

SVEUČILIŠTE U RIJECI  
MEDICINSKI FAKULTET  
INTEGRIRANI PREDDIPLOMSKI I DIPLOMSKI  
SVEUČILIŠNI STUDIJ MEDICINE

Daniel Victor Šimac

STANJE I PERSPEKTIVE ZDRAVSTVENOG TURIZMA U HRVATSKOJ  
S POSEBNIM OSVRTOM NA CRIKVENIČKU RIVIJERU

Diplomski rad

Rijeka, 2014

Mentor rada: Amir Muzur, prof. dr. sc., dr. med.

Diplomski rad obranjen je dana \_\_\_\_\_ u/na \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, pred povjerenstvom u sastavu:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Rad sadrži 46 stranica, 0 slika, 0 tablica, 46 literaturnih navoda.

## Sadržaj

1	Uvod.....	1
	i    Uloga prirodni čimbenika.....	3
2	Svrha rada.....	4
3	Pregled literature i istraživanja.....	5
	A    Stanje u Hrvatskoj.....	5
	i    Ekonomika, trendovi i marketing.....	7
	ii   Obrazovanje: Idemo naprijed.....	9
	iii  Legislativa: Nedostatak poveznica.....	10
	iv   Organizacije zdravstvenog turizma.....	12
	v    Ulazak u Europsku uniju.....	13
	vi   Hrvatska: Europska Florida.....	14
	vii  Slični nedostaci: Konsijerž medicina.....	15
	B    Crikvenička rivijera.....	16
	i    Thalassotherapia Crikvenica.....	17
	ii   Terme Selce.....	21
	iii  Druge pružitelje zdravstvene usluge.....	23
	iv   Neiskorišteni potencijal: Turističko naselje Povile.....	24
4	Rasprava.....	26
	i    Ograničenje rada.....	31
5	Zaključak.....	33
6	Sažetak.....	34
7	Summary.....	35
8	Literatura.....	36
9	Životopis.....	42
10	Resumé.....	44

## **Predgovor**

Predgovor se smatra potrebnim za ovaj diplomski rad iz dva razloga, zbog materinjeg jezika autora, kao i pristup pripremanju ovog rada, koji je možda neobičan za diplomski rad u Hrvatskoj, a razlog ne bi bio očit do postizanja životopisa na samom kraju.

Rođen sam u Kanadi, te proveo većinu svog života tamo, studirao sam i radio, a živim u Hrvatskoj tek za vrijeme trajanja mog medicinskog studija, oko 6 godina. Unatoč tome što sam imao hrvatske roditelje i učio neke hrvatske načine, kako sam odrastao u Kanadi, prije svega sam naučio engleski jezik i anglo-saksonski način razmišljanja. Moj hrvatski je u razvoju, a iako se poboljšao tijekom mog boravka u Hrvatskoj, ja još uvijek činim gramatičke greške, nedostaju mi riječi i još uvijek ne znam kako prikladno se izraziti. Kako bi olakšao stvari za sebe i osigurao vrhunski rad, zatražio sam da mogu pisati na svom materinjem jeziku, međutim, moj je zahtjev nije bio prihvaćen, pa sam morao pisati na hrvatskom jeziku. Nadam se da moji hrvatski nije tako loše, te da će moj rad i dalje imati isti učinak, ali za one koji su zainteresirani, ovaj rad postoji i na engleskom jeziku.

Međutim, činjenica da je ovaj rad napisan na možda slabijem hrvatskom jeziku, to nije jedina stvar koja ga čini drugačijim, ali i pristup po kojem sam napisao. Prolazeći kroz školu u Kanadi, možda sam naučio drugačiji način rada – razmišljanja, sažimanja, pisanja – i kao rezultat toga, rad se može čita i osjećati drugačije nego što je običajno u Hrvatskoj.

Moram se zahvaliti mom mentoru na strpljenju sa mnom dok sam pripremao ovaj rad, što je bio informativan i kritičan, ali i za podršku, kojom me ohrabrio za pripremu ovog rada koristeći svoj prirodni pristup. Nadam se da ovaj rad, ne samo da će biti informativan, zabavan, te koristan za druge, ali također da će potaknuti na drugačiji način gledanja stvari.

- Daniel Victor Šimac

## Uvod

Danas, ljudi putuju zbog puno razloga, rekreacijska ili profesionalna, kako bi istražili prirodu ili druge narode, za obrazovanje ili posao, a primjeri uključuju ekoturizam, nautički turizam, religiozni turizam, kongresni turizam i više. (1-7) Najstariji oblik turizma je zapravo religiozni turizam, ali u istinu, najstariji i najjači poticaj za turizam, može se čak i reći da temelj sve turističke događaje, je zdravlje. (1-7) Većina ljudi putuju kako bi vidjeli nova mjesta, za rekreaciju, ali s rastućim trendom napetog gradskog života, sve više ljudi putuju kako bi se oporavali ili odmarali. (1-7) Ovo nije nešto novo, Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) su glasili da zdravlje je stanje potpuno tijelsno, duševno i društveno blagostanje, a ne samo stanje bez bolesti i tako ljudi idu prema onome što im fali u životu. (5,6) Interakcija turizma i zdravlja može se podijeliti u dvije glavne skupine, zdravstveni turizam, što uključuje medicinski turizam i *wellness* i spa turizam, i turistička medicina. (1-7)

Turistička medicina prati zdravlje turista prije, tijekom i poslije putovanja, koristeći uglavnom područje zdravstva koje se tiče prevencija i poticanje zdravlja, ali isto tako liječenje i rehabilitacija. (1,5-7) Prije putovanja, budući turisti mogu tražiti savjet od liječnika za moguće zdravstvene rizike i kako ih spriječiti, ovo je posebno korisno kad se putuje u područje gdje su preventibilne endemične bolesti, na primjer, kad se putuje u mjesto gdje su hepatitis A ili žuta groznica endemični, liječnik može preporučiti i dati cjepivo. (2,5-7) Ako se turist razboli tijekom ili nakon putovanja, ovo isto spada u područje turističke medicine, gdje bi turist zatražio medicinsku pomoć na putu ili kad se vrati doma. (1,5-7)

Za razliku od toga, zdravstveni turizam se temelji na motivaciju putovati za zdravlje, zbog prevencije ili odmaranja, kao i liječenja ili rehabilitacije, te često se iskoristi prirodne resurse nekog područja. (1-8) U usporedbi s turističkom medicinom, gdje su medicinske usluge zatražene zbog savjeta ili u hitnim slučajevima, usluge u zdravstvenom turizmu čini

jedinstveni dio turističke ponude. (1,5-7) *Wellness* i spa turizam, kao podvrsta zdravstvenog turizma, se temelji na zdravu prehranu i različite aktivnosti za odmaranje – masaža, kupanje, terapija protiv stresa, mršavljenje, kao i kozmetičke postupke. (1-6) Medicinski turizam, još jedna podvrsta, predstavlja čin putovati zbog određenog medicinskog postupka i razlozi mogu uključiti traženje liječenja koje nema doma ili nije pokriveno sa strane zdravstvenog osiguranja, možda je kakvoća bolja ili cijena jeftinija. (1,5,6,9) Ljude koje zanima zdravstveni turizam su često zdrave osobe koje su orijentirane prema zdravlju, ali mogu zanimati i ljude koje su bolesni, pogotovo kroničari. (5)

Dentalni turizam, poznati kao niš medicinskog turizma, gdje osobe, što se može i zaključiti na temelju samog imena, putuju za dentalne radove. (9) Zbog nekoliko čimbenika, ovaj oblik medicinskog turizma se počeo puno tražiti i daje mogućnost razviti mnoga područja. (9) Dentalna njega u zemljama kao Kanada, Amerika ili Engleska je privatna i nije pokrivena sa strane javnog osiguranja, tako da osobe u ovim zemljama plate za dentalne radove sami ili možda imaju privatno dentalno osiguranje koje se plaća, opet, sami ili se dobiva preko posla. (9) Dentalni radovi mogu biti dosta skupi u ovim zemljama i čak sa osiguranjem, mnogih ljudi će na kraju platiti dio, ponekad i to veliki dio, za radove. (9) Ovo je razlog zašto sve više ljudi iz ovih zemalja idu drugdje za radove i ako potroše na putovanje, smještaj, aktivnosti i radove, na kraju potroše manje nego na same radove doma. (9) Druga prednost je činjenica da dentalni radovi, ne kao većina medicinskih postupaka, se mogu završiti u jedan dan, zahtijevaju manje priprema, manje vremena za oporavak i dosta su sigurni, tako da je to dobra ponuda, jer se može kombinirati sa drugim oblicima turizma. (9)

### *Uloga prirodni čimbenika*

Gdje postoji zdravstveni turizam, pogotovo spa turizam, često postoji i prirodni resursi s ljekovitim potencijalom, u istinu, ima smisla putovati ako krajno odredište ponudi nešto što ne postoji doma. (1,5,6,8) Mnogih su iskoristili prirodne resurse kao lijek stoljećima, stari Rimljani su cijenili naselja blizu termomineralnih toplica, gdje vojnici i drugih su odmarali i uživali u ljekovitim snagama toplica. (1,5,6,8) Tijekom Srednjeg vijeka, korištenje prirodnih resursa je opadalo, ali se povratilo u 18. stoljeću, koji vrijedi i danas. (5,6,8) Tri glavna područja postoje koja istraživaju i koriste djelovanje prirodnih resursa: Klimatoterapija, koja uzima u obzir prirodnu klimu nekog područja, kao i zrak, temperatura, visina i sunčano svjetlo; Talasoterapija, koja koristi morsko okruženje i iskorištava morski zrak i flora, kao i samo more; I balneoterapija, koja koristi termomineralne toplice. (1,5,6,8) Svi ovi resursi pomažu oko prevencija, liječenja ili rehabilitacija različitih stanja i mogu se koristiti pod medicinskim nadzorom ili osobno na preporuku liječnika. (1,5,6,8) Prirodni resursi mogu imati i ekonomske prednosti, tako da smanjuju troškove povezane s farmaceutike, nuspojave, kao i zdravlje, pošto prirodni resursi duže djeluju i tako smanjuju odlaske kod liječnika. (5)

## **Svrha rada**

Svrha ovog rada je jezgrovito prikazati glavne teme iz današnje literature koje opisuju zdravstveni turizam u Hrvatskoj, uključujući probleme oko marketinga, obrazovanja i legislative, kao i nove inicijative, te kritički obraditi stanje i potencijal zdravstvenog turizma koristeći određeni primjer crkveničke rivijere.



## **Pregled literature i istraživanja**

Literatura – članci, knjige, web stranice i drugo – na temu zdravstvenog turizma u Hrvatskoj nije oskudna. Postoji puno literature koja proslavi povijest i tradiciju zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, kontinentalno i primorsko, koja istraživa prirodni resursi i ustanove koje su oblikovali suvremene centre za zdravstveni turizam. Postoji i puno članaka koji istraživaju, recenziraju i komentiraju današnje stanje i u puno slučajeva, manama, marketinga, obrazovanja, legislative i drugih, kad je riječ o hrvatskom zdravstvenom turizmu.

Ovaj dio rada ima cilj pregledati i prikazati nekoliko članaka i drugih izvora koji opisuju zdravstveni turizam u Hrvatskoj, kao i prikazati malo originalno istraživanje, to jest, izvješća o obilazcima i razgovorima sa zaposlenicima ustanove u Crikvenici i okolici.

### **Stanje u Hrvatskoj**

Turizam je dugogodišnja tradicija i jedan od najjačih proizvoda u Hrvatskoj i koja uzdržava dobar dio stanovništva; Zdravstvo je na istom nivou. (5) Turizam je počeo u Hrvatskoj na otoku Hvaru nekih 140 godina unatrag kad se osnovalo Higijeničarsko društvo i od tada se razvilo i uključuje nekoliko oblika turizma, kao i zdravstveni turizam, no početci turizma su svakako bili zdravstveni. (5,10) Postoji spor oko toga, neki tvrde da je Opatija rodno mjesto turizma u Hrvatskoj, no svejedno, Hrvatska je bila i još uvijek je bogata s prirodnim lijekovitim čimbenicima i puno mjesta su uzorni za klimatoterapiju, talasoterapiju i balneoterapiju, u unutrašnjosti i uz obalu, zbog klime, mora i termomineralnih toplica, kao i limana, za liječenje i rehabilitaciju različitih bolesti. (1,5,8) Brijuni, Opatija, Crikvenica i Dubrovnik su bili među prvim gradovima izabrani za velike hotele koji bi djelovali kao centri za zdravstveni turizam na obali, koristeći talasoterapiju, dok u unutrašnjosti, Varaždin, Daruvar i drugi su razvili termomineralne centre za balneoterapiju. (5,10) U vrijeme Austro-

Ugarskog carstva, ova mjesta su uživali mnogi turisti kroz cijelu godina, ali nakon Drugog svjetskog rata, većina ustanova su postale državne i poslužili su domaćem stanovništvu preko državnog zdravstvenog osiguranja. (1,5) Danas, Hrvatska je počela ograničavati dostup ovim ustanovama preko državnog zdravstvenog osiguranja i pokušava ponovno osnovati i razviti zdravstveni turizam za strane turiste, a s klimom, prirodom, resursima i telemedicinskim tehnologijom, koja se razvila kako bi poslužila ruralne dijelove, pogotovo otocima, Hrvatska je privlačna i sigurna za posjet (1,5), makar neki su objasnili i potrebu za poboljšanjem u ovim područjima, kao bitan čimbenik kod privlačenja turista i razvijanja turizma. (11) Postoji puno gradova i područja koji su tradicionalno savršena mjesta za zdravstveni turizam ili imaju veliki potencijal, zbog njihovih prirodnih lijekovitih čimbenika, no nabranje i opisivanje svih izlazi iz djelokruga ovog rada. (1,5,8,10) Ipak, potreba postoji ponovno ocijeniti ova mjesta suvremenim metodama i standardima kako bi se ova mjesta osnivala kao centri za zdravstveni turizam, treba i opisati koja mjesta su pogodna za liječenje koje bolesti i kako prikladno njih razviti i promicati. (5)

Mnogi stručnjaci se slažu da Hrvatska danas ima nekoliko prepreka u razvijanju zdravstvenog turizma, postoji četiri glavna područja koje ovaj prvi dio rada će istraživati, pregledavajući trenutno stanje, prednosti i nedostatka te perspektive za budućnost: Ekonomika, trendovi i marketing; Obrazovanja: Idemo naprijed; Legislativa: Nedostatak poveznice; I Organizacije zdravstvenog turizma. Ovaj rad će također obratiti pažnju na nedavni Ulazak u Europsku uniju; Zanimljiva ideja predložena od političke stranke Nacionalni forum, Hrvatska: Europska Florida; I Slični nedostaci: Konsijerž medicina, gdje se pregledava kako se snosi s novim pristupom zdravstva u Americi.

Današnji trend turizma, po svijetu kao i u Hrvatskoj, pokazuje povećanu potražnju za zdravstvenim i rekreacijskim elementima, drugim riječima, ljudi danas žele veći razlog nego samo priliku malo pobjeći kad putuju. (1-6) Ovo povećanje, sa stajališta ekonomike, ima svoju prednost, manje sezonalnost, te kao posljedice, više se iskoristi turistička infrastruktura, uključujući smještaj i ugostiteljstvo, veća zaposlenost i prihod. (2,5,12) Zdravstvene ustanove su počele razvijati i nuditi zdravstveni turizam, pogotovo spa turizam, kako bi povećali klijentel i prihod. (5) Kad se uzmi u obzir medicinski turizam, Hrvatska ima veliku prednost pošto usluge su još uvijek dosta jeftinije nego u drugim zemljama, pogotovo u SAD-u i obično je kvalitet visok; Postupci koji su dosta zatraženi su dentalni radovi i plastična kirurgija, uključujući face lifting, liposukcija i povećanje grudi. (5,9,13)

Svjetski trendovi kod zaposlenih, umirovljenih, kao i žena, guraju rastući trend zdravstvenog turizma. (5) Zaposleni, koji imaju napeti, gradski život, su među najzainteresirani za kratka putovanja s kvalitetnim zdravstvenim i spa postupcima kako bi se brzo i učinkovito oporavili i odmarali. (2-5) U cijelom svijetu, pogotovo na zapadu, sve je više starijih osoba, koji obično imaju vremena i novaca, kao i potrebu za zdravstvom i ovo je još jedna populacija koja je sve zainteresiranija u zdravstveni turizam. (5) Neki, koji vide tu mogućnost, dalje istraživaju ovu populaciju, kakve aktivnosti i prehranu, koji su prisutni u Hrvatskoj pogotovo, i njihov učinak kod zastarjelih. (15,16) Predložen je stvoriti registar turista koji dolazi u Hrvatsku, koji bi pratio dob i druge demografske podatke, pretpostavlja se da ovakvi podaci bi pomogli razviti zdravstveni turizam. (15) Žene, koje su obično više orijentirane prema zdravlju nego muškarci, pogotovo žene u srednjoj dobi, koje su obrazovane i bogate, su također privučene izgledima zdravstvenog turizma. (5)

Drugi zanimljiv trend koji pomaže pokrenuti zdravstveni turizam je činjenica da

konzumerizam se proširio na skoro svaki aspekt života, uključujući zdravstvo. (5) Ljudi žele tražiti i izabrati zdravstvo ili postupak koji njima najviše odgovara, a ljudi općenito su više orijentirani prema zdravlju danas, žele voditi zdrav i aktivan život. (5) Ključna riječ, kod populacija spomenuti u prethodnim odlomku i trend spomenut upravo, je potreba razviti *wellness* i spa turizam i poboljšati marketing. (5,12-14)

U Hrvatskoj, skoro svaki veliki hotel nudi spa tretmane, međutim to je obično u obliku samo masaže i saune, a to nije dovoljno. (5,13) Postoji rastuća potražnja za noviji, specijalizirani tretmani, koji uključuju masažu i saunu, kao i jogu, akupunkturu, rekreacijske aktivnosti kao sport, edukativne radionice na temama za zdrav život i prehranu, programi protiv pušenja i programi protiv stresa. (2-5) Cilj među direktorima i marketerima hotela bi trebalo biti stvoriti jedinstvenu destinaciju, ljudi bi trebali htjeti doći u hotel zbog njegove ponude, a ne osloniti se na mjesta gdje se hotel nalazi, a ovo bi smanjilo sezonalnost i dopustilo ekonomični napredak. (5)

Marketing, reklamiranje i promicanje, je također neprikladan, naravno, problem kod reklamiranja zdravstvene usluge i djelatnosti je dodatni zakoni koji upravljaju ovim području reklamiranja, kako bi zaštitili javnost. (5,12-14) Ipak, jedan od glavnih detalja koji nedostaje su organizirani paketi koji uključuju smještaj, ugostiteljstvo i raznovrsne aktivnosti, uključujući i zdravstvene usluge i djelatnosti. (5,12-14) Paketi mogu biti organizirani za različite skupine – obiteljski paketi, za parove, za djecu, itd. (5) Agencije bi trebale učiniti svoj dio kako bi organizirali suradnju između hotela i zdravstvene ustanove, smještaja i zdravstva, što bi olakšalo planiranje putovanja za potencijalne turiste. (12-14) Internet se također mora uzeti u obzir više, jer je to alat koji gotovo svatko koristi u svom svakodnevnom životu za sve – obrazovanja, posao, zabave i još toga. (5,13) Facebook oglasi, pa tako i Google oglasi, se temelje na učinkovit i povoljan princip, oglašivač plaća po kliku, kad neki

korisnik klikne na oglas, to usmjerava korisnika na web stranice oglašivača; Ovi oglasi su opisani u jednom članku kao prijedlog za suvremenog oglašavanja putem interneta. (13)

### *Obrazovanje: Idemo naprijed*

Medicinska i turistička učilišta i programi koji odgajaju studente i proizvode osoblja za medicinu i turizam, pa istraživaju i proizvode informacije u svojim područjima, su temeljno uspostavljene u Hrvatskoj. Postoje četiri sveučilišta, koji imaju medicinski fakultet, u Zagrebu, Splitu, Rijeci i Osijeku, koji nude integrirane preddiplomske i diplomske studije medicine, kao i druge zdravstvene programe. Ekonomski fakultet u Zagrebu i Splitu imaju neke programe vezane za turizam, ali Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji vodi sa svojim programima za menadžment u različitim područjima turizma. (6,17) Očito postoje institucije i stručnjaci u Hrvatskoj za proizvodnju novih djelatnika i informacija u području medicine i turizma, ali mnogi se slažu da nedostaju resurse spojiti ih zajedno, posebno obrazovanje. (6,17,18) Studenti turističkih studija ne uče osnovu zdravstva i kako se može koristiti s turizmom, a studentima zdravstvenih studija nedostaje poduzetništvo i turizam. (6,17) Kao rezultat toga, u 2011. Sveučilište u Rijeci je stvorilo poslijediplomski interdisciplinarni specijalistički studij „Zdravstveni turizam“. (6,17,18)

Studij, koji je počeo u 2012., sada je u svojoj drugoj godini, a prvi niz studenata će uskoro diplomirati, te imaju pozitivnu povratnu informaciju. (19) Studij je organiziran u dvije godine, odnosno četiri semestra, u suradnji između Fakulteta za humanističke i društvene znanosti, Medicinskog fakulteta i Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, uz potporu domaćih i stranih ustanova. (6,17-19) Studij je otvoren za studente koji su završili diplomski sveučilišni studij u području društvenih znanosti, biomedicine i zdravstva ili sličnih polja. (6,17-19) Studij ima nešto manje od 10 obaveznih kolegija osnovne ekonomike,

turizma i zdravstva, a nešto više od 50 izbornih predmeta raznih tema, od alternativne medicine do tehnike menadžmenta, i još puno toga, što omogućuje studentima da prilagode studij po njihovom interesu. (6,17-19) Sveučilišni specijalist za zdravstveni turizam je naziv koji se dobiva po završetku, a nada se da će ovi ljudi pomoći promicati i razviti zdravstveni turizam u Hrvatskoj. (6,17-19)

Osim potrebe za nove stručnjake obrazovani za osnovnu medicinu i turizam da služe kao poveznica između dva polja, neki stručnjaci vjeruju da djelatnici u području turizma trebaju, u pravilu, biti obrazovani i obučeni u osnovnoj medicini. (20) Ideja je, djelatnici trebaju biti sposobni prepoznati prijetnje kod turističkih aktivnosti, kao i pružiti osnovu zdravstva, kako bi prepoznali kad je netko bolestan, kada i kako pružiti prvu pomoć itd. (20) Ova ideja pripada više okviru turističke medicine, ali služi kao još jedan primjer nedostatka koordinacije između dva polja, te važnost takve suradnje. Drugo istraživanje opisuje potrebu za upravljanje i kontinuiranu edukaciju zdravstvenih djelatnika, osobito liječnika u postojećim zdravstveno-turističkim centrima kao ključ za osiguranje kvalitete i rasta. (21,22)

#### *Legislativa: Nedostatak poveznice*

Mnogi stručnjaci se slažu da postoji nedostatak obrazovanja odnosno nedostaju poveznice u obrazovanju koje bi spojile polja, te razvile zdravstveni turizam u Hrvatskoj, isto tako, mnogi se osjećaju da postoji nedostatak legislative ili nedostaju druge poveznice koje su odgovorne za ometanje razvoja. (5,6,12,14,23,24) S time se ne slažu svi (1), postojeći zakoni s manjim izmjenama bi bili prikladni, međutim, većina stručnjaka optužuju postojeće zakone kao glavne prepreke. (5,6,12,14,23,24) Neki tvrde da općenito nedostaju razvojne strategije na temelju detaljnog istraživanja. (12) Postoje četiri glavna zakona, naglašeni kao problematični, koji upravljaju ustanove i usluge u zdravstvu i turizmu i svakom nedostaju članci koji bi

poslužili da spoje dva polja: Zakon o ugostiteljstvu, Zakon o ustanovama, Zakon o turističkoj djelatnosti i Zakon o zdravstvenoj zaštiti. (5,6,12,24) Prva tri spomenuta opisuju ustanove koje mogu postojati, usluge koje se mogu nuditi u zdravstvu i turizmu, no ne omogućuju da zdravstvene ustanove nude turističke usluge, kao što su smještaj i ugostiteljstvo, a isto tako, ne dopuštaju turističkim objektima, hotelima i slično, da nude zdravstvene usluge, kao što bi bilo potrebno za zdravstveni turizam. (5,6,24) Zadnji zakon je naglašen problematičnim, posebice članak 25., jer omogućuje pravna poduzeća da ponude zdravstvene usluge, ali bez naknade od Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO). (5,6) Trenutno, potražnja za zdravstvenim turizmom u Hrvatskoj nije tako jaka kao što bi moglo biti, a bez naknade iz HZZO-a za zdravstvene usluge, nema dovoljno posla, a kao posljedica, nema poticaja otvoriti i razviti zdravstveno-turističke ustanove. (5) Okvir za novu legislativu je predložen, koji definira različite pojmove vezane uz zdravstveni turizam, a također opisuje mogući zvjezdani sustav za *wellness* i spa turizam. (23) Neko istraživanje podupire da akreditacija i kategorizacija treba primijeniti za zdravstveni turizam, te ima potencijal njega promicati. (25)

Zanimljivi članak *Kako se kali(o) kurort* koji je napisao Amir Muzur obradio je povijesni pogled na regulaciju zdravstvenog turizma u dva konkretna primjera Opatije i Lovrana, spominje i propise u Crikvenici, kao i trenutni status legislative već opisane. (24) Opatija se razvila pod Austro-Ugarskom monarhijom idealno smještena na samoj obali, zaštićena s Učkom, a Lovran je slično procvjetao, neki bi tvrdili da je njegova pozicija čak i bolja od Opatije, iako Lovran nesumnjivo se razvio na temelju Opatije. (24) Opatija je proglašena kurort ili lječilište, na temelju zakona koji su potpisali car Franjo Josip I. i premijer Grof Taaffe 1889. i taj zakon kao i sljedeći zakoni su opisali prostor koji se služio kao lječilište, ustanove koje su mogle biti uspostavljene, standardi, kao što su higijena, koji su morali biti ispunjeni i moć da se naplate pristojbe. (24) Slični zakon je stvoren za Lovran, a

uvjeti su bili još bolji u susjednom mađarskom dijelu Austro-Ugarske monarhije, koje je uključivalo Crikvenicu, gdje je Zakon o javnom zdravstvu, napravljena 1876., regulirao zdravstvo i standardizirao nekoliko elementi zdravstvenog turizma , uključujući zdravstvene ustanove i usluge, te odgovarajuće plaže. (24) Ne ulazeći u puno više detalja, jasno je da su zakoni postojali u prošlosti koji su uređivali i promovirali zdravstveni turizam, ali nekako su se izgubili, ipak, to su zakoni koji se traže danas. (2,5,24)

### *Organizacije zdravstvenog turizma*

Unatoč nedostatku poveznice u obrazovanju i legislativi, postoje organizacije u Hrvatskoj koji pomažu stvoriti poveznice okupljanjem i predstavljanjem ustanove i stručnjaci koji nude zdravstveno-turističke aktivnosti i usluge. (5,6,23,24) Ove organizacije promiču i pružaju podršku držeći kongrese, izdavajući literaturu i još puno toga. (5,6,23,24)

Zajednica zdravstvenog turizma Hrvatske pod Hrvatskom gospodarskom komorom je odgovorna za okupljanje i zastupanje interesa 18 članica ustanova, od kojih su 9 kontinentalne balneoterapijske i 9 primorske talasoterapijske ustanove. (5,6,23,24) Zajednica zdravstvenog turizma je jak zagovornik korištenja prirodnih resursa, promicaju ideju da te resurse daju Hrvatskoj prednost nad drugima u zdravstvenom turizmu. (5,6,23,24) Također, ova organizacija lobira za zakonodavne promjene, te je odgovorna za otkrivanje i predstavljanje nedostataka u današnjim zakonskim propisima. (5,6,23,24)

Slično tome, Odbor za zdravstveni turizam i ljekovite činitelje pri Akademiji medicinskih znanosti Hrvatske je još jedna organizacija koja istražuje i promiče korištenje prirodnih resursa u zdravstvenom turizmu. (5,6,23,24) Više od 200 mjesta su registrirani u Hrvatskoj preko te organizacije, kao idealna za pružanje zdravstvene usluge koristeći prirodne ljekovite čimbenike (5,6,23,24)



Referentni centar za zdravstveni turizam Republike Hrvatske pod Ministarstvom zdravstva u Opatiji je još drugo tijelo koje postoji, odgovoran za stvaranje strategije za razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, kao i proizvodnju smjernice za razvoj zdravstveno-turističke aktivnosti i usluge. (5,6,23,24)

### *Ulazak u Europsku uniju*

Nedavno članak Rajka Ostojića, Vlatke Bilasa, i Sanje Franca, istražuje, kao i sam naslov glasi, ulazak Hrvatske u Europsku uniju (EU), s naglaskom na potencijalni utjecaj na zdravstveni sustav. (26) Članak učinkovito opisuje propise koji određuju i oblikuju EU, a također predstavlja mišljenje prikupljene kroz razgovore s nekoliko zdravstvenih stručnjaka o toj temi. (26) Ako jedna riječ može sažeti glavni cilj EU-a, ta riječ bi bila mobilnost; Svaka država članica ima svoju autonomiju, ali nastoji ispuniti i slijediti smjernice i standarde postavljene od strane EU-a, kako bi se postigla jednakost, što vrijedi i za zdravstvo. (26) Postoji niz strategija i sredstava koji imaju cilj promicati i razviti zdravstvo među državama članicama i omogućiti građanima da dobiju zdravstvo bilo gdje u EU-u, u nekim slučajevima, liječenje koje je inače nedostupno doma, kao i poboljšati kretanje informacija, opreme i lijekova. (26) Kao primjer, strategija „Zajedno za zdravlje“ ima cilj poboljšati zdravlje europskih građana, promicati inovaciju i tehnologiju, te poboljšati sustav odgovora za zdravstvene prijetnje; Drugi primjer je kohezijska javna politika i fond, čija je svrha smanjiti nejednakosti među zemljama članicama. (26) To su prednosti, a većina ispitanika su se složili, koja će biti na raspolaganju Hrvatskoj nakon ulaska, no neki imaju strah od posljedica, pogotovo da veliki broj zdravstvenih radnika će otići, ali malo tko će doći. (26) Neki ispitanici su također opisali, što je najzanimljivije iz članka za ovaj rad, potencijal iskoristiti mobilnost EU-a u kombinaciji s hrvatskim prirodnim, medicinskim i turističkim resursima za razvoj

zdravstvenog turizma. (26) No, jedan problem nije spomenut u ovom članku, a to je činjenica da EU će izjednačiti ili značajno smanjiti razlike u cijenama zdravstva između europskih zemalja i Hrvatske, a to je jedna od prednosti koju Hrvatska trenutno posjeduje za zdravstveni turizam, pogotovo medicinski i dentalni turizam. (13)

Još jedan zanimljiv članak Anite Rengela također se bavi mogućnostima nakon ulaska u EU-u, ali za eko-proizvode. (27) Iako to nije izravno povezano ni sa zdravstvom ni turizmom, postoje određene paralele koje se mogu realizirati i ideje koje se mogu primijeniti. Ukratko, članak opisuje povećanu potražnju za eko-proizvode ili zdraviji život općenito, posebno unutar Europske unije. (27) Hrvatska ima resurse za proizvodnju eko-proizvoda, kao i već gotovih proizvoda, na primjer Paški sir i Dalmatinski pršut. (27) Ovi proizvodi, osim što su organski, su isključivo hrvatski, dajući im prednost na europskom tržištu. (27) Što je najbolje, hrvatski poljoprivredni proizvodi nisu potpuno strani na europskom tržištu, pa je ovo područje vrijedno razviti. (27)

### *Hrvatska: Europska Florida*

Platform političke stranke Nacionalni forum, voditelj je oftalmolog i poduzetnik Nikica Gabrić, se temelji na ideji da je Hrvatska idealna za sjeverne Europljane u mirovini, slična ideji da Amerikanci često odlaze u Floridu kad uđe u mirovinu. (28-30) To se odnosi na zdravstveni turizam, jer krajnji cilj je privući nekoliko europskih umirovljenika u Hrvatsku i produžiti turističku sezonu na pola godine, više nego nekoliko mjeseci u ljeti. (28,30) Pretpostavka je, pošto je vrijeme blaže ljudi mogu uživati u prirodi, što je zdraviji nego se zatvoriti unutra tijekom hladnih zimskih mjeseci. (28,30) Više turista znači veću potrošnju i veću zaposlenost, uključujući smještaj, hranu, pa čak i zdravstvo, pošto većina umirovljenika zahtijeva neki oblik zdravstva. (28-30) Gospodarski rast u Hrvatskoj bi slijedio, turizam bi bio

jaki izvoz, a kao dodatni bonus, turizam je relativno čista industrija s minimalnim zagađenjima, a umirovljenici bi uštedjeli novac kad bi ušli u mirovinu i došli u Hrvatsku, umjesto da su ostali doma. (28-30)

#### *Slični nedostaci: Konsijerž medicina*

Novi zdravstveni poslovni model u SAD-u, poznat kao konsijerž medicina (engleski, *conciierge medicine*) iako nije izravno povezan, predstavlja paralele s razvojem i mogućnostima zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Konsijerž medicina, poznata kao i butik medicina (engleski, *boutique medicine*) ili praksa preko sačuvalca (engleski, *retainer practice*), je alternativni način pružanja zdravstva, gdje pacijenti plaćaju mjesečnu ili godišnju naknadu za zdravstvene usluge koje su obično bolje u kvaliteti. (31) Kako liječnici koji prakticiraju konsijerž medicinu obično uzimaju manji broj pacijenata, to omogućava veću dostupnost, duži pregledi, općenito, bolji odnos između pacijenta i liječnika. (31) Neki su kombinirali suvremene tehnologije s ovim modelom, tako da su razvili i koriste društveni medij, uključujući i društvene mreže i weblogove kako bi se bolje povezivali i komunicirali s pacijentima. (32) Nezadovoljstvo, od strane pacijenta kao i liječnika, glavni je razlog za nastanak konsijerž medicine, liječnici tvrde da administrativni zahtjevi su pretjerani, dok pacijenti se žale zbog dugih čekanja, kratkih pregleda i bezličnog skrba. (31,33) Ovaj model zdravstva nastoji rješavati te probleme i također daju liječnicima više vremena za obitelj i za druge radnje u prevenciji i javnom zdravstvu, a neki vide potencijal ovog modela da pomogne financirati bolnice. (31) Naravno, nijedan model nije savršen, etička i pravna pitanja postoje, uključujući odabir pacijenta, gdje su izbjegnuti bolesniji pacijenti; Pitanje u vezi plaćanja dodatne naknade uz plaćanje zdravstvenog osiguranja; I nedostatak odgovarajućih propisa i standarda. (31,33) Unatoč tome, konsijerž medicina napreduje kao održivi poslovni model,

neki liječnici s uspješnim konsijerž praksom su se odlučili prodati svoj poslovni model drugim liječnicima, a organizacije su se stvorile u svrhi promicati i razviti konsijerž medicinu i druge inovacije u zdravstvu. (31,33).

#### Crikvenička rivijera

Crikvenička rivijera, sa Crikvenicom kao glavnim predstavničkim mjestom, okružena s nekoliko manjih mjesta, poput Jadranova, Selca, Novog Vindolskog i Povila, nalazi se u Primorsko-goranskoj županiji. (5) Grad Rijeka služi kao administrativno središte za regiju, a postoje mnoga mjesta duž obale s kulturnim, povijesnim i turističkim tradicijama, a manje od sat vremena vožnje, postoje planine ili otoci, koji čine ovo zanimljivo mjesto. (5) Crikvenica ima bogatu povijest turizma, uključujući i zdravstveni turizam s naglaskom na talasoterapiju, seže sve do 1888., kad je Crikvenica osnovala svoju prvu javnu plažu. (34) Ubrzo nakon toga, kao omiljeno mjesto nadvojvode Josipa von Habsburga, Austro-Ugarska je uložila u hotele u ovom području, čak i prvi hotel je bio nazvan po samom nadvojvodi Josipu, koji je kasnije preimenovan 1900. kao Therapia. (34) Nekoliko imena slijedi, liječnici, koji su otvarali vile i sanatorije i iskoristili ovo područje za liječenje raznih bolesti, u jednom trenutku, bilo je gotovo deset lječilišta ili sanatorija otvoreni u Crikvenici. (34) Na žalost, nakon Drugog svjetskog rata, većina tih mjesta su se zatvorili, Thalassotherpia Crikvenica je ostala, s relativnom nedavnom otvorenom Terme Selce u susjednom mjestu. (34)

Drugi dio ovog rada će predstavljati zdravstvene ustanove u Crikvenici i okolici, te na taj način, predstavljati Crikvenicu kao primjer trenutnom stanju i pokazati perspektive zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Thalassotherpia Crikvenica i Terme Selce su dvije najveće ustanove koji se nalaze u ovom području koje promiču i koriste zdravstveni turizam, dok su ostale manje zdravstvene ustanove također prikazane za dobru mjeru. Ovaj dio, osim

predstavljanja što se nalazi u današnjoj literaturi, predstavlja i rezultate obiliske i razgovore sa zaposlenicima Thalassotherapie Crikvenice i Terma Selca. I, da se zaključi ovaj dio rada, Neiskorišteni potencijal: Turističko naselje Povile, prikazan je kao primjer da pokaže drugi trenutni problem u Crikvenici i okolici, slučaj nekoliko napuštenih hotela i drugih objekata koji su nekad poslužili za turizam u ovim području.

### *Thalassotherapia Crikvenica*

Thalassotherapia Crikvenica, kako stoji i danas, je ishod više od 100 godina razvoja i tradicije koja je počela krajem 19. stoljeća, kada su liječnici preporučili Crikvenicu kao savršeno mjesto za opuštanje, oporavljanje i liječenje bolesti, pogotovo bolesti dišnog sustava, zbog velikog broja sunčanih dana, visoke koncentracije soli u zraku, zaštite od jakih vjetrova i brojne duge pješčane plaže. (5,35,36) Suvremena Thalassotherapia Crikvenica se počela razvijati nakon Drugog svjetskog rata, u 1948., kao Oporavilište za rekonvalescentnu djecu „Primorka“, koje je kasnije, u 1960., postalo Zavod za talasoterapiju „Primorka“, osnovao je dr. Pansini s Klinike za pedijatriju u Zagrebu. (10,35,36) Iste godine, 1960., Zavod za talasoterapiju bolesti uha, grla i nosa osnovan je u hotelu Therapie, na temelju inicijative dr. Šercera i dr. Padovana s Klinike za otorinolaringologiju Bolnice dr. Mladen Stojanović, danas Bolnica „Sestre milosrdnice“ u Zagrebu. (35,36) Godine 1967., ta dva zavoda su bila ujedinjena kao Bolnica za liječenje i rehabilitaciju dišnih organa, gdje stoji današnja Thalassotherapia Crikvenica. (10,35,36) Bolnica je dobila viši status u 1979. i preimenovana kao Specijalna bolnica za rehabilitaciju i liječenje dišnih organa i reumatizma, te u 1995., bolnica je preimenovana kao Specijalna bolnici za medicinsku rehabilitaciju, kako se zove i danas. (10,35,36)

Bolnica pruža zdravstvo i zapošljava niz specijalista i pomoćnih osoblja u četiri glavna

područja – otorinolaringologija, interna medicina (pulmologija), fizikalna medicina i pedijatrija, s naglaskom na liječenje i rehabilitaciju bolesti dišnih i reumatskih bolesti, uglavnom koristeći principe talasoterapije, ali i konvencionalne medicine. (5,35,36) Liječenje je predviđeno uglavnom za poremećaji i bolesti gornjih i donjih dišnih organa i reumatskih bolesti, ali i druge s područja otorinolaringologije, uključujući audiologije. (35,36) Liječenje uključuje niz talasoterapijskim metodama, uključujući udisanje morskih aerosola i kupanje u moru i u istinu, bolnica ima osoblje i opremu za primjenu ove metode, uključujući bazen s zagrijanom morskom vodom. (35,36) Bolnica također brine o djeci, ne samo o bolestima dišnih puteva i alergije, nego i dermatoloških bolesti koje reagiraju na talasoterapijske metode te organiziraju se školske nastave, tako da djeca ne zaostaju u školi. (35,36)

#### Izvješća obilazka i razgovora

Informativni obilazak i razgovor je ljubazno vodio dr. Silvije Šegulja, pedijatar kod Thalassotherapie Crikvenice, koji se tek vratio s kongresa na kojem je predstavljena bolnica i njezin rad, imao je puno toga za reći i imao je izrazito povjerenje u bolnicu i smjeru kojem ide. Bolnica se nalazi na samoj obali u Crikvenici, odvojena od plaže samo cestom. Thalassotherapia Crikvenica se razlikuje od ostalih bolnica u Hrvatskoj zbog načina organizacije svojih usluga, gdje zdravstvo, bolnički smještaj i prehrana su dostupni hrvatskim građanima pokriveni preko HZZO-a, ali bolnica također pruža svoje usluge, uključujući i hotelski smještaj i prehranu, na slobodnom tržištu, posebno turistima.

Recepcija se nalazi u glavnoj zgradi, kao i neki od bolničkih i hotelskih smještaja; Prostor za preglede za otorinolaringologiju, pulmologiju i fizikalnu medicinu; Prostor za inhalacijsku i fizikalnu terapiju; I bazen bolnice. Dvorane su također smješteni u glavnoj zgradi, tako da Thalassotherapia Crikvenica nudi i kongresni turizam. Odjel za pedijatriju nalazi se u drugoj zgradi u blizini bolničke uprave i teretane. Bolnica također posjeduje i

upravlja nekoliko zgrada sa sobama i apartmanima za najam, a radi s lokalnom turističkom agencijom za oglašavanje i nabavljanje gostiju. Ovi apartmani su isključivo za slobodno tržište, te gosti ne moraju biti pacijenti bolnice, iako bolničke usluge se uvijek nude s apartmanima. Hotel Mediteran je pored Thalassotherapie Crikvenice, te zajedno rade, što je očito kad imaju hodnik koji povezuje glavne zgrade. Ova suradnja je koristna, jer hotel nudi dodatne usluge, uključujući spa tretmane, kao i smještaj. Na sjevernoj strani bolničkog posjeda, vanjski prostor se gradi koji će biti opremljen s raznim spravama za vježbanje, a bolnica ima i koncesiju na susjednoj plaži koja se također trenutačno razvija.

Što se tiče usluga koju bolnica nudi, kako je navedeno na web stranici, pedijatrije, otorinolaringologije, pulmologije i fizikalne medicine se nude, naravno, bolnica nema toliko kadra i nije tako opremljena kao na primjer Klinički bolnički centar Rijeka (KBC Rijeka), dakle, primarna zaštita će slati pacijente koje bolnica je sposobna liječiti, to su kronični i rehabilitacijski slučajevi koji nisu tako hitni, ali akutni slučajevi ili slučajevi koji zahtijevaju operaciju su obrađeni u Rijeci. Ipak, određena razina skrbi se mora osigurati, tako da bolnica surađuje s nedalekom Poliklinikom Katunar, koja upotpunjava usluge koje bolnica nema, kao što su rendgenska snimanja, koje bolnica plaća po potrebi. Talasoterapija, međutim, je ono što stvarno čini bolnicu drugačijom od ostalih, uključujući bazen s morskom vodom koja se crpi izravno iz mora i opreme za inhalacijsku terapiju koristeći morsku vodu, koju bolnica poput KBC Rijeka nema. Danas, morska voda se koristi koja je obrađena drugdje i koju bolnica kupi, to jest Aqua Maris, međutim, bolnica je crpila i obrađivala morsku vodu sama za neko vrijeme, što je bilo jednako sigurno i učinkovito, osim povremene infekcije. O učinkovitosti talasoterapije, pogotovo u usporedbi s konvencionalnom medicinom, kao što su lijekovi ili operacije, dr. Šegulja je objasnio da je učinkovita i zapravo spada u konvencionalnu medicinu, samo je marginalizirana, vjerojatno zbog utjecaja farmaceutske industrije .

Mnogo tema o kojima se raspravljalo u ovom radu – marketing, obrazovanje, zakonodavstvo – se raspravljalo tijekom obilaska i razgovora i većina točaka opisane ranije je potvrdio dr. Šegulja. O obrazovanju, dr. Šegulja je spomenuo da dva zaposlenika, ravnatelj bolnice, Damir Lončarić i još jedan zaposlenik, upravo će završiti studij zdravstvenog turizma u Opatiji opisanog ranije. On smatra da će studij pomoći poboljšati bolnicu, te da sve ustanove s potencijalom za zdravstveni turizam treba imati menadžere koji su uspješno prošli takav studij. O zakonodavstvu, Thalassotherapia je primjer ranije opisani problema, što je potvrdio i dr. Šegulja, kao bolnica, njezin hotelski smještaj se ne može svrstati u zvjezdanom sustavu ni reklamirati u tom sustavu, unatoč ispunjavanju svih uvjeta. O Europskoj uniji, dr. Šegulja je objasnio da sustav mobilnosti pacijenata je već na snazi, da pacijenti iz europskih zemalja mogu doći do Crikvenice za liječenje i cijeli iznos koji su potrošili bit će im vraćen kad se vrate doma. Međutim, on smatra da treba razvijati sustav omogućiti ustanovama da izravno naplate preko zdravstvenog osiguranja europskih zemalja, tako da pacijenti ne moraju tražiti povrat i možda promicati više pacijenata da putuju za liječenje.

Još jedna zanimljiva tema koju je dr. Šegulja opisao je monopolistička osobina HZZO-a, koja možda ugrozi razvoj bolnice i kvalitete skrbi. Navodno, HZZO određuje i regulira dijagnostičke postupke i liječenja – koliko će nešto trajati, materijale koji će se koristiti i naravno, cijenu. Trenutno, zakon u Hrvatskoj ne dopušta druge osiguravajuće kuće da prodavaju zdravstveno osiguranje, što znači ustanove i ordinacije koje rade sa i koje se oslanjaju na HZZO-u, su bez izbora. Posljedice toga, osoblja, materijala i oprema potrebno za bolnicu da se poboljša razina skrbi, nisu uvijek isplativi ako HZZO ne plaća dovoljno. Na primjer, kad bi bolnica kupila skupu medicinsku opremu, cijena za dijagnostički postupak ili što već, mora biti dovoljna da plati barem opremu, ako ne, novac će biti potrošen umjesto zarađen i kao rezultat, bolnica ne će kupiti takvu opremu, što može smanjiti razinu skrbi, ako



se bolnica ne razvija i ulaže u novu opremu. Dr. Šegulja je spomenuo da više osoblja u bolnici bi pomoglo također, jer pacijenti koji su privatno platili za usluge obično očekuju više vremena s liječnicima i pošto ovi pacijenti plaćaju više nego HZZO za svoje osiguranike, bolnica nastoji ispuniti taj zahtjev. Kvaliteta skrbi, dr. Šegulja je naglasio, nije zapravo bolja, privatni ili osigurani pacijenti dobivaju istu skrb, ali činjenica je, pacijenti koji su platili očekuju, trebaju dobiti i dobivaju više vremena s liječnikom.

### *Terme Selce*

Terme Selce, koji se nalazi u Selcu, malom mjestu pokraj Crikvenice, su otvorili prije 20 godina muž i žena, liječnici Ivan i Vlasta Brozičević. (37) Ustanova zapošljava oko 30 ljudi – liječnika, medicinskih sestara, fizioterapeuta, kozmetičara i pomoćnog osoblja – uključujući i dr. Ivan Brozičević, kardiolog i ravnatelj ustanove; dr. Vlasta Brozičević, specijalista fizikalne i rehabilitacijske medicine i službeni liječnik skijaške reprezentacije Hrvatske; I kćer, Iva Brozičević Dragičević, klinički sportski psiholog. (37) Ustanova nudi niz zdravstvenih usluga i smještaj, a najviše nudi fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i usluge koje bi spadale u wellness i spa turizam – masaže, kozmetičke tretmane, smršavljenje, kao i opsežan sportski program za sportaše, s naglaskom na sportskim ozljedama, pripremama i treningom. (37) To je tek mali pregled usluge objavljen na web stranici Terme Selce, koja ide s puno više detalja opisujući usluge koje se nude, programe, pakete itd. (37) Još nekoliko zanimljivih činjenica, prema njihovoj web stranici, Terme Selce ima klijente iz više od 70 zemalja, kao i trening i uspješne rehabilitacije više od 120 profesionalnih sportaša. (37)

### Vođeni obilazak i Intervju Izvješće

Obilazak ustanove i razgovor sa ravnateljem ustanove, dr. Ivan Brozičević, bilo je informativno i impresivno. Terme Selce otvorena je, kao što je već spomenuto, prije više od

20 godina, ali i prije toga, i dr. Ivan i dr. Vlasta Brozičević su radili u zdravstvenom turizmu kod Thalassotherapie Crikvenice, gdje je dr. Ivan Brozičević zapravo bio ravnatelj bolnice. Oba su pridonijeli mnogim zajednicama i tako promovirali i razvili zdravstveni turizam, uključujući i zajednicu koja je ujedinjela interese u zdravstvenom turizmu sve republike Jugoslavije, međutim, kako je dr. Ivan Brozičević sam rekao, kratko je to sve trajalo.

Terme Selce je potpuno privatno poduzeće koje nudi medicinske i turističke usluge, naravno, s obzirom na trenutnu situaciju zakonodavstva, te usluge su odvojeno registrirane, ali se koegzistiraju pod istim krovom. Ustanova, otvorena tijekom cijele godine, nalazi se u dvokatnoj kući, gdje se razni prostori za preglede i tretmane nalaze u prizemlju i na prvom katu, uz glavnu recepciju, a smještaj se nalazi na drugom katu. Veliki dio zidova objekta su ukrašeni sportskim dresovima potpisani od strane raznih sportaša, uključujući i poznatog nogometaša, Modrić i Olimpijska skijašica, Kostelić. Objekt je opremljen sa suvremenim opremama za fizikalnu medicinu – opremu za terapiju ultrazvukom i magnetskom rezonancijom, hipobaričnu terapiju, proprioceptijske vježbe i kineziterapiju. O otvorenom stavu prema novoj opremi i metodi, dr. Brozičević je nasglasio da je nužno imati jedinstvenu ponudu kako bi privlačio klijente, posebno za Selce, kao relativno malo mjesto u Hrvatskoj.

Najveća borba Terme Selce je, kako je opisao dr. Brozičević, nedostatak suradnje lokalnih hotela i drugih turističkih usluga. Terme Selce nudi razne medicinske usluge i ako nude neke turističke usluge, ograničene su, a bilo bi korisno kad bi lokalni hotel radili s Terme Selce, oni mogu osigurati smještaj, prehranu i druge usluge koje bi dopunile zdravstvene usluge koje Terme Selce pruža. Mnogi klijenti dolaze posebno u Terme Selce, neki su u Hrvatskoj prvi puta, a kako su oni došli do ovdje, bilo bi lijepo i vidjeti Hrvatsku.

### *Druge pružitelje zdravstvene usluge*

Brojne javne i privatne klinike i ordinacije postoje u Crikvenici i neposrednoj blizini, koje nude zdravstvene usluge. Javne zdravstvene ustanove uključuju veliku ustanovu koja nudi primarne zdravstvene zaštite i hitne službe u Crikvenici, a svako bliže naselje ima svoju ordinaciju koja nudi primarne zdravstvene zaštite. Naravno, ove javne ustanove su namijenjene za lokalno stanovništvo, a ne za snabdjevanje turističke ponude, osim za pružanje hitne službe, koja spada u domenu turističke medicine. Međutim, postoji nekoliko privatni klinika i tvrtki koje pružaju zdravstvo, te kako su više poslovno orijentirane, ove ustanove bi mogle imati više ponuditi turizmu. Poliklinika Katunar, Stomatološka poliklinika Kalmar i Centar zdravlja Onda Bribir, su tri takva primjera u Crikvenici odnosno Bribiru. Nažalost, te ustanove nisu bile dostupne za razgovor ili komentar.

Poliklinika Katunar, otvorena 1994., nudi niz zdravstvenih usluga, a osim što pruža usluge lokalnom društvu, klinika također ima dobro uspostavljenu turističku ordinaciju. (38) Klinika ima liječnike, medicinske sestre, laboratorijske tehničare, te surađuje s brojnim specijalistima kako bi ponudila osnovnu i specijalističku skrb u područjima interne medicine, ginekologije, optometrije, kao i laboratorijski rad i radiološko snimanje. (38)

Stomatološka poliklinika Kalmar, slična kao Poliklinika Katunar, izgleda da je jednako uspostavljena s osobljem i opremom, ali za stomatologiju umjesto medicinskih usluga. (39) Kalmar nudi estetske tretmane, snimanje, parodontologiju, proteze i implantate, kao i druge oblika oralne kirurgije. (29) Kako je web stranica Kalmara ponuđena na hrvatskom i talijanskom jeziku, može se pretpostavljati da Kalmar također radi s turistima, posebice Talijanima. (39)

Centar zdravlja Onda Bribir, koji se nalazi u mjestu Bribiru, mjesto koje se nalazi dalje od obale, nalazi se u dolini koja se otvara prema Novom Vinodolskom, nudi niz usluga koje

spadaju pod spa turizam – masaže, kozmetičke tretmane i još mnogo toga . (40)

Još jedan objekt, hotel s četiri zvjezdice, umjesto zdravstvene ustanove, vrijedno je spomenuti je nedavno ponovno otvoren, od 8. svibnja, 2014., Hotel Therapia, preimenovan kao Hotel Kvarner Palace, nakon što je prodao prethodni vlasnik Igor Štimac i kupio austrijski hotelijer Wilfried Hollies početkom 2013. (41,42) Hotel je obnovljen prije prodaje 2005. i još je poboljšan otkad je kupljen, a sada posjeduje veliki wellness centar opremljen s raznim kupkama, saunama, te bazenima, nudi masaže, kozmetičke tretmane i fizikalnu terapiju, što je povratilo hotel na nešto od svojeg prvobitnog slavlja. (42)

#### *Neiskorišteni potencijal: Turističko naselje Povile*

Oko tri kilometra niz cestu od Novog Vindolskog, prema Senju, su Povile, malo mjesto koje je nekad bilo domaćin uspješnom turističkom naselju, koje je imalo središnji objekt s recepcijom i restoranom, četiri paviljona, teniski teren, autokamp i preko 25 bungalova; Ukratko, naselje je moglo primiti više od 500 gostiju. (43) Nažalost, danas, naselje je potpuno propalo, tako stoji skoro 20 godina, a što je najgore, to nije jedini primjer hotela ili slično u ovom području, koji imaju potencijal za smještaj i poticati turizam, uključujući i zdravstveni turizam, ali iz nekog razloga, ne rade i samo polako se raspadaju. (44-45) Ovi hoteli i drugi objekti, smješteni u privlačnim morskim mjestima, nisu skriveni od javnosti, a vjerojatno sa svojim iznurenim izgledom, ometaju razvoj turizma na ovom području. (43-45)

## Rasprava

Od svih tema predstavljeni gore u djelu Pregled literature i istraživanja, vjerojatno je da konsijerž medicina najviše se ističe, jer nema gotovo nikakve veze s zdravstvenim turizmom u Hrvatskoj, međutim, ovaj novi poslovni model, čineći svoj pečat u Americi, je predstavljen za nekoliko razloga. Kao prvo, konsijerž medicina bi mogla biti uspješni poslovni model za zdravstvo u Hrvatskoj, posebice među turistama, a drugi, glavni razlog, konsijerž medicina posjeduje nekoliko paralela s razvojem zdravstvenog turizma u Hrvatskoj i služi kao primjer inovacija i inicijativa koje guraju Ameriku prema naprijed kao voditelj u mnogim poljima u usporedbi s Hrvatskom. Dobro, usporedba između Amerike i Hrvatske možda nije toliko izvedljiva, jer Hrvatska je samo dio veličine Amerike, no kao dio Europe, Hrvatska bi trebala imati isti potencijal kao bilo koja američka država ili grad i kao takva, usporedba najviše razmatra razlike u mentalitetu.

Europa je uvijek bila naprednija od Amerike kada je riječ o proizvodnji informacije, ali Amerika je uvijek bila bolja od Europe kada je došlo do praktične primjene informacija, svojim „*can-do*“ (hrvatski, sve se može učiniti) duhom. (46) Penicilin je otkrio britanski znanstvenik Alexander Fleming, ali Amerikanci su prvi razvili i masovno proizvodili penicilin u obliku učinkovita antibiotika. (46) Unatoč činjenica da europski i američki zdravstveni sustavi uveliko se razlikuju, prije svega kao uglavnom javne odnosno privatne sustave, konsijerž medicina je primjer mašte, ambicije i hrabrosti u Americi, koje fale u Europi i Hrvatskoj.

Uspoređujući razvoj zdravstvenog turizma i konsijerž medicine u Hrvatskoj odnosno Americi, postoje sličnosti. Zdravstveni turizam nije nova ideja za Hrvatsku povijesno gledano, ali nestao je za neko vrijeme prije nego što se vratio, tako možemo smatrati kao novo, kao i konsierž medicina u Americi. Konsierž medicina, unatoč tome što je nova ideja,

unatoč nedostatku istraživanja, odgovarajuće propise i standarde, te obrazovanja, poput zdravstvenog turizma u Hrvatskoj i dalje ide prema naprijed. Poslovni model i svi ostali aspekti se razvijaju uz funkcionalna poduzeća. Ta hrabrost nedostaje u Hrvatskoj, a nejasno je zašto i kako se to može promijenjati.

Konsijerž medicina je, drugi razlog zašto je ova tema predstavljena, model koji bi se mogao primijeniti za turizam. Prilikom razmatranja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, treba obratiti pažnju na turizam kao izvoz, strani turisti, a ne stanovnika. S tim na umu, zamislite turist koji dolazi u Hrvatsku, zemlja i jezik su nepoznati, a ta osoba ima sreću da se razboli. Ordinacije postoje da zbrinu takve slučajeve, ali treba naći ove ustanove i onda komunicirati, tako da takva osoba je u nepovoljnom položaju. Konsijerž liječnik bi mogao osigurati bolju skrb, dolaziti do pacijenta, a uzimajući u obzir prirodu turista, poslužiti kao vodič i prevoditelj, organizirati specijalistu ako je potrebno i još mnogo toga. Te usluge mogu biti prodane kao vrsta zdravstvenog osiguranja, preko turističkih agencija, dok se organizira posjet. Ako dovoljan broj paketa se može prodati, to bi držalo cijenu niže, čineći ovo dobrom ponudom. Naravno, ovo spada više u domeni turističke medicine nego zdravstveni turizam.

Da se vratimo na temu zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, zajednička tema koja se raspravlja je osjećaj da poveznice nedostaju između medicine i turizma kako bi ih spojili zajedno, gdje su obrazovanje i zakonodavstvo česti primjeri. Studij je bio predložen i razvijen, a možda stagnacija rješavanja problema legislative postoji jer se žele novi zakoni, umjesto da se izmjene postojeći zakoni. Obrazovanje ili zakonodavstvo, jasno je da su već uspostavljeni i funkcioniraju za medicinu i turizam, a novi studij i zakon su možda pretjerano rješenje kad se uzmi u obzir trenutni status u Hrvatskoj, pogotovo kada manje promjene mogu biti učinkovite, lakše provedene i odgovaraju više ljudima.

Studenti koji će završiti turistički studij, unatoč novom programu i dalje ne će biti

svjesni da medicina je dostupna za turističku ponudu. Novi kolegiji trebaju se razvijati unutar postojećih studija, educirati i promicati uporabu aktivnosti i usluga vezano za zdravlje. Isto tako, u okviru postojećih zdravstvenih studija, novi kolegij se može stvoriti, možda ne samo vezan uz zdravstveni turizam, ali kolegij koji bi opisao mogućnosti za zdravstvenim djelatnicima izvan zdravstvenog sustava, ne samo u bolnicama, klinikama, ordinacijama, ali i drugdje, uključujući i u područje turizma. Jasno je da poveznice nedostaju, a novi studij će sigurno pomoći, ali stvaranje novi studij u usporedbi sa stvaranjem novi kolegiji u sklopu postojećih studija, zahtijeva puno više vremena i truda, a možda nije ni jednako učinkovit, jer nedostatak obrazovanja i dalje će biti prisutan među većinom koji uđu u područje medicine i turizma. Izrada kolegija unutar postojećim studijima bi mogli dosegnuti više studenata, te možda utjecati na veću promjenu.

U svakom slučaju, raspored Studija zdravstvenog turizma je posebno zanimljiv i dobro učinjen, nudi manji broj obveznih predmeta kako bi se razvio temelj u aspektima zdravstvenog turizma, a zatim veći broj izbornih predmeta, što omogućuje studentima da se prilagode studiju prema njihovim interesima. To je slično kao studije koje se nude u SAD-u i drugdje, a koje potiču studente da postanu neovisni, razmišljati i donositi odluke sami ranije, umjesto da se gura masivna količina teorije na studente, što je često slučaj u Hrvatskoj. Poticanje studenata da budu inovativni i da poduzimaju inicijativu bi pomoglo razviti bilo koje područje, ne samo zdravstveni turizam, ali to je pitanje koje spada više sustavu obrazovanja u Hrvatskoj.

Gdje je bilo predloženo rješenje koje se razvilo u obrazovanju, praktično ili ne, barem nešto u zadnje vrijeme je učinjeno, za razliku od zakonodavstva, druga poveznica koja nedostaje. Ipak, zakonodavstvo se ne čini toliko problematično kako većina tvrdi, barem ne za svakoga, iako je nejasno kako zakonodavstvo utječe na nekoga više a na nekoga manje. Ako

uzmimo u obzir Crikvenicu kao primjer, Thalassotherpia Crikvenica kao javna, a Terme Selce kao privatna ustanova, nejasno je kako Terme Selce je uspilo pronaći, recimo, rupu u zakonu i funkcionira kao registrirana klinika i zasebna tvrtka za turizam pod jednim krovom, a Thalassotherpia Crikvenica, unatoč posjedovanju i upravljanju imovinom koja je isključivo namijenjen za slobodnom tržištu, nije u stanju iskoristiti istu rupu, stvoriti i upravljati tvrtkom za turizam. Novi zakoni bi mogli pojednostaviti i učiniti sigurniji postupak za nešto tako, ali izgleda da novi zakoni ili izmjene i dopune nisu u bliskoj budućnosti, te umjesto toga, kao konsijerž medicina, kojoj također nedostaje prikladna legislativa, zdravstveni turizam treba krenuti naprijed, najbolje što može s trenutnim statusom legislative. Plus, unatoč nedostatku propisa, organizacije djeluju koje bi trebale pružiti prikladnu podršku i ustanove s potencijalom za zdravstveni turizam treba i dalje oslanjati se na njih, opet, kao konsijerž medicina u Americi.

Jedna stvar koja ima potencijal za poticanje razvoja je bolje naknade od HZZO-a za javne ustanove, a trebalo bi nadoknaditi i privatne ustanove i omogućiti pacijentima da zatraže zdravstvo kod njih. Ako HZZO to ne može priuštiti, onda zakoni trebaju biti izmijenjeni kako bi druga osiguravajuća kuća mogla prodati zdravstveno osiguranje i stimulirati razvoj i napredak.

Doduše, lako je kritizirati, a situacija možda nije tako jednostavna, pogotovo s ulaskom u EU-u i svim promjenama koje će se očekivati od Hrvatske. Moramo se nadati da zahtjevi EU-a za Hrvatsku neće stvoriti preveliki pritisak na Hrvatsku i pomaknuti pažnju na drugim područjima, umjesto da se dalje razvija najveće hrvatske industrije, zdravstvo i turizam, posebno turizam kao najveći hrvatski izvoz. EU bi trebala potaknuti promjenu i razvoj i to za poboljšanje mobilnosti i privlačenja ljudi iz europskih zemalja, pogotovo ako sustav kao što je dr. Šegulja opisao, da pojednostavi postupak za pacijenta između



zdravstveno osiguranja i ustanova, mogao biti uspostavljen. Očito je da Hrvatska je poznata u Europi, kao sa svojim prehrambenim eko-proizvodima i ovakve jedinstvene ponude daju Hrvatskoj prednost u Europi, te sada je vrijeme da Hrvatska to iskoristi.

Sezonalnost je istaknuti problem u Hrvatskoj, svi smještaji, prehrane i druge usluge postaju gotovo neiskorišteni u zimskim mjesecima. Platform Nacionalnog foruma, njihova ideja promicati Hrvatsku kao Europsku Floridu bi pomoglo da se otkloni taj problem, a možda je to ideja koja postojeći hoteli bi mogli iskoristiti već danas za smanjenje sezonalnosti. Kapacitet postoji, a postoji i cijeli kontinent starijeg stanovništva koje će zasigurno uživati i imati korist od boravka u Hrvatskoj tijekom zimskih mjeseca. To je područje Hrvatska treba istraživati, nejasno je kako ovo područje još nije iskorišteno, možda nije zbog neprimjerenog smještaja, marketinga ili čak zakona, ali sve se to da prilagoditi. Smještaj sigurno može biti prilagođen za stariju populaciju – dizala, dodatne trake i slično za ljude koji imaju poteškoće kretanja, te nema razloga zašto hoteli ne bi mogli zaposliti zdravstvene radnike. Možda cijena je previsoka za trenutnu ponudu, samo smještaj i prehrana, cijena bi mogla biti smanjena ili bi mogli nuditi dodatne aktivnosti i zdravstvo, bez promjene trenutnu cijenu i stvoriti ponudu koja je više privlačna, u bilo kojem slučaju, sigurno je bolje imati neki prihod nego ništa. Možda zakoni ne dopuštaju turistima da ostaju mjesecima, ali sada kada je Hrvatska članica EU-a, to će biti manji problem.

Marketing u gore navedenom slučaju, ali i općenito, sigurno nedostaje, unatoč činjenici da resurse postoje. Netko mora napraviti prvi korak, ili hoteli ili agencije, ili zdravstvene ustanove ili radnici, u svakom slučaju, nedostatak suradnje je neprihvatljiv. Smještaj i ugostiteljstvo trebaju biti pakirani zajedno sa zdravstvenim uslugama i tako prodani, to bi bilo korisno za obje strane. Hoteli u Crikvenici nemaju goste preko zime, a Terme Selce sa svojim zdravstvenim ponudama privlače klijente tijekom cijele godine, ali

nemaju dovoljno smještaja. Zajedno, ove usluge bi bile popunjene, a treba agent ili marketer koji će stvoriti paket po promotivnoj cijeni, te povećati klijente i prihode za sve uključene.

Ukupni manjak razumijevanja i cijenjenje za oglašavanje i marketing u Hrvatskoj nekako postoji. Ulaganje u razvoj i poboljšanje prostora, kadra i programa ne znači ništa bez klijenta, a to je gdje oglašavanje i marketing dolazi u obzir. Oglašavanje širi poruku, a marketing je ono što čini proizvod ili program privlačan, uzimajući u obzir i potrebe potrošača, pametno pakiranje i još mnogo toga.

Crikvenica i okolica je odabrana kao primjer za proučavanje i izlaganje stanja i perspektiva zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, ne samo zbog osobnih interesa, nego zato što je mjesto koje je doista zanimljiv primjer s idealnom klimom i puno uspješnim ustanovama koje pružaju zdravstveni turizam. Ono što je još zanimljivije je mogućnost da se javna ustanova usporedi s privatnom, Thalassotherapia Crikvenica odnosno Terme Selce, kao i drugih, makar nisu bili dostupni za komentar. Neke teme su već obrađene gore u vezi ovih ustanova, to su zakonodavstvo i marketing, ali postoje još neke teme koje su zanimljive za raspravljati. Jedna takva tema je, možda zbog dotičnog javnog i privatnog vlasništva, područja kojima se te ustanove bave, jedan se više bavi medicinskim turizmom, a drugi uključuje više wellness i spa turizam. Terme Selce, zbog svojeg privatnog vlasništva, možemo sigurno pretpostavljati da slijede i nastoje ispuniti zahtjeve i trendove koji su aktualni i s jakim ponudama u različitim elementima wellness i spa turizma, koji sadašnji trendovi i podržavaju, Terme Selce sigurno razvijaju ovo područje kao profitabilni smjer. Također, pružanje usluga određenim skupinama, kao što su sportaši, je također dobar način za privlačenje klijenta tijekom cijele godine. Thalassotherapia Crikvenica, s druge strane, je još javno i bolničko orijentirana s radom sa sjedištem u medicini, a mogla bi razviti wellness i spa turizam, kao dio njihove ponude – smještaj, specijalisti, te prostor je tamo, samo je stvar da se uključuju i u

ovo područje. Hotel Mediteran pokriva ovo područje, ali bolnica bi trebala biti više konkurentna, ako se već prodaje smještaj ljudima koji nisu pacijenti, onda bi mogla ojačati svoju ponudu s elementima wellness i spa turizma te postati sve više profitabilna i progresivna. Terme Selce, sa svojim uspješnim programima, također može razviti model koji se temelji na njihovom radu i prodavati ga liječnicima i drugim zainteresiranim za razvoj objekata ili tvrtki na temelju zdravstvenog turizma u ostalim dijelovima Hrvatske, baš kao konsijerž liječnici s uspješnim ordinacijama koji prodaju svoje poslovne modele i ideje.

Još jedna stvar Crikvenica, ili Hrvatska u cjelini, treba počistiti iznurene hotele i druge zgrade, od kojih je većina bila u vlasništvu i upravljaju javne tvrtke, uključujući primjerice Turističko naselje Povile i bezbrojnih drugih na području Crikvenice, a da ne spominjemo ostatak Hrvatske obale, kao veliki hoteli poput Miramare u Crikvenici i San Marino u Novom Vinodolskom. Prodaja tih nekretnina za realistične, smanjene cijene, treba biti prioritet, ako se ne mogu obnoviti i ponovno otvoriti od strane sadašnjih vlasnika, jer kako izgledaju sada, ne pridonose ništa za ova područja, ako ništa drugo, pošto su dosta ružni, oni narušavaju izgled ovog područja. Ako ove nekretnine se mogu prodati i ponovno uspostaviti, to bi stimulirao, bez sumnje, sve oblike turizma. Smještaj i ugostiteljstvo su ključne komponente za turiste, lijepo mjesto za boravak i gdje jesti, kada su one uspostavljene i kapacitet je visok, razvoj i ponuda različitih programa, uključujući i zdravstvene programe, postaje lakša.

### *Nedostaci rada*

Tema zdravstvenog turizma u Hrvatskoj je doista široka tema, puno opsežnija nego što je autor očekivao. Zbog tog razloga, najvjerojatnije, gotovo nema članaka, recenzije ili knjiga, koji cjelovito i sažeto opisuju status zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Ovaj rad je pokušao riješiti problem predstavljajući glavne teme iz reprezentativnih članaka i drugih izvora, kao i

druge povezane teme, a svakako služi, u najmanju ruku, kao dobar uvod teme pri ruci.

Međutim, puno drugih izvora postoje, a jednostavno nisu mogli biti uključeni zbog obilnih količina, kao i truda i vremena koje bi bilo potrebno sve obraditi. Recenzije koje intenzivno istražuju i opisuju o različitim aspektima zdravstvenog turizma – marketing, obrazovanje, zakonodavstvo i više – treba biti proizvedeno, a jedan pregled koji bi obuhvatio recenzije o svakom aspektu. Sveobuhvatan pregled bi predstavio cjelovitu sliku, te otkrivao najhitnije probleme i odredio prioritete, kao i dobre akcijske planove ili strategije.

Crikvenica je izabrana kao prikaz slučaja, kao i primjer kao i model za zdravstveni turizam u Hrvatskoj, a iako je zanimljiv slučaj i obuhvaća mnoge aspekte zdravstvenog turizma, možda ne predstavlja u potpunosti Hrvatsku u cjelini. Više centri koji nude ili imaju potencijal za zdravstveni turizam bi mogli biti istraživani, ova ideja se proteže na ideji za daljnja istraživanja i mišljenja iz prethodnog odlomka. Također, hoteli i turističke agencije bi mogli biti uključeni u istraživanje tog područja, sa sličnim obilascima i razgovorima da se dobije izgled iz turističke industrije.

## **Zaključak**

Gledajući aspekte zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, kao i na konkretnom primjeru crkveničke rivijere, jasno je da postoje resurse i infrastrukture za razvoj ovog oblika turizma u Hrvatskoj. Turizam i zdravstvo su dobro ustanovljeni, a prirodni resursi su obilni, kako u unutrašnjosti, tako i na obali, za razvoj zdravstvenog turizma. Doista, uspješne zdravstveno-turističke ustanove i tvrtke već rade, a sigurno postoji nekoliko drugih mjesta i objekata s potencijalom da probiju u ovom tržištu. Unatoč resursa, potražnja i potencijal zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, ovo područje se kreće naprijed polako. Stručnjaci optužuju neprikladan ili nedostatak marketinga, obrazovanja i legislative, kao glavne probleme. Djelatnici koji se bave medicinom i turizmom ili već zdravstvenim turizmom, koji želi razvijati zdravstveni turizam u Hrvatskoj, pošto čekanje promjene bi moglo potrajati, trebaju naučiti nešto iz primjera konsijerž medicine u Americi i gurnuti zdravstveni turizam prema naprijed, najbolje što se može u trenutnom stanju, sa ciljem razvoja i napredaka. S različitim organizacijama koje promiču zdravstveni turizam, stalno stvara nove informacije, te proizvode smjernice, obrazovanje i zakonodavstvo bi trebalo biti manji problemi. Umjesto toga, Hrvatska treba usredotočiti na ekonomske potražnje, marketing i ulasku u EU kako bi se unaprijedila u zdravstvenom turizmu. Obrazovanje, zakonodavstvo i druga područja će lako sustići i nadamo se uzrokovati poboljšanja, a možda i praksa može pomoći u oblikovanju studija ili zakona, umjesto odmah stvaranja studija ili zakona koji će na kraju zahtijevati izmjenu zbog praktičnih manjkavosti. U svakom slučaju, zdravstveni turizam je pun potencijala i aktivno raste, što čini ovo uzbudljivo vrijeme za medicinu i turizam u Hrvatskoj danas.

## Sažetak

Brojni izvori s pravom opisuju Hrvatsku kao zemlju s opsežnim mogućnostima za zdravstveni turizam. Razlozi tome su dugotrajna tradicija i infrastruktura u Hrvatskoj i sve veća potražnja za ovim oblikom turizma u svijetu. Unatoč tome, zdravstveni turizam se razvija sporo u Hrvatskoj, a mnogi stručnjaci se slažu da su za to krivi neprikladan marketing, obrazovanje i zakonodavstvo, koji su ujedno i neke od najvažnijih tema u današnjoj literaturi, no razne organizacije i dalje promiču zdravstveni turizam u Hrvatskoj. Razmatra se i što znači ulazak Hrvatske u Europsku uniju za zdravstveni turizam. Osim toga, istraživana je i Crikvenička rivijera i to posebno „Thalassotherapie Crikvenica“ i „Terme Selce“, kao primjeri trenutnog stanja i mogućnosti za zdravstveni turizam, koji ujedno služe i kao posebni i zanimljivi primjeri s obzirom na javnu odnosno privatnu prirodu ustanove. Takozvana *concierge medicine*, rastući zdravstveni poslovni model u SAD-u, također je prikazana, zbog mnogih vrijednih usporedbi koje se mogu povezati sa zdravstvenim turizmom u Hrvatskoj.

## **Summary**

Numerous sources describe Croatia, rightfully so, as a country with extensive potential for health tourism, due to the long tradition and plentiful resources available in Croatia, and the growing demand for this form of tourism worldwide. Despite this, health tourism is developing at a slow pace in Croatia, and many experts agree that inadequate marketing, education, and legislation, to focus on some of the major topics presented in literature today, are to blame, in spite of various organisations which promote health tourism in Croatia. Accession to the European Union, and what this means for health tourism, is also explored. The Crikvenica riviera is investigated, namely Thalassotherapia Crikvenica and Terme Selce, as an example of the current status and prospects for health tourism in Croatia, which serves as a particularly interesting example considering the public and private nature of the facilities. Concierge medicine, a growing healthcare business model in the United States, is presented also, as many valuable parallels may be drawn with health tourism in Croatia.

## Literatura

- 1 Kušen E. Positioning medical tourism in the broader framework of health tourism. Tourism [Internet]. 2011. [pronađen 2014. 18. ožujka]; 59(1):95-99. Dostupan na Hrčku: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=101948](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=101948)
- 2 Geić S, Geić J, Čmrlec A. Zdravstveni turizam egzistencijalna potreba u suvremenom društvu. Informatol [Internet]. 2010. [pronađen 2014. 6. veljače]; 43(4):317-24. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=95948](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=95948)
- 3 Koncul N. Wellness: a new mode of tourism. Economic Research [Internet]. 2012. [pronađen 2014. 18. ožujka]; 25(2):503-34. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=128967](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=128967)
- 4 Gračanin M. Wellness u zdravstvenom turizmu hrvatske. Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu : zbornik radova [Internet]. 2010. [pronađen 2014. 18. ožujka]; 1(1):215-23. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=83384](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=83384)
- 5 Zukić E. SWOT analiza zdravstvenog turizma Primorsko-goranske županije [Diplomski rad]. Rijeka: Sveučilište u Rijeci; 2012.
- 6 Ivakić T. Edukacijski i regulatorni temelji zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj: Stanje i perspektive [Diplomski rad]. Rijeka: Sveučilište u Rijeci; 2010.
- 7 Capar M, Murr G, Popić G, urednici. Priručnik turističke medicine. Pula: Medicinski centar Pula; 1993.
- 8 Ivanišević G. Prirodni lijekoviti čimbenici u medicini. U Babić-Naglić Đ., urednik. Fiziklana i rehabilitacijska medicina. Zagreb: Medicinska naklada; 2013. p. 191-6.
- 9 Loubeau PR. The globalization of dental care: an opportunity for Croatian tourism. Tourism [Internet]. 2009. [pronađen 2014. 18. ožujka]; 57(2):193-9. Dostupan na:



[http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=80809](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=80809)

- 10 Car A, Čučković L, Hihlik J, Ivanišević G, Karić M, Kos M, Petrić M, Seršić M, Zakošek B. Od blatne kupke do wellnessa: Razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Opatija: Hrvatski muzej turizma, 2010.
- 11 Gotovac P. Tourism and Health: What successful managers in tourist destinations should know about health security as a key factor in establishing and promoting a reliable, safe tourist industry? Acta Turistica Nova [Internet]. 2007. [pronaden 2014. 15. svibnja]; 1(1):61-85. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=43718](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=43718)
- 12 Milinović D. A Development Strategy for Health Resorts and Specialised Rehabilitation Hospitals as a Function of the Development of Health Tourism in the Republic of Croatia. Acta Turistica Nova [Internet]. 2012. [pronaden 2014. 15. svibnja]; 6(1):57-68. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=157923](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=157923)
- 13 Krajnović A, Babić R, Bosna J. Medicinski turizam – neki marketinški i etički aspekti. Oeconomica Jadertina [Internet]. 2013. [pronaden 2014. 15. svibnja]; 3(1):16-30. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=160081](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=160081)
- 14 Milinović D. Primjena koncepcije marketinga u zdravstvenom turizmu Hrvatske. Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 3.-5. rujna 2010. 2010; 1:29-36.
- 15 Tomek-Roksandić S, Tomasović Mrčela N, Smolej Narančić N, Ljubičić M, Lukić M, Vračan S, Perko G, Predavec S. Lječilišna destinacija: Hrvatski prioritet zdravstvenog turizma za Europsko starije pučanstvo. Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 7.-8. rujna 2011. 2011; 1:61-7.
- 16 Tomasović Mrčela N, Tomek-Roksandić S, Majić T, Ljubičić M, Perko G, Lukić M,

- Šostar Z. Zdravstveni turizam za starije osobe – Hrvatski brand. Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 4.-6. rujna 2009. 2009; 1:57-65.
- 17 Muzur A, Peršić M, Peršić V, Bratović E. Treba li nam studij zdravstvenog turizma? - Evaluacija ante festum jednog poslijediplomskog specijalističkog program. Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 7.-8. rujna 2012. 2012; 1:35-38.
- 18 Peršić M. Poslijediplomski interdisciplinarni specijalistički studij Zdravstveni Turizam. JAHR [Internet]. 2012. [pronađen 2014. 7. ožujka]; 3(5):316. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=130259](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=130259)
- 19 Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu [Internet]. Opatija: Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu; 2010. [obnovljen 2014. 7. ožujka; pronađen 2014. 7. ožujka]. Dostupan na: <http://www.fthm.uniri.hr/>
- 20 Bergovec M, Vražić H, Bergovec M. Edukacija medicinskih kadrova za potrebe turizma i športa. Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu [Internet]. 2010. [pronađen 2014. 21. ožujka]; 1(1):37-42. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=82484](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=82484)
- 21 Bartoluci M, Birkić D. Human Factor Quality Management in Health Tourism. Acta Turistica Nova [Internet]. 2011. [pronađen 2014. 18. ožujka]; 5(1):53-74. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=157755](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=157755)
- 22 Trdina D. Upravljanje ljudskim potencijalima u zdravstvenoturističkim centrima Republike Hrvatske. Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu [Internet]. 2010. [pronađen 2014. 18. ožujka]; 1(1):315-29. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=83705](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=83705)
- 23 Muzur A., Peršić M., Bratović E., Peršić V. Okvir za pripremu pravilnika o pružanju usluga u zdravstvenom turizmu za liječilišne destinacije u Hrvatskoj. Zdravstveno-

- liječilišne destinacije u Hrvatskoj. Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 2.-4. rujna 2011. 2011; 1:161-6.
- 24 Muzur A. Kako se kali(o) Kurort. Zbornik Lovranščine. 2010; 1:197-214.
- 25 Skupnjak B, Vulić S. Akreditacija kao moćni instrument reguliranja funkcioniranja destinacija zdravstvenog turizma. Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 2.-4. rujna 2011. 2011; 1:42-46.
- 26 Ostojić R, Bilas V, Franc S. Implications of the accession of the Republic of Croatia to the European Union for Croatian health care system. Coll Antropol [Internet]. 2012. [pronađen 2014. 1. ožujka]; 36(3):717-727. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=132389](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=132389)
- 27 Rengal A. Hrvatski eko-proizvodi na tržištu EU. Agronomski glasnik [Internet]. 2013. [pronađen 2014. 1. ožujka]; 75(1):55-68. Dostupan na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=160005](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=160005)
- 28 Nikica Gabrić - Napravimo od Dalmacije hrvatsku Floridu. Slobodna Dalmacija [Internet]. 2013. 27. travnja [pronađen 2014. 11. veljače]. Dostupan na: <http://www.slobodnadalmacija.hr/Hrvatska/tabid/66/articleType/ArticleView/articleId/208601/Default.aspx>
- 29 Nikica Gabrić - Naš ekonomski brod tone sve dublje. Novi list [Internet]. 2014. 4. siječnja [pronađen 2014. 11. veljače]. Dostupan na: <http://www.novolist.hr/Vijesti/Hrvatska/Nikca-Gabric-Nas-ekonomski-brod-tone-sve-dublje>
- 30 Nikica Gabrić i Edvin Jurin - Želimo 15 milijuna stranih umirovljenika na odmoru na Jadranu. Slobodna Dalmacija [Internet]. 2014. 1. siječnja [pronađen 2014. 11. veljače]. Dostupan na: <http://www.slobodnadalmacija.hr/Split->

[%C5%BEupanija/tabid/76/articleType/ArticleView/articleId/231676/Default.aspx](#)

- 31 Linz AJ, Haas PF, Fallon Jr LF, Metz RJ. Impact of concierge care on healthcare and clinical practice. JAOA [Internet]. 2005. [pronađen 2014. 22. veljače]; 105(11):515-520. Dostupan na: <http://www.jaoa.org/content/105/11/515.long>
- 32 Hawn C. Take two aspirin and tweet me in the morning: how Twitter, Facebook, and other social media are reshaping health care. Health Affairs. [Internet]. 2009. [pronađen 2014. 22. veljače]; 28(2):361-8. Dostupan na: <http://content.healthaffairs.org/content/28/2/361.long>
- 33 Brennan TA. Concierge care and the future of general internal medicine. J Gen Intern Med [Internet]. 2005. Dec [pronađen 2014. 22. veljače]; 20(12):1190. Dostupan na: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16423114>
- 34 Uremović V, Vukelić I, Gobić J. Počeci i razvoj talasoterapije i zdravstvenog turizma u Crikvenici. Act Med-Hist Adriat [Internet]. 2006. [pronađen 2014. 20. travnja]; 4(2):247-258. Dostupan na: <http://hrcak.srce.hr/82276>
- 35 Thalassotherapia Crikvenica [Internet]. Crikvenica: Thalassotherapia Crikvenica; 2007. [pronađen 2014. 22. travnja]. Dostupan na: <http://www.thalasso-ck.hr/>
- 36 Car A. Thalassotherpia Crikvenica: Stoljetna tradicija zdravstvene djelanosti. Rijeka: Adamić; 2009.
- 37 Poliklinika Terme Selce [Internet]. Selce: Poliklinika Terme Selce; 2014. [pronađen 2014. 22. travnja]. Dostupan na: <http://www.poliklinika.hr/>
- 38 Poliklinika Katunar [Internet]. Crikvenica: Poliklinika Katunar; 2012. [pronađen 2014. 22. travnja]. Dostupan na: <http://www.poliklinika-katunar.hr/>
- 39 Stomatološka ordinacija Kalmar [Internet]. Crikvenica: Stomatološka ordinacija Kalmar; 2013. [pronađen 2014. 22. travnja]. Dostupan na: <http://kalmar.hr/>

- 40 Centar Zdravlja Onda [Internet]. Menlo Park (CA): Facebook; 2014. Centar Zdravlja Onda; 2014. 22. travnja [pronađen 2014. 22. travnja]. Dostupan na:  
<https://www.facebook.com/CentarZdravljaOnda>
- 41 Hotel Kvarner Palace [Internet]. Crikvenica: Hotel Kvarner Palace; 2014. [pronađen 2014. 28. svibnja]. Dostupan na: <http://www.kvarnerpalace.info/>
- 42 Austrijanac kupio Štimčev hotel pa Therapiji mijenja ime u Kvarner Palace. Novi list [Internet]. 2013. 5. svibnja [pronađen 2014. 28. svibnja]. Dostupan na:  
<http://www.novolist.hr/Vijesti/Regija/Crikvenica-Novi-Vinodolski/Austrijanac-kupio-Stimcev-hotel-pa-Therapiji-mijenja-ime-u-Kvarner-Palace>
- 43 Povile - crikvenički turistički horor. Novi list [Internet]. 2011. 5. travnja [pronađen 2014. 20. veljače]. Dostupan na: <http://www.novolist.hr/Vijesti/Regija/Crikvenica-Novi-Vinodolski/Povile-crikvenicki-turisticki-horor>
- 44 Proljetna rasprodaja na crikveničkovinodolskoj rivijeri: na bubnju 7 hotela, turističkih naselja i kampova. Novi list [Internet]. 2013. 30. travnja [pronađen 2014. 20. veljače]. Dostupan na: <http://www.novolist.hr/Vijesti/Regija/Crikvenica-Novi-Vinodolski/Proljetna-rasprodaja-na-crikvenicko-vinodolskoj-rivijeri-na-bubnju-7-hotela-turistickih-naselja-i-kampova>
- 45 Prodani hoteli Lišanjski, San Marino i Slavuj. Novi list [Internet]. 2013. 9. srpnja [pronađen 2014. 20. veljače]. Dostupan na:  
<http://www.novolist.hr/Vijesti/Regija/Crikvenica-Novi-Vinodolski/Prodani-hoteli-Lisanjski-San-Marino-i-Slavuj>
- 46 Shorter E. The health century. New York: Doubleday; 1987.

## Životopis

Daniel Victor Šimac, pisac rada, je kanadsko-hrvatski student medicine, rođen i odgojen u Kanadi, sada živi u Hrvatskoj i uskoro će diplomirati sa Sveučilišta u Rijeci na Medicinskom fakultetu, te planira izgraditi karijeru u medicini, po mogućnosti u kombinaciji s turizmom, što objašnjava njegov poticaj da istraživa i piše o zdravstvenom turizmu.

Daniel je rođen 9. travnja, 1986., od oca Vinka i majke Marije Šimac, u Hamiltonu, Ontario i odrastao je u Cambridgeu, kasnije u Parizu, Ontario. Njegovi roditelji su emigrirali u Kanadu u sredini 70ih, kako bi iskusili novi život, zaradili i napokon vratili se doma. Daniel je naučio engleski te kanadsku tradiciju i povijest. Naravno, kako je imao hrvatske roditelje, Daniel je učio i jezik, tradiciju i povijest Hrvatske i to mu je olakšalo dolazak u Hrvatsku.

Prije nego što je došao u Hrvatsku, Daniel je već puno toga doživio u Kanadi. Završio je srednju školu, Koledž Sv. Ivana (eng. *St. John's College*) u Brantfordu, te je nastavio i diplomirao od fakulteta, Sveučilište u Waterloo, gdje je studirao biomedicinske znanosti i hrvatski. Uz to, Daniel je radio kao prodavač, najviše je prodavao sportski pribor i kako je Daniel bio sposoban s kompjuterom, on je dizajnirao i upravljao webstranicama za nekoliko fakultetskih organizacija. Daniel je također puno vremena provodio kao dobrovoljac, najviše kao mentor mlađim studentima, u bolnici i na fakultetskom radiu.

Odluka dolaziti u Hrvatsku nije bila laka, jer do tada, Danielovi roditelji su živjeli u Kanadi za 30 godina, a Daniel je samo živio u Kanadi. Dvije veće poteškoće su se stvorili zbog ovoga, pošto Danielovi roditelji su ostali u Kanadi puno duže nego što su mislili, oni su naučili živjeti u Kanadi, a drugi problem je bio sam Daniel. Unatoč tome, odlučilo se kao obitelj doseliti se u Hrvatsku, te kad je Daniel diplomirao sa sveučilišta, došao je u Hrvatsku i nastavio studirati u Rijeci. Dok je Daniel studirao, njegovi roditelji su polako rješavali stvari u Kanadi i vratili su se u Hrvatsku, izgradili su kuću u Bribiru za živjeti i drugu kuću u

Povilama za iznajmljivanje soba, a ta turistička djelatnost su proširili kupujući paviljone bivšeg Turističkog Naselja Povile.

Prilagođavanje životu u Hrvatskoj je ponekad bilo teško, nije bila nepoznata zemlja, ali svejedno nije bila potpuno poznata Danielu. Neke dani su bili teški, nova okolina i jezik, kao i način života, ali Daniel je uglavnom savladao. Osim studiranja, Daniel je pomoga roditeljima namjestiti i dom i iznajmljivačko poduzeće, na fakultetu je bio dobrovoljac, čak je kod The Rijeka Youth Theatre-a., koristeći njegov materin engleski jezik, učio djecu i tinejdžere glumiti na engleskom.

Nije sasvim jasno gdje će budućnost točno odvesti Daniela, uskoro će diplomirati s medicinskog fakulteta i pošto je nešto od međunarodnog građanina, postoji puno mogućnosti za Daniela: Medicina, kao kliničar, istraživač ili profesor u Hrvatskoj, Kanadi ili drugdje; Turizam na temelju što su roditelji stvorili; Ili s ambicijom što Daniel ima, nešto sasvim drugo, mogućnosti su velike. Trenutačno, Daniel najviše razmišlja o punom životu u Hrvatskoj, nada se povezati svoje medicinsko usavršavanje s temeljem u turizmu kojem su mu roditelji stvorili, možda je zdravstveni turizam odgovor.

## Daniel Victor Šimac

Gradac 51a 51253 Bribir

+385 98 176 1886

danielsimac@hotmail.com

### Obrazovanje:

**Doktor medicine**, *Sveučilište u Rijeci*, 2008 – danas

- Integrirani preddiplomski i diplomski studij Medicine.

**Prvostupnik biomedicinske znanosti**, *Sveučilište u Waterloo*, 2004 – 2008

- Biomedicinske znanosti (studij A), hrvatski jezik i povijest (studij B).
- WHMIS, ELPE, Prva pomoć i CPR-C.<sup>1</sup>

Ostalo:

- Tečaj prevođenja s hrvatskog na engleski jezik, *Linguae*, 2011.
- Svjedodžba TESOL/TESL/TEFL-a, *Oxford Seminars*, 2009.<sup>2</sup>
- Međunarodni tečaj hrvatskog jezika, *Lin-Cro*, 2006.

### Zaposlenje:

**Učitelj i prevoditelj**, *TRY Theatre, Linguae, privatno*, 2010 – Danas

- Pomaganje nastavama drame i predstavama na engleskom jeziku.
- Zamjena za satove engleskog jezika za različite dobne skupine i razine.
- Prevođenje tekstova s hrvatskog na engleski jezik, posebno medicinskih.
- Podučavanje engleskog i početnog hrvatskog.

**Trgovački prodavač i webmaster**, *Re-Run Sports, Work and Casual Wear*, 2002 – 2008

- Posluživanje mušterija, upravljanje transakcijama, čišćenje i snabdijevanje.
- Izdavanje dozvola za sportsko ribarenje i lov.
- Oštrenje klizaljka, rezanje hokejaških štapova, popravljanje opreme.
- Dizajniranje i obnavljanje web-stranice za trgovinu.

Ostalo:

- Upravljanje i održavanje, *Villa Kanata, Eastown Plaza, Davidson Motel*
- Radnik, *Vismac Contracting, Coffee Brewers Service Ltd.*
- Asistent, *Sveučilište u Waterloo*

---

1 WHMIS = Workplace Hazardous Materials Information Sheet, ELPE = English Language Proficiency Exam, CPR-C = Cardiopulmonary Resuscitation Level C

2 TESOL/TESL/TEFL = Teaching English as a Second or Other/Second/Foreign Language



## **Dobrovoljni Rad:**

### **Radijski DJ, CKMS 100.3 FM, 2007 – 2008**

- Službeno radio Sveučilišta u Waterloo.
- Planiranje i emitiranje tjednih radijskih programa.
- Pomaganje raznim štandovima, događajima, druženjima itd.
- Studentski član vijeća; pokretanje, raspravljanje i glasanje za različite teme, predstavljanje studentskih članova na vijećničkim sastancima.

### **Webmaster, Science Society, Pre-Med Club, Science Student Help Team, 2005 – 2008**

- Studentske organizacije Sveučilišta u Waterloo.
- Dizajniranje i obnavljanje web-stranica.
- Pomaganje raznim štandovima, događajima, druženjima itd.
- Mentor (*Science Student Help Team*); mentorstvo i savjetovanje studenata, stručno obučavan od Counselling Services.

### **Ostalo:**

- Mentor i vodić, *CroMSIC*<sup>3</sup>
- Dobrovoljac, *Bolnica Grand River, Starački Dom Telfer Place*

## **Nagrade i izvršenja:**

- Izvanredni dobrovoljac, *Bolnica Grand River, 2008.*
- Potvrda o prepoznavanju, *UW Federation of Students, 2008.*
- Najpouzdaniji dobrovoljac, *CKMS 100.3 FM Sonic Boom Award, 2007.*
- Radionica istraživanja multikulturalnih razlika, 2007.
- Queen Elizabeth II Aiming for the Top Scholarship Award, 2004.
- Potvrda o prepoznavanju, *Sveučilište u Waterloo, 2004.*

---

3 CroMSIC = Croatian Medical Students' International Committee