*, skripta, Univerzitet Singidunum, Beograd
5. Maksin M., et al., (2013), *Menadžment prirodnih i kulturnih resursa u turizmu*, Univerzitet Singidunum, Beograd
6. Paffhausen, A. L., et al., (2010), *Medical tourism: a survey. United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean*, United Nation ECLAC, Washington D.C.
7. Popescu J., (2011), *Menadžment turističke destinacije*, Univerzitet Singidunum, Beograd
8. Puczkò L., (2009), *Health and Wellness Tourism*, Oxford Elsevier, Butterworth-Heinemann
9. Puczkó L., (2010), *Wellness and Tourism*.Travel and Tourism Research Association Europe,Sweden
10. Thomas R., (2005), *Marketing Health Service*. Health Administration Press, Chicago
11. Tomić H. E., (2009), *Destinacije zdravstvenog turizma*, Prometej, Novi Sad
12. Voigt C., (2008), *Insights Into Wellness Tourists: Segmentaton by Benefits*. University of South Australia
13. Vulović V., (2010), *Kovilje*, Biblioteka Vukovog zavičaja,Banja Koviljača
14. Živković R., (2009), *Ponašanje i zaštita potrošača u turizmu*, Univerzitet Singidunum, Beograd

Časopisi i stručni članci:

1. Babu B P., et al., (2007), *Medical Tourism: An Analysis with Special Reference to India*. Journal of Hospitality Application and Research (JOHAR), Vol. 2., Br. 1.
2. Belij M., et al., (2014), *Pokazatelji turističke razvijenosti banjskih mesta u Srbiji*, Zbornik radova, Geografski fakultet Univerziteta u Beogradu, Vol. 62., dostupno na: www.zbornik.gef.bg.ac.rs/pdf/radovi/137.pdf, preuzeto dana 10.09.2015.
3. Kaufmann, H. M., (2000), *Wellness Tourism - Market Analysis of a special health tourism segment and mplications for the hotel industry*, Journal of Vacation Marketing, Bern, Switzerland

4. Bogojević, A., et al., (2013), Studija Razmeštaja banja u AP Vojvodini. Retrieved 04 02, 2013, from JP Zavod za urbanizam Vojvodine: www.zavurbvo.co.rs/doc/studije/II_faza.pdf, dostupno dana 10.04.2015.
5. Goodrich, J.&G., (1987)Health-care Tourism – an Exploratory Study, Tourism Management, Vol 8., No 3.
6. Herrick D.M., (2007), Medical Tourism: Global Competition in Health Care, National Center for Policy Analysis, No. 304, Dallas, Texas, dostupno dana 25.03.2015 na www.w.medretreat.com/templates/UserFiles/Documents/Medical%20Tourism%20-%20NCPA%20Report.pdf
7. Hadi A., (2009), Globalization, medical tourism and health equity”, Symposium on Implications of Medical Tourism for Canadian Health and Health Policy on November 13, dostupno na: www.globalhealthequity.ca/electronic%20library/Globalization%20medical%20tourism%20and%20health%20equity.pdf
8. Horowitz M.D., et al., (2007), Medical Tourism – Health Care in the Global Economy, Physician Executive, Vol. 33, Br. 6.
9. Krajnović, A., et al., (2013), Medicinski turizam–neki marketinški i etički aspekti. Oeconomica Jadertina, Vol. 3., No. 1.
10. Lunt N., et al., Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review, Directorate for Employment, Labour and Social Affairs, OECD, dostupno na www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf dana 29.03.2015.
11. Marković S. Lj., et al., (2011), *Zdravstveni turizam u funkciji poboljšanja kvaliteta života*, Festival kvaliteta, Nacionalna konferencija o kvalitetu života, dostupno na: www.cqm.rs/2011/FQ2011/pdf/6/04.pdf, preuzeto dana 10.09.2015.
12. Radivojević A., (2008), *Turizam kao faktor razvoja Sokobanje*, Časopis: Ekonomske teme, Br. 2., dostupno na: www.xn--e1akmy.xn--90a3ac/dl/et2008-2.pdf#page=116, preuzeto dana: 12.09.2015.
13. Rerkrujipimol J., et al., (2011), Marketing Strategies for Promoting Medical Tourism in Thailand, Journal of Tourism Hospitality & Culinary Arts, Vol. 3., Br. 2.
14. Smith M., et al., (2009), Health and Wellness Tourism, Oxford
15. Štetić S., (2002), Nove tendencije svetskih turističkih kretanja, Časopis departmana za geografiju, turizam i hotelijerstvo – Turizam, Br. 2., dostupno na www.dgt.pmf.uns.ac.rs/cirilica/turizam/arhiva/turizam6.pdf#page=5, preuzeto dana 10.09.2015.
16. Tomić H.E., et al., (2012), *Razvoj turizma Vrnjačke Banje na principima održivog razvoja*, Časopis za društvene nauke: Teme, CEEOL, Br. 2.
17. Vijaya R.M., (2010), Medical Tourism: Revenue Generation or International Transfer of Healthcare problems?, Journal of Economy Issues, M.E.Sharpe Inc, Vol.44, Br. 1.

18. Vuković P., et al., (2015), *Complementarity in the development of rural tourism with the development of thermal baths, spa and wellness tourism*, Economics of Agriculture, Vol. 62., Br. 1., dostupno na: www.ageconsearch.umn.edu/bitstream/200525/2/17%20EP%201%202015.pdf, preuzeto dana 10.09.2015.
19. Yeoh E, et al., (2013), Patient-Centeredness Communication Strategy for the Medical Tourism Industry. J Tourism Res Hospitality, Vol. 2., Br 2.

Internet izvori:

1. www.business.croatia.hr/Documents/3726/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf, preuzeto dana 01.01.2016.
2. www.cqm.rs/2011/FQ2011/pdf/6/04.pdf, preuzeto dana 10.09.2015.
3. www.dgt.pmf.uns.ac.rs/cirilica/turizam/arhiva/turizam6.pdf#page=5, preuzeto dana 10.09.2015.
4. www.ageconsearch.umn.edu/bitstream/200525/2/17%20EP%201%202015.pdf, preuzeto dana 10.09.2015.
5. www.zbornik.gef.bg.ac.rs/pdf/radovi/137.pdf, preuzeto dana 10.09.2015.
6. www.xn--e1akmy.xn--90a3ac/dl/et2008-2.pdf#page=116, preuzeto dana: 12.09.2015.
7. www.webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/01/81/76/ut10072015.pdf, preuzeto dana 15.08.2015.
8. www.radonnb.co.rs/ci/o-nama-ci, preuzeto dana 15.09.2015.
9. www.zdravstveniturizam.com/index.php?lang=sr&page=laboratorijska-medicina-citogenetska-analiza, preuzeto dana 08.04.2015.
10. www.zavurbvo.co.rs, dostupno 10.04.2015.
11. www.dgt.uns.ac.rs, dostupno 01.04.2015.
12. www.globalhealthequity.ca, dostupno dana 21.04. 2015.
13. www.w.medretreat.com, dostupno 25.03.2015.
14. www.oecd.org, dostupno 29.03.2015.
15. www.webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/06/84/ut10032016.pdf, preuzeto dana 10.04.2016.
16. www.treatmentabroad.com i www.reviews.treatmentabroad.com, dostupno dana 16.04.2016.
17. www.issuu.com/johnnyfdesigns/docs/ta, dostupno dana 16.04.2016. i 17.04.2016.

Prilozi – Anketni upitnik

1. Da li znate šta je medicinski turizam?
 - Da
 - Ne
2. Šta mislite koji razlozi odlaska turista u druge zemlje kako bi obavili medicinski tretman ili zahvat?
 - Zakonska regulativa
 - Niske cene
 - Izbegavanje liste čekanja
 - Turizam i odmor
 - Privatnost i pouzdanost
 - Sve od navedenog
3. Po Vašem mišljenju, u kojim, od navedenih zemalja nije pogodno ići kao turista na medicinske tretmane ili zahvate?
 - Indija
 - Tajland
 - Singapur
 - Malezija
 - Meksiko
 - Sve zemlje su pogodne
 - Nije pogodno ići u ove zemlje na medicinske tretmane i zahvate
4. Na osnovu prethodnog pitanja objasnite Vaš odgovor?
5. _____

6. U koje od navedenih zemalja biste otišli radi intervencije?
 - Mađarska
 - Poljska
 - Češka
 - Srbija
 - Meksiko
 - Kanada
 - Indija
 - Singapur
 - Nemačka
7. Po Vašem mišljenju koje vrste medicinskih tretmana i zahvata najviše obavljaju turisti? _____

8. Da li medicinski turizam može doprineti ekonomskom razvoju jedne zemlje?
- Da
 - Ne
9. Da li ste upoznati sa cenama medicinskih tretmana u Srbiji?
- Da
 - Ne
10. Koje vrste zahvata biste uradili u Republici Srbiji?_____
11. Navedite razloge zbog kojih biste uradili bilo koju vrstu tretmana u Srbiji?_____
12. Navedite razloge zbog kojih ne biste uradili bilo koju vrstu tretmana u Srbiji?_____
13. Da li smatrate da su banje u Republici Srbiji dovoljno opremljene da bi mogle da pruže usluge medicinskim turistima?
- Da
 - Ne
14. Koji je Vaš glavni motiv za posećivanje banja?_____
15. Prema Vašem mišljenju, koja od navedenih banja može pružiti usluge medicinskim turistima?
- Vrnjačka Banja
 - Sokobanja
 - Niška Banja
 - Banja Koviljača
 - Vranjska Banja
 - Banja Vrujci
 - Mataruška Banja
 - Prolom Banja
 - Banja Rusanda
 - Banja Kanjiža
 - Ribarska Banja
 - Bukovička Banja
 - Gornja Trepča
 - Selters Banja
 - Gamzigradska Banja

16. Pol:

- Muški
- Ženski

17. Godine:

- 20-30
- 30-40
- 40-50
- 50-60
- 60-70
- Preko70