

Zdravotnické programy a informační servis pro zahraniční návštěvníky

*MUDr. Pavel Zubina, Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem, p. o.,
Ing. Petr Kratochvíl, ředitel regionálního odboru CzechTourism*

Úvod

Trendy ve vývoji cestovního ruchu směřující k individuální formě cestování, touha po zdravém životním stylu a rozvoj informačních služeb v oblasti zdravotnictví dávají předpoklady pro zvýšení dynamiky rozvoje cestovního ruchu v České republice.

Tradiční mezinárodně uznávaný druh cestovního ruchu – lázeňství – lze doplnit o zdravotnické programy, které se mohou stát dokonce motivačním faktorem k vyššímu využití medicínského potenciálu v České republice.

Tato doposud nesystémově řešená forma cestovního ruchu by mohla kompenzovat volné nebo nadbytečné kapacity některých zdravotnických zařízení a zároveň motivovat segment profesionálních služeb cestovního ruchu směrem ke zdravotnictví.

Vize

Nabídku potenciálu Česka pro zahraniční návštěvníky obohatit o zdravotnické programy a informační agendu o zdravotním servisu a službách, směřujících k ochraně jejich zdraví na našem území a specificky v regionech.

Motivací k regionálním aplikacím je i program Světové zdravotnické organizace (WHO) pro evropský region „ZDRAVÍ 21“, schválený vládou pro ČR. Ve městech a krajích se rozpracovává např. jako AGENDA 21, Zdravý kraj ČR – Ústecký kraj a podobně.

Projektový rozvoj v letech 2007–2013 v rámci ČR a Evropské unie směřovat na podporu i těchto komplexních mezirezortních event. nadnárodních aktivit pro domácí a zahraniční klientelu.

Cíle

Podpořit zájem o Českou republiku publikováním informací o možnostech využití kvalitní zdravotní péče a služeb pro rozvoj zdraví a ochranu zahraničních i domácích návštěvníků na našem území. Tento informační servis má směřovat k vyšší medicínské a ekonomické efektivitě zdravotnických subjektů i ke zlepšení mediálního obrazu českého zdravotnictví ve světě.

Zvýšit povědomí o České republice jako destinace s rozšířenou nabídkou služeb zdravotní turistiky při optimálním využití informačních a komunikačních technologií v komplexní péči o klienty cestovního ruchu.

V úzké spolupráci zdravotnických zařízení s tradičními lázeňskými destinacemi posílit dále zdravotní a zejména medicínský aspekt lázeňství ČR, jako komplexního systému moderních služeb cestovního ruchu a trendů rozvoje moderního životního stylu.

Nové zdravotnické programy (preventivní a léčebné) jako produkty zdravotní turistiky využít, včetně informačního servisu, pro strukturovanou nabídku zahraničním návštěvníkům na území České republiky.

Východiska

- Česká republika tvoří nedílnou součást Evropské unie a je proto logické, etické a hlavně lidské, aby byla všem „Evropanům“ na českém území poskytnuta významná ochrana nejvzácnější součástí života člověka – zdraví.
- Prezentace a informační strategie v oblasti cestovního ruchu mají kvalitní obsah a strukturu, ve které zatím nejsou zahrnuty základní informace o zdravotní péči, službách a sociálních aspektech nezbytných zejména při pobytu zahraničního klienta na našem území.
- Strategie cestovního ruchu a tradiční dobrá kvalita lázeňství je více směřována na klid a pohodu klientů v lázeňských místech než na celkový dlouhodobý preventivní a léčebný efekt.

Chybí zde aktivní podíl různorodých subjektů při naplňování Akčního programu EU v oblasti veřejného zdraví.

- Lázeňská péče je chápána v cestovním ruchu jako dominantní marketingový nástroj. Přitom tato péče je převážně péčí následnou, o čemž svědčí poskytovaná rekonvalescence, rehabilitace nebo ústavní doléčování klinických medicínských výkonů v lázních.
- V České republice je dostatek, ne-li nadbytek zdravotnických a medicínských zdrojů, které jsou rovnoměrně rozmístěny po celé republice s regionálními specifiky kvalitní zdravotní péče v kontextu s lázeňstvím. Tato skutečnost umožňuje poskytovat urgentní, preventivní, diagnostické, léčebné a nadstandardní služby zahraničním turistům i klientům domácího cestovního ruchu.
- Rozšířením nabídky produktů zdravotní turistiky se nebude omezovat komplexní zdravotní péče, prevence a služby pro české občany, ale je to jen další příležitost k využití zdravotnických kapacit ČR, zejména v oblasti specializované a nadstandardní medicínské péče a služeb.
- Rozvoj a kvalita informačních a komunikačních technologií (ICT) spojená s nabídkou preventivních a nadstandardních léčebných programů významně napomáhá v moderních formách komunikace s klienty, koordinaci mezi subjekty cestovního ruchu a Veřejnou správou i v emergentních situacích. Toto vše je rovněž důležitým příspěvkem k ochraně zdraví zahraničních návštěvníků na našem území.

Příležitosti

- Zahraniční turisté, kteří zavítají do jednotlivých oblastí České republiky nemají k dispozici v propagačních materiálech a tematických regionálních publikacích žádné informace o rozsahu a druhu medicínských služeb v regionu, o principech ochrany svého zdraví v místech soustředěného cestovního ruchu, ani o možné komunikaci s poskytovateli zdravotnických služeb na našem území (e-health, telemedicína). Přitom jejich prostřednictvím lze komunikovat s osobními ošetřujícími zdravotníky klientů v případech individuální zdravotní indispozice na českém území.
- Preventivní aspekty ochrany zdraví dosud nejsou pro klienty cestovního ruchu prioritou, přičemž v lázeňském prostředí je možno především uplatňovat komplexní prvky pro změnu životního stylu, rozvíjet ochranu před civilizačními chorobami a profilovat například i správnou životosprávu a rozvoj duševního zdraví lázeňských hostů.
- Komplexní medicínská péče není klientům v rámci zdravotní turistiky poskytována ani dostatečně prezentována marketingově-propagačně, přestože profesionalita lidských zdrojů v českém zdravotnictví a jejich odborná prestiž je ve světě uznávána.
- Zdravotní péče a služby mohou přispívat k celkovému pobytovému komfortu a pozitivní tělesné, duševní i psychické kondici zahraničních turistů, což je vhodná doplňková forma kompenzace nepříznivých vlivů některých osobních situací i pro eliminaci důsledků, vznikajících v rámci mezinárodního cestovního ruchu, zejména v posledním období (např. rizika terorizmu, biologických a chemických agresí, živelních pohrom, místních válek, rozvoj exotických infekcí, etnické migrace apod.)
- V marketingu cestovního ruchu České republiky je příležitost k prezentaci široké sítě zdravotnických zařízení s velmi kvalitní vybaveností zdravotnickou technikou a jejich vazbami na lékařské univerzity, nově vznikající nadstandardní privátní zdravotnická zařízení i nadnárodní komerční zdravotnické subjekty – důležité to nástroje k ochraně zdraví zahraničních turistů i pracujících cizinců na našem území.
- V koncepci cestovního ruchu a lázeňství je významná příležitost rozvíjet koordinační úlohu a regionální strategie Veřejné správy a rezortních ministerstev, logistiku i projektový management v těchto segmentech mezinárodní spolupráce a oblastí péče o zdraví obyvatelstva EU. Zde regionalistka sehrává důležitou nadrezortní úlohu v nových nabídkách produktů cestovního ruchu i využitím informačních a komunikačních technologií při uplatnění strategie Komise Evropského společenství v informační společnosti „i2010“ v České republice.

Závěr

Systematická příprava a realizace zdravotnických služeb pro zahraniční turisty vyžaduje spolupráci minimálně tří resortů. Základ stojí na zdravotnictví, marketing a propagace na resortu obhospodařujícím cestovní ruch a vše je třeba propojit pomocí informačních služeb.

Další forma spolupráce se musí naplňovat v místech, kde působí zdravotnická zařízení. Místní management cestovního ruchu musí na sebe vzít organizaci turistického vyžití klienta zdravotnického zařízení a jeho doprovodu. Nutno rozšířit segment služeb směrem k nemocnicím a zájemcům o partnerství z privátní zdravotnické sféry.

Tímto formátem vznikne synergický efekt, který může přispět ke zvýšení zájmu o naše komplexní zdravotnické služby, v rámci následné péče o využití lázeňství a zájem o turistický potenciál nejen v místě zdravotnického zařízení, ale při vhodně cílené propagaci i celé České republiky.

Nezastupitelnou roli zaujímá informatika a komunikační prostředí na jejímž jednoznačném základě stojí úspěšnost námětu tak, jak se prolíná v důležitém konferenčním tématu – „ICT a CR“.

První zkušenosti některých cestovních kanceláří a zdravotnických zařízení ukazují na životaschopnost námětu. Záleží nyní na ochotě všech zainteresovaných vytvořit medicínské, programové a organizační předpoklady i logistiku pro realizaci nových forem zdravotní turistiky.

„Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem, příspěvková organizace (dále MNUL) – Partner cestovního ruchu“ (text powerpointové prezentace)

MNUL získala již v roce 2002 jako první nemocnice v ČR jako celek certifikát ISO 9001:2000 a splňuje požadavky evropské normy na systém řízení kvality v oblasti poskytování léčebné a ošetrovatelské péče, diagnostice, lékařských službách, ubytování, stravování, praní prádla, ve výchově a vzdělávání, vědě a výzkumu.

Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem, p. o., je zdravotnickým zařízením, poskytujícím komplexní základní, specializovanou a téměř úplnou superspecializovanou zdravotní péči. Má 38 lůžkových a ambulantních klinik a oddělení.

Denně nemocnici navštíví více než 1500 pacientů, kterým je k dispozici i 88 ambulancí.

Spádovou oblastí nemocnice je především Ústecký kraj, v některých oborech superspecializované péče slouží nemocnice rovněž obyvatelům Karlovarského a Libereckého kraje.

Nežádka ji vyhledávají občané z celé České republiky i ze zahraničí.

Podrobnosti o rozsahu zdravotnické péče jsou na webových stránkách nemocnice – <http://www.mnul.cz>

(tj. citace pod fotodokumentací areálu MNUL)

Charakteristika MNUL (2005)

Počet lůžek – 1248, z toho 116 lůžek pro intenzivní péči

Hospitalizováno 42 171 pacientů

Největší zaměstnavatel v okrese,

ze 2200 zaměstnanců:

310 lékařů

1440 ostatních zdravotnických pracovníků

450 THP a dělníků

Cizinců bylo ošetřeno 885, z toho 480 z EU, převážně urgentních léčení.

Denní pohyb klientů a návštěvníků v areálu je cca 3000 osob.

Informační a telekomunikační technologie (ICT)

- Přibližně 1 200 PC a 40 serverů
- Implementace IP telefonie – propojení s IS Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje
- Nemocnice je plně digitalizovaná v systému PACS (bezfilmová)
- Telemedicína a videokonference
- Systémový integrátor nemocničního informačního systému je firma SMS Brno, jsou zavedeny systémy firem SAP a SIEMENS

Spolupráce v cestovním ruchu

- možnost telekonzultací a videokonferencing pro partnery a klienty
- využití informačních a knihovnických služeb pro výchovu, vzdělávání, vědu, výzkum a komunikace
- poskytování aktuálních informací v oblasti zdravotní turistiky do bulletinů CR
- informační a virtuální prezentace MNUL do Portálu Cestovního ruchu ČR a Evropské unie

Spolupráce v cestovním ruchu

- nový projekt MN podpořený Ministerstvem informatiky ČR „Systém objednávání pacientů přes Internet“ (2006)
- projektová spoluúčast ve SROP, IOP, v marketingu CR a pro vědu a výzkum
- Interpersonální komunikace pro osoby se ztíženým společenským uplatněním – přístup k vysokorychlostnímu Internetu

Komerční zdravotní služby v oblasti preventivní péče (příklady)*Programy pro zaměstnavatele i zahraniční*

- Komplexní zajištění závodní preventivní péče
- Vyšetření na přítomnost návykových látek v organismu
- Zdravotní péče pro cesty do zahraničí

Programy pro každého

- Preventivní vyšetření při podezření na maligní melanom – videoscreeingová technika tzv. hnědých pigmentů, evropsky nadstandardní
- Spiroergometrické vyšetření pro sportovce a manažery
- Relaxační a regenerační služby
- Specializované služby porodnického oddělení

Manažerské programy

- Komplexní interní vyšetření včetně kompletního laboratorního vyšetření se zaměřením na prevenci kardiovaskulárních chorob – vyhledávání různých rizikových markerů
- Rehabilitační program 1× měsíčně (masáž, sauna, fototerapie, fitness, hubart)
- Kompletní zátěžový test (spiroergometrie) s hodnocením a poradenstvím

Kontakt

MUDr. Pavel Zubina, e-mail: pavel.zubina@mnul.cz

Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem, příspěvková organizace

Sociální péče 3316/12A

401 13 Ústí nad Labem

Česká republika

tel.: +420 477 115 240, +420 731 535 698, fax: +420 472 774 286, web: <http://www.mnul.cz>

Ing. Petr Kratochvíl, kratochvil@czechtourism.cz