

Formy a podoby zdravotní turistiky ve stomatologii v ČR v roce 2008



LékařiOnline.CZ

Březen 2009

Content

1	Cíl a metodologie průzkumu	3
2	Souhrnný pohled na stomatologickou turistiku v ČR.....	5
3	Počty stomatologů v ČR a kapacita pro ošetřování zahraničních pacientů	7
4	Formy zdravotní turistiky ve stomatologii	9
4.1	Finančně náročné zákroky v oblasti implantologie, protetiky a estetické stomatologie.....	9
4.2	Přeshraniční stomatologická péče	10
4.3	Stomatologická péče spojená s jiným pobytem v ČR	10
5	Zahraniční pacienti a motivy jejich příjezdu	12
6	Informační kanály – jak se cizinci dozvídají o českých stomatolozích?	15
7	Rizika spojená se stomatologickou turistikou.....	17
8	Poroste zájem zahraničních pacientů ostomatologickou péči v ČR?.....	19
	Zpracovatel průzkumu.....	20

1 Cíl a metodologie průzkumu

Zadavatelem výzkumu „Formy a podoby zdravotní turistiky ve stomatologii v ČR v roce 2008“ je internetový portál www.lekari-online.cz.

Cílem průzkumu bylo získat přehled o **zdravotní turistice v oblasti stomatologie, jejích podobách a formách**.

Výzkum zjišťoval např.

1. typ zákroků, které v ČR podstupují zahraniční pacienti
2. nejčastěji prováděné zákroky v rámci dentální turistiky
3. jaký je typický pacient, který do ČR přijíždí za stomatologickým zákrokem a jak se o péči v ČR dozvídá
4. země, ze kterých do ČR přijíždějí pacienti stomatologů
5. důvody, proč se do ČR jezdí kvůli stomatologickým zákrokům
6. rizika spojená s přeshraniční stomatologickou péčí a další.

Sběr dat probíhal na přelomu roku 2008 - 2009 formou hloubkových expertních rozhovorů s vybranými stomatology. Byli osloveni jak lékaři, kteří se na ošetřování zahraničních pacientů přímo zaměřují, tak lékaři, u nichž zahraniční pacienti tvoří jen malou část klientely či lékaři, kteří zahraniční dentální turistiku odmítají. Mezi dotázanými byli m.j. i **viceprezident České stomatologické komory a předseda České stomatochirurgické společnosti**.

Celkem bylo provedeno **11 hloubkových rozhovorů** a to především formou osobního či telefonického rozhovoru. Výsledky výzkumu sice nelze zobecňovat na celý segment stomatologické turistiky v ČR, přesto však hloubkové expertní rozhovory poskytují plastickou představu o tom, na jaké úrovni a jakým způsobem tento trh funguje.

Data zpracovala a celou studii vyhotovila **agentura Výzkumy Soukup** (www.vyzkumysoukup.cz), která se zabývá marketingovými, demografickými a sociologickými výzkumy.

V této studii jsou použity citace z provedených rozhovorů. Pro zachování anonymity však neuvádíme jména respondentů. Aby čtenář získal představu o oslovených respondentech a důvodech jejich odpovědí a postojů, uvádíme zde **stručnou charakteristiku dotázaných**.

Lékař č. 1: přední lékař soukromé kliniky, která poskytuje komplexní péči v oblasti estetické medicíny, včetně stomatologické péče. Klinika má řadu poboček vč. zahraničních kanceláří a na ošetřování zahraničních pacientů se přímo specializuje. Ročně ošetří cca 5 tisíc zahraničních pacientů. Podle slov osloveného lékaře není v ČR žádný jiný subjekt, který by ročně ošetřil tolik cizinců, jako tato klinika.

Lékař č. 2: Vedoucí lékař pražského stomatologického centra, zaměřeného na poskytování vysoce specializované preventivní, diagnostické i léčebné péče. Ačkoliv zahraniční klientelu aktivně nevyhledává, cca 10% jeho pacientů jsou právě cizinci.

Lékař č. 3: Stomatolog, jehož ordinace je zaměřena na kosmetickou stomatologii. Ročně ošetří cca 10 zahraničních pacientů, aktivně je nevyhledává.

Lékař č. 4: Vedoucí lékař privátní zubní kliniky s patnáctiletou praxí, která ročně ošetří řádově několik set zahraničních pacientů.

Lékař č. 5: Vedoucí lékař implantologické kliniky, podíl zahraničních pacientů cca 10%.

Lékař č. 6: Jeden z nejzkušenějších implantologů v ČR, svou praxi zaměřuje pouze na implantáty. Zahraničním pacientům se snaží vyhýbat, ošetřuje cca 3% cizinců.

Lékař č. 7: Privátní praxe ústní, čelistní a obličejové chirurgie, na zahraniční pacienty se nezaměřuje a ošetřuje jich pouze několik ročně.

Lékař č. 8: Soukromá stomatologická praxe, zahraniční pacienty téměř neošetřuje.

Lékař č. 9: Vedoucí lékař pražské zubní kliniky. Spolupracuje s agenturou, která zprostředkovává kontakty na české stomatology zahraničním pacientům; ročně však ošetří jen minimum zahraničních klientů.

Lékař č. 10: Zubní studio v lázeňském městě, které ošetřuje i zahraniční pacienty.

Lékař č. 11: Vedoucí lékař a lektor odborného institutu, vedoucí lékař privátní stomatologické kliniky s cca 30% podílem zahraničních pacientů.

2 Souhrnný pohled na stomatologickou turistiku v ČR

Zdravotní turistiku v ČR lze označit za **méně rozvinutou a spíše neorganizovanou**. V České republice není stomatologická turistika systematicky podporována ani na úrovni vládních programů či pobídek ani samotnými stomatology, zdravotnickými zařízeními či soukromými klinikami. Subjektů, které se na zahraniční klientelu specializují, je minimum a dá se říct, že čeští stomatologové ve většině případů zahraniční pacienty aktivně nevyhledávají. Malou rozvinutost zdravotní turistiky potvrzuje i skutečnost, že podle většiny oslovených lékařů nejvíce zahraničních pacientů přijíždí na základě osobního doporučení jiného pacienta. Pouze několik lékařů má propracovaný systém vyhledávání zahraničních pacientů.

Oslovení stomatologové říkají, že ve srovnání například se situací v sousedním Polsku nebo Maďarsku, je Česká republika v oblasti stomatologické turistiky spíše Popelkou. Nelze přitom ale říci, že by se za stomatologickými zákroky necestovalo. Naopak. Například němečtí nebo britští pacienti jsou údajně zvyklí za stomatologickými zákroky vyjíždět do zahraničí ve velké míře.

Lékař č. 1 k tomu říká: *„...z Německa na zubní ošetření odjede pacientů ročně za tři a půl miliardy Euro.... Polsko je jenom na německých pacientech.... Maďaři, to jsou propracované systémy se státními garancemi...“*

Oslovení stomatologové se pak shodují, že **typickými destinacemi**, kam se dojíždí za stomatologickými zákroky, **jsou právě Maďarsko a Polsko**.

Proč tomu tak je? Proč do Česka neproudí takové množství zdravotních turistů? Názory se různí. V obecné veřejnosti je zažitý dojem, že v ČR je nedostatek stomatologů, kteří již nemají na zahraniční pacienty čas. To ale většina oslovených stomatologů odmítá s poukazem na nadprůměrný počet stomatologů na 1000 obyvatel (viz. kap. 3). Pravděpodobně hlavním důvodem menšího množství zdravotních turistů je skutečnost, že na tuto sféru se **mnoho lékařů nespécializuje, respektive sami aktivně zahraniční pacienty nevyhledávají**. To může mít řadu důvodů, které se pohybují někde mezi neuvědoměním si možností až po zásadové odmítání zahraničních klientů. Mezi další problémy patří legislativa a neexistující systém certifikace či chybějící možnost ověřit atestaci lékaře. Reklamace špatně provedených stomatologických výkonů jsou pro cizince komplikované a v ČR zatím neexistuje možnost, jak jednoduše ověřit, že lékař, kterého si cizinec pro svůj zákrok vybere, má potřebné vzdělání a atestaci. **Český stát** také aktivně

stomatologickou turistiku nepodporuje a tak neexistují žádná systematická opatření, která by tento trh nastartovala či podpořila (a to ani po informační stránce).

Zdravotnickou turistiku ve stomatologii v ČR lze rozdělit v zásadě na několik typů. Asi nejstarším typem je **přeshraniční** stomatologická péče, která tradičně zahrnuje především běžné stomatologické výkony. V posledních letech narůstá i počet náročnějších zákroků. Za druhý typ lze považovat stomatologickou péči prováděnou např. v rámci pobytu v **lázních** či na dovolené. Třetím nejčastějším typem jsou zákroky nabízené „ve vnitrozemí“. V naprosté většině případů se jedná o drahé náročné zákroky. Dalšími formami jsou pak hromadné zájezdy za stomatologickou péčí pořádané zprostředkovatelskými agentury nebo náhodná individuální stomatologická ošetření, která přechází do dlouhodobé spolupráce. Lékaři a privátní kliniky také někdy spolupracují se zahraničními agenturami, které pro ně aktivně vyhledávají klienty v zahraničí (zejména pro dražší zákroky) a jsou placeny určitým procentem z ceny vykonaných zákroků. Z provedených rozhovorů s lékaři se ukazuje, že poslední dva typy (hromadné zájezdy a zprostředkovatelské agentury) nejsou příliš časté.

Nejčastějšími zákroky, za kterými do ČR cizinci přijíždějí, jsou finančně náročné výkony, zejména v oblasti **implantologie a protetiky**. I přesto, že pro tyto velké zákroky jsou nutné opakované návštěvy, zahraničním pacientům se **finančně vyplatí** vycestovat za nimi do ČR. Cena je také tím nejčastějším důvodem, proč do ČR míří stomatologičtí turisté. Oslovení lékaři se shodli na tom, že v ČR je stomatologická péče srovnatelné kvality se zahraničím, ceny jsou však pro cizince příznivější.

Jaký je **typický zdravotní turista** ve stomatologii? Respondenti se shodli na tom, že se jedná o střední vrstvy obyvatel, kteří již jsou dost bonitní na to, aby si mohli dovolit finančně náročné zákroky, ale stále je pro ně cena důležitá a proto jsou ochotní kvůli nižší ceně zákroku vycestovat do zahraničí.

Názory na **další vývoj** stomatologické turistiky v ČR se různí. Zatímco jedni lékaři tvrdí, že díky postupnému vyrovnávání cen, nedostatku podpory ze strany státu a legislativním problémům s vymáháním případného odškodného, bude zájem ze strany cizinců o ČR klesat, jiní tvrdí, že zájem cizinců poroste, neboť zjistí, že u nás stále dostávají stejnou kvalitu za podstatně nižší cenu. Faktem je, že trh zahraniční stomatologické turistiky není v současné době příliš rozvinutý a z tohoto pohledu zde existuje prostor pro jeho systematické rozšiřování.

3 Počty stomatologů v ČR a kapacita pro ošetřování zahraničních pacientů

Podle nejaktuálnějších údajů České stomatologické komory¹ bylo v roce 2007 v České republice **7 048 stomatologů**, kteří svou praxi vykonávali aktivně. **Na jednoho stomatologa tak připadalo průměrně 1 468 pacientů.** ČSK předpokládá, že po roce 2008 bude počet stomatologů v ČR klesat, neboť v současnosti je cca 63% aktivních stomatologů starších 50 let a předpokládá se, že počet lékařů, kteří budou odcházet do penze bude vyšší než počet stomatologů, kteří nastoupí do praxe.

Existuje tedy v ČR kapacita pro ošetřování cizinců?

Fenoménem posledních let v ČR jsou alarmující zprávy, že se Česko blíží krizi v oboru stomatologie, zubních lékařů ubývá a noví stomatologové je svým nižším počtem nedokáží plně nahradit. Jedním z témat výzkumu proto byla i kapacita stomatologů pro ošetřování zahraničních klientů.

Respondenti se shodli na tom, že pro ošetření zahraničních pacientů čeští lékaři kapacity mají. A to nejen pro výkony dražších, náročnějších zákroků, ale i pro běžnou stomatologickou péči.

Například oslovený lékař č.11, který provozuje soukromou stomatologickou kliniku, a jehož pacienti jsou z 30% zahraniční klienti, k tomu říká: *„...já si myslím, že české stomatologii schází větší efektivita a že českých stomatologů není málo. Tady se neustále mluví o tom, jak stomatologů ubývá a tak dále a ukazují se neustále nějaké grafy a čísla o tom, na jaké úrovni co se týká počtu pacientů na jednoho stomatologa česká veřejnost je. Ale na druhou stranu, když se podíváte, že v České republice vychází na jednoho stomatologa asi přibližně 1500 nebo 1600 pacientů, v Rakousku je na jednoho stomatologa přes 2000 pacientů. Ve Švýcarsku je to cca 1700. Jsou to čísla, které jsou mnohem horší než jsou v České republice a v Rakousku ani ve Švýcarsku nikdo nealarmuje a nikdo nebije na poplach, že by se měly otvírat nové dentální školy a nebo nabrat mnohem větší počty studentů. Protože tam stomatologové dokáží pracovat efektivněji. A to si myslím, že je největší problém české*

¹ Zdroj: Dokument vydaný ČSK a dostupný na http://www.dent.cz/img_data/file/Czech_2008.pdf.

stomatologie. Že český stomatolog kvůli tomu, že většinou je tady zajatý nějaký model, kdy pracuje v ordinaci na jednom křesle, jedna sestřička, jeden doktor, je málo efektivní, protože stomatolog má velmi prostojů během toho ošetření. A na druhou stranu si myslím, že opravdu kapacity, co se týká ošetřování pacientů mezi českými stomatology, jsou.“

Jiný lékař (č. 1) také říká: „*Určitě, tady kapacity jsou. To jenom říkají, že jich není dost, poněvadž zubařů je tady v Česku nejmíc na světě.*“

Lékaři zabývající se stomatochirurgickými zákroky

Většina zahraničních pacientů do ČR přijíždí za stomatochirurgickými zákroky – implantologie, protetika, apod. Podle údajů ČSK bylo v roce 2008 registrováno v ČR **457 lékařů zabývajících se stomatochirurgií nebo orální a maxilofaciální chirurgií**. Oslovení stomatologové se však shodují, že kapacity pro uspokojení poptávky zahraničních pacientů čeští lékaři mají.

4 Formy zdravotní turistiky ve stomatologii

Stomatologická turistika v ČR má několik podob. Na základě kvalitativního výzkumu provedeného mezi vybranými stomatology ji lze rozdělit na:

7. finančně (a často i časově) náročné zákroky, které jsou v ČR podstupovány zejména kvůli příznivější ceně
8. přeshraniční stomatologickou péči, která v minulosti zahrnovala především běžné stomatologické výkony, v poslední době se někteří lékaři orientují i na náročnější zákroky
9. stomatologickou péči, za kterou pacienti jezdí v rámci jiného programu – např. pobytu v lázních, dovolené, služební cesty apod.
10. individuální náhodné stomatologické ošetření, které může či nemusí vyústit do dlouhodobé spolupráce
11. stomatologickou péči poskytovanou cizincům, kteří trvale žijí v ČR, která se však podle oslovených lékařů nijak neliší od péče poskytované Čechům (s výjimkou případné nutnosti komunikace v cizím jazyce).

Ve světě se pak lze setkat i s formou tzv. hromadné zdravotní turistiky, kdy specializované agentury přiváží do dané země celé autobusy (či dokonce letadla) pacientů a zajistí pro ně kromě zprostředkování zdravotní péče také veškerý servis vč. ubytování a dalších služeb. V ČR se tato forma zdravotní turistiky vyskytuje také (typickým oborem, kde tento systém funguje, je plastická chirurgie), ale v provedeném výzkumu se o ní zmínil pouze jeden z dotázaných lékařů. Někteří lékaři sice na požádání zprostředkují zahraničním pacientům i ubytování či další služby, nejedná se ale o systematickou činnost.

4.1 Finančně náročné zákroky v oblasti implantologie, protetiky a estetické stomatologie

K nejčastějším stomatologickým zákrokům, za kterými cizinci do České republiky jezdí, patří zákroky v oblasti implantologie, protetiky a estetické stomatologie – tedy zákroky, které se cizincům vyplatí i přes zvýšené náklady s cestováním či ubytováním. Z podstaty věci pak vyplývá, že se zde většinou jedná o opakované návštěvy. Vzhledem k tomu, že zdravotní turistika není v ČR příliš rozvinutá, je jedním z nejčastějších zdrojů informací osobní doporučení stávajících klientů. Oslovení stomatologové se shodují na tom, že tzv. snow ball, tedy nabalování kontaktů, v této oblasti funguje velmi dobře. Spokojený klient tak přivádí své známé, přátele, rodinu.

Dotázaný stomatolog č. 11 říká: „V mém případě přijíždějí zahraniční pacienti z 95% na základě osobního doporučení. Já prakticky nevyužívám žádné marketingové nástroje co se týká internetu nebo nějakých reklam v novinách a tak dále. Máme letáčky tady v ordinaci, kde je soupis ošetření a služeb, které poskytujeme a pár pacientů si vždycky ty letáčky bere a dává je zase dalším známým. Víceméně je tam vždycky ten letáček a nějaká ta ústní reference....“

4.2 Přeshraniční stomatologická péče

V ČR je zcela běžné, že stomatologové, kteří provozují své ordinace v příhraničních oblastech, mají řadu zahraničních pacientů, kteří rovněž bydlí nedaleko hranic. Respondenti se však shodli, že už se zdaleka nejedná o „zlatý důl, který v této oblasti byl v devadesátých letech a na kterém mnoho stomatologů zbohatlo“ (jak uvádí např. lékař č.1). V současné době ovšem již není cenový rozdíl běžné péče tak vysoký, proto se počet přeshraničních klientů postupně snižuje.

Přeshraniční stomatologická péče dnes zahrnuje jak běžnou stomatologickou péči (ale v menší míře), tak náročné zákroky v oblasti implantologie a protetiky. Dnešní příhraniční ordinace zahraniční pacienty většinou aktivně nevyhledávají, ale často na základě osobních doporučení k nim zahraniční klienti sami přijíždějí. Existují sice i privátní kliniky, které se na zahraniční pacienty specializují a poskytují jim veškerý servis vč. nabídky ubytování a služeb, jedná se ale zřejmě o jednotlivé případy.

Lékař č. 8 k tomu např. uvádí: „Znám jednu ordinaci, která je specializovaná přímo na zahraniční klientelu, to je na Šumavě.... A tam je přímo ordinace, kde se dovážejí pacienti z Rakouska, kde je taková malá poliklinika, která je zaměřena na tuto zahraniční klientelu....“

4.3 Stomatologická péče spojená s jiným pobytem v ČR

Dalším typem stomatologické turistiky v ČR je dentální péče spojená s jinými aktivitami v rámci ČR. Typicky se jedná o pobyt v lázních, méně často už o dovolené či pracovní cesty.

Podle oslovených lékařů se především jedná o Mariánské Lázně a Karlovy Vary. V lázeňských sektorech se jedná především o starší klientelu, která si v rámci pobytu v lázních buď nechá provést komplexní zubní ošetření (ale bez větších zákroků), anebo si cíleně plánuje např. zavedení implantátů nebo zhotovení můstků, keramických faset apod.

Oslovený lékař č. 1 z jedné z mála velkých klinik, které se na ošetřování zahraničních klientů zaměřují, uvádí: „Pokud jde o stomatologii, tak v Karlových Varech a v Mariánských

Lázních se naše ordinace věnují jen zahraničním pacientům... Typická klientela v Mariánských lázních je pak 70+."

5 Zahraniční pacienti a motivy jejich příjezdu

Nejčastějšími zahraničními klienty českých stomatologů jsou **Britové, Rusové, Němci a Rakušané**. K dalším národnostem pak patří Švýcaři, Italové a další.

Oslovení stomatologové se shodují, že se jedná o **střední vrstvy obyvatel**, kteří již jsou dost bonitní na to, aby si mohli dovolit finančně náročné zákroky, ale stále je pro ně cena důležitá a proto jsou ochotní kvůli nižší ceně zákroku vycestovat do zahraničí. Nejčastějším motivem příjezdu je tedy **finanční úspora** vzhledem ke srovnatelné kvalitě zákroků. K dalším motivům patří **kvalitnější péče**, což se projevuje zejména u britských klientů. Jistým specifikem je výběr konkrétního lékaře, který již pracoval např. pro některou známou osobnost.

Můžeme zde citovat např. lékaře č. 5, který uvádí: *„Určitě nejpodstatnějším důvodem jsou finance. Stomatologická péče je u nás nesrovnatelně levnější než jinde v Evropě a na velmi dobré úrovni. Na druhém místě je pak kvalita. Pokud bych to měl říct obecně podle země, pak z Anglie jezdí více za kvalitou a z Německy mluvících zemí zejména kvůli financím. Zubní péče v Anglii je na velmi mizerné úrovni, navíc tam působí směs lékařů různých národností a myslím, že pro tamní obyvatele nejsou vůbec důvěryhodní.“*

Lékař č. 1 zase uvádí: *„... na velké zákroky se lítá do Prahy z větší dálky, kde ten rozdíl finanční je pořád velký. Je to třeba Velká Británie nebo Rusko.... V Rusku hodně zubařů ještě nemá dobré technologie, a ti, co je mají, tak obvykle ty ceny jsou asi trojnásobné proti Praze. V Moskvě je to podstatně dražší než v Praze.“*

Jedna z agentur, která do ČR přiváží pacienty z Velké Británie, na svých stránkách láká stomatologické turisty do ČR takto: *„Východní Evropa je na předním místě ve stomatologické péči již řadu let a lékaři na Klinice jsou jedni z nejlepších a nejkvalifikovanějších v Praze..... Klinika pečlivě vybírá lékaře, kteří mají zkušenosti a odbornou kvalifikaci na nejvyšší úrovni.“* Na svých stránkách také uvádí konkrétní ceník výkonů.

Jiná agentura přímo **porovnává ceny např. implantátu ve Velké Británii a v zahraničí** a uvádí až **70% úsporu** na 1 implantátu (konkrétně jde o 1 145 liber, tzn. v přepočtu cca 36 tis. Kč na jeden implantát oproti ceně v Londýně. Pokud by tedy dospělý člověk uvažoval o náhradě poloviny svých zubů implantáty, ušetřil by oproti londýnským cenám **více než půl milionu korun!**).

Jak se liší zahraniční klient od českého? Zejména ve svém přístupu ke stomatologické péči i prevenci. Oslovení lékaři říkají, že zahraniční klienti bývají o zákrocích více

informování, aktivně si vyhledávají informace o průběhu zákroku, možných komplikacích atd. Z pohledu zahraničního pacienta je však tento zájem pochopitelný. Zahraniční pacient odjíždí za náročným zákrokem do jiné země, hradí nejen celou cenu tohoto zákroku, ale musí počítat i s dalšími výdaji na cestu, ubytování, služby atd. Ačkoliv oproti cenám v jeho zemi značně ušetří, často si uvědomuje, že pokud by zákrok neproběhl bez komplikací anebo byl proveden zcela špatně, bude složité na českém lékaři vymáhat odškodné. Být více informován pro zahraničního pacienta znamená vyhnout se potenciálním komplikacím nebo nespokojenosti.

Zahraniční pacienti jsou si ale také více vědomi, že za stomatologickou péči si musí zaplatit. Český klient často předpokládá, že vše musí být zadarmo v rámci veřejného zdravotního pojištění a proto více váhá, jestli si za nadstandardní výkony bude připlácet.

Lékař č.5 k tomu uvádí: *„Je velký rozdíl mezi tuzemským a zahraničním klientem ve smyslu chování. Český klient je zvyklý „přijmout“ co mu lékař nabídne, zahraniční klient je velice vybíravý, dohaduje se o možnostech, způsobu provedení, financích, chce za svoje vynaložené peníze získat maximální kvalitu. Na to Češi nejsou příliš zvyklí.“*

Lékař č. 11 pak říká: *„Musím říct, že ten největší rozdíl mezi českou a zahraniční klientelou je právě v tom, že když já pacientovi navrhnou nějakou léčbu, tu nejkvalitnější léčbu, kterou mohu nabídnout, tak právě proto, že český klient je dlouhodobě historicky vychovávan v českých zemích, že stomatologie nebo vůbec, že zdravotnictví je zadarmo, tak ten český klient neustále jakoby podvědomě nad tím váhá a říká si - tak můžu si tohle dovolit, mám to zapotřebí, potřebuji vůbec investovat do svého zdraví nebo nestačila by mi nějaká ta péče zadarmo, která není tak kvalitní nebo mnohdy je velmi nekvalitní. Tak tohle u té zahraniční klientely není. Zahraniční pacienti už jsou prostě dlouhodobě smířeni z generace na generaci s tím, že si musí pečovat o své zdraví a že se prostě musí o ty zuby, o tu dutinu ústní starat. A že když se o ni starat nebudou, takže je to bude stát spoustu peněz. Takže ti lidé už přichází s tím, že si tu péči budou muset zaplatit a je jim jasné, že prostě už se akorát rozhodují pro buď tu nejvyšší nebo tu střední cestu.“*

Zajímavě charakterizoval zahraniční pacienty různých národností lékař č. 1:

„... Dramaticky se liší klientela z Velké Británie. Řada z nich jedou tvrdě za cenou, ale v Anglii není žádné tajemství, že stomatologie má mnohem horší úroveň než v průměru v České republice, takže bohatí lidé sem jezdí za kvalitou, protože v Anglii prostě není ...

... klientela z Ruska je klientela vlastně nejbonitnější... je to jenom horní kvalitní klientela. Zase je specifická. Třeba povahově. Rusové jsou mnohem citlivější, emotivnější. Němečtí pacienti jsou sen doktora, který třeba není tak moc pečlivý, protože si nechají hodně líbit,

jsou hodně takoví, hodně vydrží, jsou hodně disciplinovaní, když se jim řekne, že něco budou dělat, tak to budou dělat. Rusové by to třeba nedělali.“

6 Informační kanály – jak se cizinci dozvídají o českých stomatologech?

Mezi oslovenými stomatology jsme se setkali s využitím následujících informačních kanálů. Jejich efektivnost do značné míry závisí na konkrétním nastavení a propracovanosti jednotlivých kanálů:

- Provádět nábor zahraničních klientů **prostřednictvím svých kanceláří v zahraničí**. Tato možnost je asi nejsložitější a nejnáročnější, ale zároveň také neúspěšnější.
- Využít služeb **specializovaných agentur**, které na své vlastní náklady propagují české lékaře v zahraničí a za každého zprostředkovaného klienta pak dostávají provizi z ceny výkonu. Lékař č. 9, který má smlouvu s podobnou agenturou říká: *„Agentura na svých webových stránkách inzeruje nějakou kliniku nebo zubní ošetření kdekoliv. A klient se na nás obrací buď prostřednictvím té agentury - pak ta agentura kontaktuje nás - nebo nás kontaktuje přímo. A pak je to na naší vzájemné domluvě s agenturou. Agentura pak dostává určité procento ze zákroku.“*
- Aktivně vyhledávat zahraniční klienty pomocí **Internetu** (cílení na klíčová slova, prezentace v cizích jazycích apod.). Řada českých stomatologů sice má své prezentace v cizích jazycích, samy o sobě jim ale příliš klientů nepřináší. Aby cizinec na tyto stránky narazil, byla by nutná aktivní internetová kampaň ať už formou optimalizace stránek pro vyhledavače anebo formou placených pozic ve vyhledavačích.
- Spolehnout se na **osobní doporučení** spokojených pacientů a využít tzv. snow ball, tedy nabalování dalších a dalších klientů na základě doporučení. Forma osobního doporučení je **v současné době asi nejrozšířenějším** způsobem „propagace“ stomatologa. (např. lékař č. 5: *„Nejčastější je osobní doporučení od našeho stávajícího klienta, či od Českých emigrantů, pak je internet.“*; lékař č. 11: *„... v 95 procentech případů je to na základě osobního doporučení.“*)

Tato situace ukazuje, že stomatologická turistika v ČR není systematicky podporovaná a rozvíjená a trh zatím není příliš vyvinutý. Ve většině případů neexistuje systematický přístup ke získávání zahraniční klientely a subjektů, které aktivně pracují na náboru zahraničních pacientů, je v ČR nemnoho.

Trefně tuto situaci vystihuje lékař č. 1, který má s náborem zahraničních pacientů zřejmě největší zkušenost: *„Lidi musíte primárně sehnat. ...My jsme kdysi, když jsme to dělali amatérsky jako ostatní, tak samozřejmě to bylo typické, že Češi, kteří jsou někde v Londýně, začínali posílat své známé. A takhle to funguje u devíti z desíti českých zubařů. Někteří si polepšili, tak mají třeba webové stránky nebo si platí na německém Googlu nebo tak a to je celé. Ale když si vezmete ta kvanta klientů, tak je to o tom, že klinika tam musí předvádět svoje lidi, musí mít kanceláře v těch zemích, které jsou registrované v těch zemích, takže pacienti se pak nebojí se s vámi soudit, protože to je pro ně hrozně psychologicky důležité, že máte v Německu firmu, která podle tvrdých německých zákonů dopadne, když se něco stane a tak dále..“*

Oslovený lékař č. 1 pracuje na klinice, která ročně ošetří cca 5 tisíc zahraničních pacientů. Ve srovnání s jinými lékaři, kteří byli ve výzkumu dotázáni, jsou to řádově úplně jiná čísla, neboť většina dotázaných lékařů ročně ošetří desítky cizinců, někteří ošetří řádově stovky. Ukazuje se tak, že aktivní nábor v zemi, ze které chce lékař pacienty získat, je cestou, která zřejmě jediná může přinést větší množství zahraničních pacientů. Proč? Podle lékaře č. 1 je to zejména kvůli legislativním dopadům, pokud práce nebude odvedena řádně. O těchto i dalších rizicích se podrobněji dočtete v následující kapitole.

7 Rizika spojená se stomatologickou turistikou

Přeshraniční stomatologická péče má svá rizika, a to jak z pohledu pacienta tak z pohledu lékaře. Na obou stranách existují v zásadě dva typy komplikací – **zdravotní a legislativní**.

Někteří lékaři z obavy před možnými zdravotními komplikacemi složitější zákroky zahraničním pacientům ani neprovádí (např. lékař č. 5: *„Obecně je zde problém s časem a možnými komplikacemi. Pokud si nejsem jist, že zákrok bude bezproblémový, nedělám ho.“*), jiní se obávají případných forenzních dopadů (např. lékař č. 8: *„Samozřejmě riziko je velké, jestliže se něco nepovede, tak ten dopad forezní potom může být docela značný.“*).

Z pohledu pacientů je zdravotní riziko spojené zejména s **rychlostí prováděných zákroků** a pooperační péčí. Často se v rámci zdravotní turistiky provádějí výkony, které by běžně trvaly i rok, během několika málo dní. I přes veškerou předoperační přípravu i pooperační péči v zemi klienta, je takto rychlý zákrok rizikem.

Lékař č. 1 uvádí: *„... u zahraničních klientů, kteří jedou za nízkou cenou, tak tam je problém, že je to vždycky o kompromisu, protože prostě některá vyšetření a zákroky, mám-li je udělat kvalitně, tak třeba v Praze trvají rok. A já to samozřejmě dokážu udělat za dva dny, ale prostě je tam nějaký kompromis, to prostě není stejná kvalita práce, jako když to děláte rok, tak jak máte.“*

Klinika, na které lékař č. 1 pracuje, však má propracovanou předoperační péči: *„Často to děláme tak, že my máme indikační centrum v zahraničí, kde rovnou vyšetřují ty pacienty, kde jsou lékaři ne tak kvalifikovaní jako ti, co máme v Praze. Udělají nám ale všechna vyšetření. Hodně třeba pracujeme pro anglické lékaře, kteří mají své praxe. V Anglii ta spolupráce funguje nejlíp. A je to často praktický zubař, který si třeba netroufne na složité zubní implantáty, resp. na jeden ano, ale složitější už ne.“*

Lékaři také **varují** zahraniční pacienty **před návštěvou naprosto neznámého lékaře**. *„...problém, který nám (České republice) zkazil jméno je, že často nekvalifikovaní lidé v Čechách dělají právě pro cizince. Takže jeden z největších na trhu operací pro cizince je třeba doktor, který nemá na plastiku vůbec atestaci, nikdy se to neučil a dělá to cizincům, protože ví, že ti si to nezjistí a nenajdou vůbec, že je to nenapadne, že by si to někdo dovolil. A žádná stížnost, která by to dostihla v Čechách, se nestane. Oni mu nadávají v Londýně,*

možná mu někdo hodně buší na dveře, ale nikdo nejde cestou českých úřadů, protože se v tom nevyzná, takže to, že nemá atestaci, je úplně jedno.“ (lékař č. 1)

Také lékař č. 11 říká: *„Největší riziko ve zdravotní turistice vidím pro turisty, kteří riskují ošetření u neznámého lékaře.“*

Lékař č. 6 také uvádí: *„Já si myslím, že zahraniční pacienti si vybírají dost povrchně a že si vybírají taková ta zařízení, která stojí na tom obalu, na té zevní stránce... Víc jim jde o to, aby dostali to kafe a byl tam hezký nábytek a míň jim jde o to, aby to bylo dobře udělané, protože to vůbec nepoznají.“*

V oblasti **legislativní** mají zahraniční pacienti, podle názorů některých lékařů, komplikované postavení. V české legislativě se nevyznají, takže sami žalobu zřejmě nepodají. A aby mohli podat žalobu na lékaře, který by jim provedl zákrok nekvalitně, prostřednictvím advokáta, museli by kontaktovat zase takového advokáta, který nabízí služby cizincům. Pro cizince je tedy výhodnějším a preferovanějším řešením kontaktovat subjekt ve své zemi, který jim péči v ČR zprostředkuje a případně poskytne i následnou legislativní oporu.

„...hrozně rozhoduje, aby ta kancelář byla v jejich zemi. To znamená, že my, i když jsme jim třeba nabízeli nižší ceny na našich webových stránkách, když nás přímo zkontaktují přímo, tak ti lidé stejně chtějí přes londýnskou kancelář. ...Takhle mají šanci někam jít, někde si stěžovat...“ (lékař č. 1)

8 Poroste zájem zahraničních pacientů stomatologickou péčí v ČR?

Oslovení lékaři se neshodli na tom, jestli bude zájem zahraničních pacientů o stomatologické zákroky v ČR růst nebo klesat.

Za rizika, která budou dalšímu růst bránit, nejčastěji považují:

12. postupné vyrovnání cen
13. nedostatek podpory ze strany státu
14. neexistující systém certifikace
15. legislativní náročnost při vymáhání odškodného. Lékař č. 1 například uvádí: *„To jsou dvě věci - že tady chybí podpora státu, což je v konkurenci těch států, které do toho dávají peníze, velký problém, protože třeba reklamu těm doktorům maďarským platí maďarská vláda. A to je obrovský rozdíl, když si představíte našeho zubaře, že má nějak podnikat v Londýně a nebo že je prostě to nějaká organizovaná strana, kde jsou přímo maďarští zubaři... A druhá věc je, že tu není systém a certifikace. To znamená zase proti těm třeba kvalitním zemím, kam bychom se rádi dostali, jako je třeba Německo, Švýcarsko, tak tam je velmi striktní certifikace, na všechno.... Čili měl by být nějaký systém, který pomůže někomu zvenčí se vyznat, kdo je kdo. A tady to nezjistíte, ani kdo má na co atestaci.“*

Za faktory, které budou příliv zahraničních pacientů podporovat, naopak lékaři považují:

16. nižší ceny oproti zahraničí
17. vyšší kvalita péče (zejm. ve srovnání s Velkou Británií)
18. v současné době nedostatečně rozvinutý systém propagace a aktivního získávání pacientů.

Zpracovatel průzkumu



Společnost VÝZKUMY SOUKUP se zabývá návrhem, realizací a zpracováním marketingových, sociologických a demografických výzkumů. Již od samého počátku naší existence jsme si stanovili kvalitu, spolehlivost a spokojenost klientů za základní principy naší práce. Cílem naší společnosti je provádět prakticky využitelné výzkumy, nikoliv výzkum pro výzkum. Proto naše výzkumy koncipujeme tak, aby přinášely zcela konkrétní doporučení pro naše klienty.

Tomáš Soukup