



**European  
University Cyprus**  
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών**  
**και Κοινωνικών Επιστημών**  
**Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων**

## **«ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΚΑΙ ΙΑΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ»**



**Όνοματεπώνυμο φοιτήτριας: ΑΣΛΗ- ΑΝΑΣΤΑΣΙΑΔΟΥ ΛΙΖΑ ΔΜΥ-28**

**Επιβλέπων καθηγητής: ΔΡ ΓΙΑΓΚΟΣ ΛΑΒΡΑΝΟΣ**

**ΑΘΗΝΑ 2018**

## Ευχαριστίες

*Πρώτα θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής εργασίας μου, κ. Γιάγκο Λαβράνο, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή του κατά τη διάρκεια της δουλειάς μου. Επίσης, είμαι ευγνώμων στα υπόλοιπα μέλη της εξεταστικής επιτροπής της διπλωματικής εργασίας μου για την προσεκτική ανάγνωση της εργασίας μου και για τις πολύτιμες υποδείξεις τους. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους ήταν δίπλα μου σε αυτή τη προσπάθεια και ιδιαίτερα τους γονείς μου που μου παρείχαν όλα όσα χρειάζομαι για να πραγματοποιήσω ό,τι επιθυμώ.*

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η χώρα μας και η Κύπρος έχουν σπουδαία πλεονεκτήματα για την ανάπτυξη ενός εναλλακτικού είδους τουρισμού, τον ιατρικό-ιαματικό τουρισμό, που σε συνδυασμό με το ήπιο κλίμα, το ποικίλο φυσικό περιβάλλον, την πλούσια ιστορική και πολιτιστική κληρονομιά και την εξαιρετική μεσογειακή διατροφή, δίνονται να τις καταστήσουν ως κορυφαίους τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως. **Σκοπός:** σκοπός είναι να διερευνηθεί το ζήτημα του ιατρικού τουρισμού και να εξεταστεί κατά πόσο οι σχετικές δομές στην Ελλάδα (λουτροθεραπεία, πηλοθεραπεία, θαλασσοθεραπεία) μπορούν να αξιοποιηθούν για να προσελκύσει η χώρα μεγαλύτερο μερίδιο στον ιατρικό τουρισμό. **Υλικό και μέθοδος:** Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε περιλαμβάνει αναζήτηση ανασκοπικών και ερευνητικών μελετών στην ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία που αναφέρονταν στον ιαματικό και ιατρικό τουρισμό. **Αποτελέσματα:** Από την παρουσίαση του τομέα Τουρισμός Υγείας και Ιατρικού τουρισμού σε παγκόσμιο επίπεδο, μέχρι στιγμής, γίνεται φανερό ότι η βιομηχανία βρίσκεται σε άνθηση παγκοσμίως. Ωστόσο, δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι κάθε χώρα είναι μια ξεχωριστή οντότητα με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και ανάγκες, οπότε απαιτείται ένα εξατομικευμένο και σχολαστικά κατασκευασμένο επιχειρηματικό σχέδιο. **Συμπεράσματα:** Καθώς η ραγδαία αύξηση του πληθυσμού με χρόνιες παθήσεις θα απαιτήσει τη μακροπρόθεσμη υποστήριξη στις υπηρεσίες υγείας, είναι ζωτικής σημασίας να κατανοήσουμε την υγεία και την κοινωνική μέριμνα στις μακροχρόνιες ανάγκες αυτών των ανθρώπων και να αναπτύξει η πολιτεία αποτελεσματικά μέτρα για την θέσπιση αποδοτικών προγραμμάτων και δομών για την φροντίδα τους. Τα συστήματα υγείας θα πρέπει να γίνουν πιο αποτελεσματικά για την προστασία της υγείας του πληθυσμού, ενώ είναι απαραίτητο να χαρακτηρίζονται ως οικονομικά και δημοσιονομικά βιώσιμα. Μια από τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού που μπορεί να συμβάλει σε αυτή τη βιωσιμότητα είναι ο τουρισμός της υγείας, ο οποίος μπορεί να αναπτύσσεται όλο το χρόνο και έχει κεντρικό άξονα την υγεία.

### Λέξεις κλειδιά:

Υγεία, ιατρικός τουρισμός, ιαματικός τουρισμός, νομικό πλαίσιο.

## **ABSTRACT**

Greece and Cyprus have great advantages for the development of an alternative kind of tourism, the medical-thermal tourism. That is because of the benign climate, the diverse natural environment, the rich historical and cultural heritage and the excellent Mediterranean diet. The combination of these reasons can make these two countries leaders in the global health tourism destination. **Aim:** The aim is to explore the issue of the medical and thermal tourism and to examine whether the current relevant structures in Greece (balneotherapy, clay therapy, sea therapy) can be exploited in order to attract most of the medical tourism. **Material and Methods:** The methodology which has been used includes retrospective researches and studies researches in Greek and International bibliography referring to thermal and medical tourism. **Results:** From the presentation of the Health Tourism sector and Medical Tourism worldwide, too, it is obvious that this industry worldwide is flourishing. However, we should not forget that each Country differs to another and also each Country has specific characteristics and needs. Whereat, a personalized and meticulously crafted business plan is required. **Conclusion:** The rapid growth of the population with chronic diseases will have as a consequence the long-term support for health services. So, it is vital to understand health and social care about long-term needs for these people. Moreover, the State should develop and provide effective measures to establish effective programs and structures for their care. Health systems need to be more effective in protecting people's health and it is necessary to identify them as economically and financially sustainable. An alternative tourism form which can contribute in this sustainability is the health tourism. This tourism can grow and be provided throughout the year and has as a central focus the health.

### **Keywords:**

Health, medical tourism, healing tourism, legal framework.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ:**

Περίληψη.....	3
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή</b>	
Εισαγωγή.....	8
1.1 Σκοπός και επιμέρους στόχοι.....	9
1.2 Δομή της διατριβής.....	9
1.3 Σημαντικότητα και λόγοι επιλογής του θέματος.....	10
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Εννοιολογικές προσεγγίσεις</b>	
2.1 Ορισμός της υγείας.....	11
2.2 Ορισμός του «Συστήματος Υγείας».....	11
2.3 Χρόνιες παθήσεις.....	12
2.4 Βασικά στοιχεία του Ελληνικού συστήματος υγείας.....	14
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Νομικό- θεσμικό πλαίσιο</b>	
3.1 Νομικό πλαίσιο του Ιατρικού Τουρισμού.....	17
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Ιατρικός τουρισμός</b>	
4.1 Ιστορική αναδρομή του ιατρικού τουρισμού.....	23
4.2 Τουριστική βιομηχανία.....	24
4.3 Πολιτική της ΕΕ για την προσβασιμότητα.....	29
4.4 Τουρισμός της υγείας.....	31
4.4.1 Ορισμός τουρισμός υγείας.....	31
4.4.2 Κατηγορίες τουρισμού υγείας.....	32
4.4.3 Υπηρεσίες ιατρικού τουρισμού.....	33
4.5 Κέντρα Αποκατάστασης και Αποθεραπείας.....	35
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Διαπίστευση - πιστοποίηση Υπηρεσιών Υγείας.....</b>	<b>40</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Μεθοδολογία</b>	
6.1 Υλικό- Μεθοδολογία.....	52
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Αποτελέσματα</b>	
7.1 SWOT ANALYSIS.....	54
7.1.1 Swot Analysis Ελληνικού τουρισμού.....	54
7.1.2 Swot Analysis Κυπριακού τουρισμού.....	58

7.2 Business plan Artemida spa.....	61
7.2.1 Ανάλυση περιβάλλοντος.....	63
7.2.1.1 Ανάλυση μακρο-περιβάλλοντος.....	63
7.2.1.1 Ανάλυση μικρο-περιβάλλοντος.....	65
7.2.2 Ανάλυση Επιχείρησης- Εσωτερική ανάλυση.....	66
7.2.3 Λειτουργικό Σχέδιο.....	71
7.2.4 Σχέδιο Marketing.....	72
7.2.5 Σχέδιο οργάνωσης.....	77
7.3 Χρηματοοικονομικό σχέδιο.....	79
Αποτελέσματα.....	84
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Συζήτηση .....</b>	<b>85</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: Προτάσεις- Συμπεράσματα</b>	
9.1 Προτάσεις- Περιορισμοί.....	97
9.2 Συμπεράσματα.....	98
<b>Παράρτημα.....</b>	<b>101</b>

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ**

Πίνακας 2.1 Χρόνιες παθήσεις- Θνησιμότητα.....	12
Πίνακας 4.1 Κέντρα αποκατάστασης- αποθεραπείας στην Ελλάδα.....	36
Πίνακας 7.1: Καμβάς επιχειρηματικού μοντέλου.....	62
Πίνακας 7.2: Ανάλυση πόρων.....	69
Πίνακας 7.3: Κόστη προωθητικών ενεργειών.....	74
Πίνακας 7.4: Δαπάνες επιχείρησης.....	79
Πίνακας 7.5: Δαπάνες επιχείρησης των πρώτων τριών ετών.....	80
Πίνακας 7.6: Έσοδα λειτουργίας τριών ετών.....	80
Πίνακας 7.7: Προϋπολογιστικοί Ισολογισμοί.....	81
Πίνακας 7.8: Προϋπολογιστικές καταστάσεις αποτελεσμάτων χρήσης.....	83
Πίνακας 7.9: Ανάλυση ετήσιων εξόδων.....	83
Σχήμα 2.1 Παράγοντες κινδύνου για την εμφάνιση χρόνιων παθήσεων...	13
Σχήμα 4.1 Βασικά στοιχεία του διεθνούς τουρισμού.....	26
Σχήμα 7.1: Στρατηγική επιχείρησης.....	70

Σχήμα 7.2: Βήματα online αγοράς.....	72
Σχήμα 7.3: Γενική Διοίκηση.....	78
Διάγραμμα 4.1 Άμεση και συνολική συμβολή του τουρισμού στην παγκόσμια οικονομία, από το 2006 έως 2015 σε τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ.....	26
Διάγραμμα 4.2 Αριθμός διεθνών αφίξεων τουριστών παγκοσμίως από το 1995 έως το 2015 σε εκατομμύρια.....	27
Διάγραμμα 4.3 Αριθμός διεθνών αφίξεων τουριστών παγκοσμίως από το 2005 έως το 2015 ανά περιοχή σε εκατομμύρια.....	27
Διάγραμμα 4.4 Παγκόσμια τουριστικά έσοδα από το 2000 έως το 2015 σε δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ.....	28
Διάγραμμα 4.5 Κατάταξη χωρών με κριτήριο την τουριστική της ανταγωνιστικότητα 2015.....	29
Διάγραμμα 7.1: Κόστη προωθητικών ενεργειών 1ου χρόνου.....	76
Διάγραμμα 7.2: Κόστη προωθητικών ενεργειών 2ου χρόνου.....	76
Εικόνα 7.1: Χώρες στόχοι.....	68
Π1: Ισολογισμός 2014 “Thermal Spa” Λουτρακίου.....	101
<b>Βιβλιογραφία.....</b>	<b>102</b>

# ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σήμερα η οικονομική ύφεση στην Ελλάδα δημιουργεί αρκετά προβλήματα στη χρηματοδότηση των υπηρεσιών υγείας. Η συνεχής διόγκωση των δαπανών υγείας και η διαρκής αναζήτηση μέτρων κάλυψης των Νοσοκομειακών μονάδων, δημιουργεί συνθήκες ασφυξίας του Συστήματος Υγείας. Η αναζήτηση λύσεων παροχής υπηρεσιών υγείας αλλά κυρίως η ανάγκη για έμφαση σε πολιτικές πρόληψης και αντιμετώπισης της ασθένειας, εκτός νοσοκομείου, στη μακροχρόνια φροντίδα, αποτελεί διέξοδο του Συστήματος που αξίζει να διερευνηθεί.

Η χώρα μας και η Κύπρος έχουν σπουδαία πλεονεκτήματα για την ανάπτυξη ενός εναλλακτικού είδους τουρισμού, τον ιατρικό- ιαματικό τουρισμό, που σε συνδυασμό με το ήπιο κλίμα, το ποικίλο φυσικό περιβάλλον, την πλούσια ιστορική και πολιτιστική κληρονομιά και την εξαιρετική μεσογειακή διατροφή, δίνονται να τις καταστήσουν ως κορυφαίους τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως. Η Ελλάδα χαρακτηρίζεται από μια εξαιρετική δυναμική στον ιαματικό τουρισμό, έχοντας τις περισσότερες ιαματικές πηγές από όλες τις ευρωπαϊκές χώρες, φυσικές θερμές και ιαματικές πηγές με σημαντικές θεραπευτικές ιδιότητες σε 850 διαφορετικά σημεία σε ολόκληρη τη χώρα, προσελκύοντας μεγάλο αριθμό επισκεπτών ετησίως. Αξιοποιώντας τα στοιχεία αυτής της τουριστικής αγοράς και του προφίλ των τουριστών-ασθενών, η Ελλάδα θα μπορεί σχετικά γρήγορα και με λίγες επενδύσεις σε πάγια, να προσφέρει διεθνώς ανταγωνιστικές υπηρεσίες, καθώς και να αξιοποιήσει τις υπάρχουσες υποδομές στις λουτροπόλεις της και να προσεγγίσει βέλτιστα αυτό το τμήμα τουριστών και τις ανάγκες τους.



## 1.1 Σκοπός και Επιμέρους Στόχοι

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας σκοπός είναι να διερευνηθεί το ζήτημα του ιατρικού τουρισμού και να εξεταστεί κατά πόσο οι σχετικές δομές στην Ελλάδα (λουτροθεραπεία, πηλοθεραπεία, θαλασσοθεραπεία) μπορούν να αξιοποιηθούν για να προσελκύσει η χώρα μεγαλύτερο μερίδιο στον ιατρικό τουρισμό.

Επιμέρους στόχοι της διατριβής είναι:

- Να παρουσιαστεί η καταγραφή των υπαρχουσών πολιτικών και οι φυσικές δομές της Ελλάδας.
- Να αναφερθεί η νομοθεσία και ο τρόπος λειτουργίας των δομών.
- Να αναλυθούν οι προκλήσεις και οι προοπτικές για την τρίτη και τέταρτη ηλικία.
- Να εντοπιστούν προοπτικές ανάπτυξης ιατρικού τουρισμού με εξειδικευμένες και στοχευμένες υπηρεσίες σε ηλικιωμένα άτομα από άλλες χώρες.

## 1.2 Δομή της διατριβής

Βάσει του παραπάνω σκοπού και στόχων, η εργασία χωρίζεται σε επτά κεφάλαια.

Το πρώτο κεφάλαιο είναι το παρόν εισαγωγικό κεφάλαιο στο οποίο αναφέρεται ο σκοπός της διατριβής αλλά και οι επιμέρους στόχοι της, η μεθοδολογία της έρευνας η οποία αφορά βιβλιογραφική ανασκόπηση του ζητήματος μέσα από τη μελέτη επιστημονικών άρθρων από την βάση δεδομένων Google Scholar με λέξεις κλειδιά: «υγεία, ηλικιωμένοι, ιατρικός τουρισμός, ιαματικά λουτρά», καθώς και σχετικών βιβλίων και μελετών του κλάδου υγείας, η δομή της, καθώς και η σημαντικότητα και οι λόγοι επιλογής του ζητήματος που εξετάζεται.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παραθέτουμε εννοιολογικές προσεγγίσεις της υγείας, του συστήματος υγείας και τα βασικά του στοιχεία όσο αφορά την Ελλάδα.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύουμε το πολιτικό και θεσμικό πλαίσιο καθώς και ηθικά ζητήματα ιατρικού τουρισμού στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο ιατρικός τουρισμός στην Ελλάδα, με αναφορά στην τουριστική βιομηχανία, στον τουρισμό της υγείας.

Το πέμπτο κεφάλαιο αναφέρεται στους διεθνείς φορείς πιστοποίησης ποιότητας υπηρεσιών υγείας

Το έκτο κεφάλαιο περιλαμβάνει SWOT analysis του ελληνικού και του κυπριακού τουρισμού καθώς επίσης την ανάλυση του business plan μιας επιχείρησης spa ώστε να είναι οικονομικά βιώσιμη.

Τέλος, το κεφάλαιο έβδομο καταλήγει στις προτάσεις και στα συμπεράσματα της έρευνας.

### **1.3 Σημαντικότητα και λόγοι επιλογής του θέματος**

Ο ιαματικός τουρισμός αποτελεί σημαντικό σημείο προσέλκυσης του ιατρικού τουρισμού και με σπουδαίες προκλήσεις για τη χώρα μας. Συνάμα, ο ιαματικός τουρισμός συνιστά ενδιαφέρον σημείο ερευνητικής μελέτης, μιας και δεν υπάρχει επαρκής επιστημονική διερεύνηση της συμβολής του ιαματικού τουρισμού για την ελληνική πραγματικότητα. Η παρούσα μελέτη αναμένεται να συνεισφέρει σημαντικά στο βιβλιογραφικό ερευνητικό σώμα και να δώσει ενδιαφέρουσες προτάσεις για μελλοντική πρακτική και έρευνα. Τέλος, οι προτάσεις για το ζήτημα του ιαματικού τουρισμού δύναται να δώσουν σημαντικές πληροφορίες αξιοποίηση στις δομές στην Ελλάδα βοηθώντας τη χώρα να προσελκύσει μεγαλύτερο μερίδιο στον ιατρικό τουρισμό.

Τα παραπάνω δεδομένα αντλούνται από βιβλία σχετικά με το εξεταζόμενο θέμα, από επιστημονικά άρθρα στο Google Scholar, με εύρος αναζήτησης από πρόσφατες πηγές (2000 έως σήμερα) και με λέξεις/ φράσεις κλειδιά: «υγεία, ιατρικός τουρισμός, ιαματικός τουρισμός, νομικό πλαίσιο».

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>**

### **«ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ»**

#### **2.1 Ορισμός της υγείας**

Ο ισχύων ορισμός της υγείας συμπεριλαμβάνεται στον πρόλογο του καταστατικού του Π.Ο.Υ. και παραμένει αναλλοίωτος: « Υγεία είναι μια κατάσταση πλήρους σωματικής, νοητικής και κοινωνικής ευεξίας και όχι απλώς η απουσία νόσου ή αναπηρίας». Η έννοια «υγεία» ταυτίζεται με την κοινωνική και οικονομική πρόοδο μιας χώρας και αποτελεί ένα από τα βασικότερα δικαιώματα του ανθρώπου – πολίτη (Π.Ο.Υ., 1983).

Ως κοινωνικό δικαίωμα, εκφράζεται κυρίως με τη φροντίδα υγείας και θεωρείται κοινωνικό αγαθό που προσφέρεται προκειμένου να καλύψει συγκεκριμένες κοινωνικές ανάγκες. Η υγεία του ατόμου επιδρά στην παραγωγικότητα, στο εισόδημα, στους διαθέσιμους οικονομικούς πόρους και στις συνολικές δαπάνες, αλλά και εξαρτάται από αυτά. Η βελτίωση του επιπέδου υγείας δεν μπορεί να είναι ανεξάρτητη από τη συνολική κοινωνική ανάπτυξη και την επίτευξη μιας καλύτερης ποιότητας ζωής ενός πληθυσμού (COOPER, 1973).

Επομένως, παρατηρείται ένα οικονομικό πρόβλημα με την υπόθεση ότι οι ανθρώπινες ανάγκες είναι απεριόριστες, ενώ τα μέσα που χρειάζονται να ικανοποιηθούν αυτές είναι περιορισμένα. Μια από τις βασικότερες ανάγκες του ανθρώπου είναι η ίδια του η επιβίωση. Σύμφωνα με την θεωρία του «ανθρώπινου κεφαλαίου» ο άνθρωπος έρχεται στον κόσμο με ένα αρχικό «απόθεμα» υγείας το οποίο σταδιακά μειώνεται και τελικά φθίνει με την γήρανση. Ο άνθρωπος προσπαθεί να διατηρήσει το επίπεδο υγείας του σε ένα ικανοποιητικό βαθμό ζητώντας υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης.

#### **2.2 Ορισμός του "Συστήματος Υγείας"**

Σύστημα καλείται ένα αρμονικά οργανωμένο σύνολο που αποτελείται από επί μέρους στοιχεία (μονάδες) που βρίσκονται σε συνεχή συνεργασία και αλληλεξάρτηση κατά την επιδίωξη υλοποίησης ενός σκοπού. Ένας ορισμός

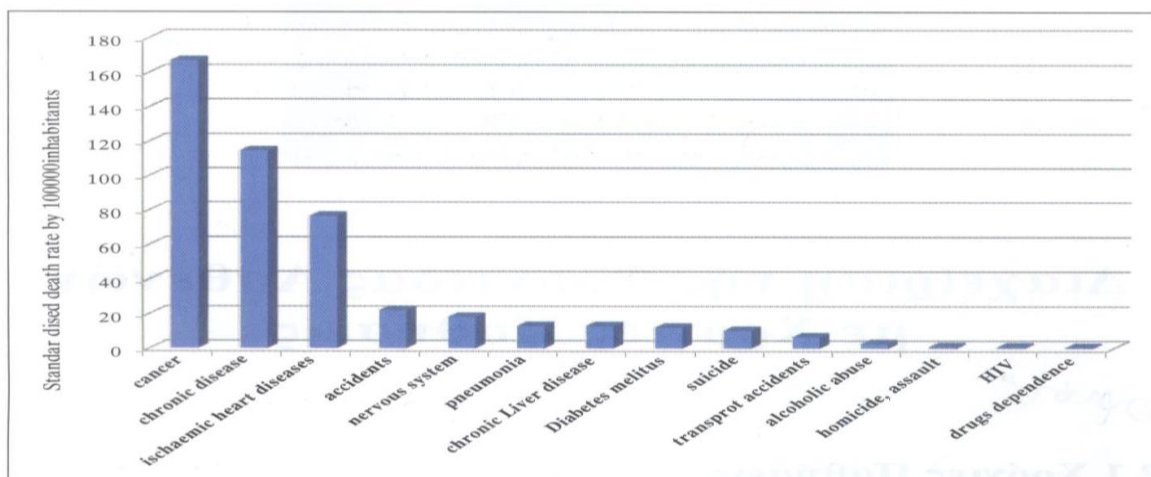
του συστήματος υγείας θα μπορούσε να περιλαμβάνει, όλες εκείνες τις δραστηριότητες των οποίων ο κύριος στόχος είναι η προαγωγή, η επαναφορά και διατήρηση της υγείας. Το σύστημα υγείας αποτελεί έναν βασικό θεσμό του κράτους πρόνοιας και αναπόσπαστο συστατικό στοιχείο του μοντέλου οργάνωσης της κοινωνίας και της οικονομίας. Αποτελεί ένα λειτουργικά διαφοροποιημένο κοινωνικό υποσύστημα με την δική του εσωτερική δομική και λειτουργική διαφοροποίηση, χαρακτηρίζεται δε για την οργανωμένη πολυπλοκότητα του.

### 2.3 Χρόνιες Παθήσεις

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, ορίζονται οι χρόνιες ασθένειες ως, «ασθένειες μεγάλης διάρκειας και γενικά με αργή εξέλιξη». Επιβάλλουν μεγάλο διάστημα επίβλεψης, παρακολούθησης και φροντίδας για μια περίοδο ετών ή δεκαετιών, καθώς και ειδική αποκατάσταση για τον ασθενή, με τη βοήθεια των επαγγελματιών υγείας (Greß S. et. al, 2009).

Σύμφωνα με την παγκόσμια έκθεση για την αναπηρία (WHO, 2011), περίπου 15% του παγκόσμιου πληθυσμού ζει με κάποια μορφή αναπηρίας, από τους οποίους 2-4% εμφανίζουν σημαντικά προβλήματα λειτουργικότητας. Αυτή η αύξηση του ποσοστού αναπηρίας, σε σχέση με προηγούμενη μέτρηση του 1970, που ήταν στο 10% του συνολικού πληθυσμού, οφείλεται στη γήρανση του πληθυσμού και στην ταχεία εξάπλωση των χρόνιων ασθενειών.

Οι χρόνιες ασθένειες αποτελούν μια μεγάλη πρόκληση για την υγεία του πληθυσμού. Όπως φαίνεται στον πίνακα 2.1, πρόκειται για μια σημαντική αιτία της πρόωρης θνησιμότητας και δεδομένου ότι οδηγούν συχνά σε κάποια μορφή αναπηρίας, έχουν σημαντικό αντίκτυπο στο προσδόκιμο ζωής.

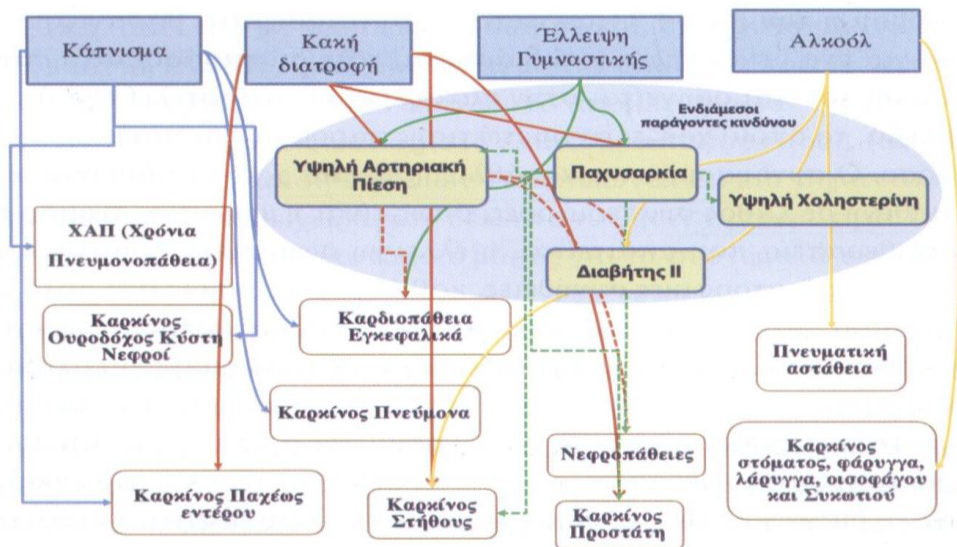


Πίνακας 2.1: Χρόνιες παθήσεις- θνησιμότητα (Πηγή: Eurostat 2012)

Καθώς ο πληθυσμός γερνάει και νέες θεραπείες επιτρέπουν στα άτομα με θανατηφόρες ασθένειες να επιβιώσουν, ο αριθμός των ασθενών με χρόνιες παθήσεις αυξάνεται με ραγδαίους ρυθμούς τις τελευταίες δεκαετίες σε πολλές χώρες. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα στην Ευρώπη, όπου τα ποσοστά γονιμότητας μειώνονται, με αποτέλεσμα μεγάλα ποσοστά του πληθυσμού να ζουν με χρόνιες ασθένειες και σε πολλές περιπτώσεις να αποκτούν πολλαπλές χρόνιες ασθένειες.

Στα παραδείγματα χρόνιων ασθενειών περιλαμβάνονται οι καρδιακές παθήσεις, η νόσος του Πάρκινσον, η επιληψία, η σκλήρυνση κατά πλάκας, το εγκεφαλικό επεισόδιο, ο διαβήτης, η νεφρική ανεπάρκεια, το άσθμα, η παχυσαρκία, η οστεοαρθρίτιδα, οι ψυχωσικές διαταραχές, η άπνοια κατά τον ύπνο και προβλήματα ψυχικής υγείας.

Η χρόνια νόσος αποτελεί μια από τις σημαντικότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης. Πολλοί άνθρωποι με χρόνιες ασθένειες επιβιώνουν για μεγάλο χρονικό διάστημα, αλλά χρειάζονται συνεχή φροντίδα. Οι παράγοντες κινδύνου, όπως η παχυσαρκία, το κάπνισμα, η έλλειψη άσκησης ή το αλκοόλ φαίνεται (σχ. 3.1) πώς οδηγούν σε χρόνιες παθήσεις.



Σχ.2.1: Παράγοντες κινδύνου για την εμφάνιση χρόνιων παθήσεων

(Πηγή: Ahmad M.Zbib MD Heart and Stroke Foundation, 2008)

Η συν-νοσηρότητα πολλών μακροχρόνιων ασθενειών στον πάσχοντα, οδηγεί στην πολυπλοκότητα της αντιμετώπισης, με την ανάγκη για περισσότερη φροντίδα από τους επαγγελματίες υγείας, καθώς είναι πιθανόν να επιδεινώνεται η κατάσταση και να αντιμετωπίζονται περισσότερες δυσκολίες.

Τις πιο πολλές φορές και η οικογένεια δεν είναι σε θέση να παρέχει ορθά στον ασθενή την οποιαδήποτε φροντίδα ή ακόμα και να μη γνωρίζει πως πρέπει να αντιμετωπίσει μια ασθένεια. Όταν ένα άτομο πάσχει από χρόνια πάθηση, οι υπηρεσίες φροντίδας του, πρέπει να είναι διαρκείς, παρόλο που έχει διαγνωστεί η νόσος και δεν ιάται απαραίτητως.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι πολλοί ασθενείς που πάσχουν από μια χρόνια ασθένεια, παράλληλα αντιμετωπίζουν και ψυχολογική διαταραχή (Ken Duckworth, 2009). Η αντιμετώπιση μιας χρόνιας ασθένειας οδηγεί φυσικά στην αίσθηση της αβεβαιότητας, της θλίψης, της λύπης, του φόβου ή του θυμού. Όταν αυτά τα συναισθήματα βασανίζουν το άτομο για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα, τότε διαταράσσεται η ποιότητα ζωής του και οδηγείται στην κατάθλιψη που αποτελεί ένα ακόμη πρόβλημα, το οποίο χρήζει αντιμετώπισης παρόμοια με μια μακροχρόνια νόσο.

Ο συνδυασμός της κατάθλιψης με μια χρόνια ασθένεια, ωθεί τον ασθενή σε λάθος συμπεριφορές, όπως είναι η μειωμένη συμμόρφωση στη θεραπεία που απαιτείται, η έλλειψη σωματικής δραστηριότητας, οι κακές διατροφικές συνήθειες, καθώς και ο εθισμός στο ποτό και το τσιγάρο. Λόγω αυτών των συμπεριφορών, οι καταστάσεις των χρόνιων ασθενειών μπορεί να επιδεινωθούν και οι προοπτικές για ανάκαμψη του ατόμου να ελαχιστοποιηθούν.

## **2.4 Βασικά στοιχεία του Ελληνικού συστήματος υγείας**

Το ελληνικό σύστημα υγείας βασίζεται κατά κύριο λόγο στην υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση. Το ελληνικό σύστημα χαρακτηρίζεται ως μεικτό γιατί ένα μέρος της χρηματοδότησής του προέρχεται από τις ασφαλιστικές εισφορές και ένα άλλο μέρος, κυρίως στο επίπεδο της νοσοκομειακής περίθαλψης, προέρχεται από τη φορολογία. Επίσης υπάρχει αυξημένη η συμμετοχή του

ιδιωτικού τομέα τόσο στην παροχή, όσο και στη χρηματοδότηση των υπηρεσιών υγείας. Το Εθνικό Σύστημα Υγείας ιδρύθηκε το 1983 και στόχευε στη γενικότερη μεταρρύθμιση του συστήματος υγείας. Οι βασικοί του στόχοι ήταν:

- η ισότιμη παροχή και χρηματοδότηση υπηρεσιών υγείας με πλήρη κάλυψη του πληθυσμού,
- η ανάπτυξη της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας,
- η αποκέντρωση του σχεδιασμού και η βελτίωση της οργάνωσης των υπηρεσιών υγείας.

Το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης είναι ο κύριος υπεύθυνος για την ανάπτυξη των πολιτικών υγείας στην Ελλάδα. Η χρηματοδότηση του συστήματος υγείας γίνεται μέσω ενός μεικτού συστήματος. Οι κύριοι πόροι είναι:

- ✓ η γενική φορολογία
- ✓ η κοινωνική ασφάλιση
- ✓ οι ιδιωτικές δαπάνες.

Οι ιδιωτικές δαπάνες για υγεία ανέρχονται περίπου στο 43% του συνόλου των δαπανών για υγεία. Η πρωτοβάθμια φροντίδα παρέχεται από τα νοσοκομεία, από τα κέντρα υγείας και από τους ασφαλιστικούς φορείς. Οι υπηρεσίες των νοσοκομείων και των κέντρων υγείας χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό και οι εργαζόμενοι σε αυτές αμείβονται με μισθό, ενώ στην περίπτωση των εργαζομένων στα ασφαλιστικά ταμεία πληρώνονται από το ίδιο το ταμείο. Τα βασικά χαρακτηριστικά του Εθνικού Συστήματος Υγείας στην Ελλάδα είναι:

- μεικτό σύστημα
- το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης είναι ο κύριος υπεύθυνος για την ανάπτυξη των πολιτικών υγείας σε όλη την Ελλάδα
- οι υπηρεσίες υγείας του ΕΣΥ υπάγονται διοικητικά σε περιφέρειες (ΔΥΠε)

- η πρωτοβάθμια φροντίδα παρέχεται από τους ασφαλιστικούς φορείς, από τα εξωτερικά ιατρεία νοσοκομείων, από ιδιώτες ιατρούς και από κέντρα υγείας
- η δευτεροβάθμια φροντίδα παρέχεται από τα νοσοκομεία
- οι αμοιβές νοσοκομειακών ιατρών είναι με μισθό, των ιδιωτών ιατρών κατά υπηρεσία
- η αποζημίωση των νοσοκομείων γίνεται από τη φορολογία και από πληρωμές της κοινωνικής ασφάλισης και ιδιωτών.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### «ΝΟΜΙΚΟ- ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ»

#### 3.1 Νομικό πλαίσιο στον Ιατρικό Τουρισμό

##### ι. Νομικά και ηθικά ζητήματα ιατρικού τουρισμού σε άλλες χώρες

Νομοθεσίες οι οποίες είναι ελλιπείς όσον αφορά στην προστασία των ασθενών στην χώρα υποδοχής μπορούν να φέρουν προβλήματα σε περιπτώσεις αμέλειας ή ιατρικού λάθους, επίσης η ιδιωτικότητα καθώς και άλλα δικαιώματα του διεθνή ασθενή ενδέχεται να μην αντιμετωπίζονται με τον σωστό τρόπο.

Από αμφιλεγόμενες και πειραματικές θεραπείες ανακύπτουν ηθικά ζητήματα, όπως θεραπείες με βλαστοκύτταρα και την μεταμόσχευση οργάνων. Ειδικότερα στην μεταμόσχευση οργάνων η Διακήρυξη της Κωνσταντινούπολης διαχωρίζει ηθικά τον μεταμοσχευτικό τουρισμό από το ταξίδι για μεταμόσχευση.

Σε ορισμένες χώρες, όπου υπάρχουν συγκεκριμένα πολιτισμικά πρότυπα και αξίες προκύπτει ο ιατρικός τουρισμός επιλογής. Τέτοιες περιπτώσεις μπορεί να είναι αναζήτηση εκούσιας πρόκλησης θανάτου (ευθανασία ή υποβοηθούμενη αυτοκτονία), ή η ηθελημένη διακοπή κυήσεως.

Ένα από τα κράτη με την πιο αυστηρή νομοθεσία στο θέμα της άμβλωσης στην Ευρώπη είναι η Ιρλανδία, η οποία επιτρέπει τη διακοπή της εγκυμοσύνης μόνο όταν υπάρχει σοβαρός κίνδυνος για τη ζωή της μητέρας, σε διαφορετική περίπτωση θεωρείται έγκλημα που τιμωρείται με ισόβια κάθειρξη. Παρόλα αυτά, από το 1992, οι γυναίκες που το επιθυμούν επιτρέπονται να μεταβαίνουν σε άλλες χώρες για να πραγματοποιήσουν άμβλωση. Παρόμοια προβλήματα αντιμετωπίζουν οι γυναίκες στην Λιθουανία, Ρουμανία κ.α.

Όσον αφορά στην υποβοηθούμενη αυτοκτονία, πολλοί ασθενείς σε τελικά στάδια ανίατων παθήσεων ταξιδεύουν σε χώρες όπου η νομοθεσία είναι ελαστική, όπως στην Ελβετία για να θέσουν τέλος στην ζωή τους με ιατρική συνδρομή .

## **ii. Ιατρικώς υποβοηθούμενη αναπαραγωγή στην Ελλάδα**

Σχετικά με την εξωσωματική και υποβοηθούμενη γονιμοποίηση χιλιάδες είναι αυτοί που ταξιδεύουν όλο τον χρόνο αναζητώντας πιο φιλελεύθερα νομικά πλαίσια αντιμετώπισης, χαμηλότερες σε κόστος υπηρεσίες και μεγαλύτερα ποσοστά επιτυχίας. Επιπλέον η αξιοπιστία της κλινικής είναι ένας βασικός παράγοντας, οι οποίες διευκολύνουν την πρόσβαση σε αυτές με παροχές ξενοδοχείων, διακοπών, διερμηνέων και καρτών visa. Έτσι οι κυριότεροι λόγοι που ωθούν τα άτομα στον αναπαραγωγικό τουρισμό είναι η νομοθετική απαγόρευση κάποιων μεθόδων θεραπείας για ηθικούς λόγους και οι τεράστιες λίστες αναμονής. Το νομικό πλαίσιο της υποβοηθούμενης αναπαραγωγής καθώς και τα είδη θεραπείας ποικίλουν από χώρα σε χώρα.

Η Ελλάδα με 53 εξειδικευμένα κέντρα εντοπίζεται στις πρώτες προτιμήσεις των ζευγαριών για μεθόδους εξωσωματικής γονιμοποίησης. Ο βασικότερος λόγος είναι το νομικό πλαίσιο της Ελλάδας που σε αυτή την περίπτωση λειτουργεί ευεργετικά, καθώς σε πολλές χώρες κάποιες τεχνικές εξωσωματικής γονιμοποίησης δεν είναι επιτρεπτές. Το μεγάλο ποσοστό επιτυχίας της εξωσωματικής γονιμοποίησης 32,1 % είναι ένας ακόμη σημαντικός λόγος που η Ελλάδα αποτελεί προορισμό για υποβοηθούμενη αναπαραγωγή, όταν υπολογίζεται πως γίνονται 15.000 εξωσωματικές το χρόνο από τις οποίες το 10% γίνεται με ξένα ωάρια.

Στις πρώτες θέσεις των επισκεπτών είναι ζευγάρια από την Ιταλία , τη Γερμανία, τη Γαλλία, την Αυστραλία, την Βουλγαρία , την Δανία και την Αγγλία.

Η νομοθεσία στην Ελλάδα επιτρέπει την δωρεά ωαρίων και επιβάλλει την ανωνυμία της δότριας καθώς και την αποζημίωση της , σε αντίθεση με την Ιταλία και την Γερμανία όπου η δωρεά ωαρίων απαγορεύεται. Όσον αφορά

την Αυστραλία ενώ επιτρέπεται η δωρεά των ωαρίων δεν διασφαλίζεται η ανωνυμία της δότης. Στην Γαλλία επιτρέπεται η δωρεά ωαρίων αλλά υπάρχουν περιορισμοί και η διαδικασία είναι αρκετά χρονοβόρα.

Υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στις χώρες της Ευρώπης σχετικά με την παρένθετη μητρότητα . Στην Γαλλία, την Ισπανία, την Γερμανία, την Ιταλία και την Ελβετία η παρένθετη μητρότητα απαγορεύεται. Σε αντίθεση με χώρες όπως η Ελλάδα και η Αγγλία, η Παρένθετη Μητρότητα επιτρέπεται και κατοχυρώνεται νομικά το δικαίωμα Παρένθετης Μητρότητας.

Η συνταγματική θεμελίωση του δικαιώματος αναπαραγωγής στον Ελλαδικό χώρο κατοχυρώνεται στο άρθρο 5 παράγ. 1 του Συντάγματος. Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγ. 1 «Καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει ελεύθερα την προσωπικότητά του και να συμμετέχει στην κοινωνική οικονομική και πολιτική ζωή της χώρας, εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα και τα χρηστά ήθη». Δηλαδή η προσφυγή σε ιατρικές μεθόδους για την απόκτηση τέκνων προστατεύεται από το σύνταγμα καθώς ο καθένας έχει το δικαίωμα με βάση την ανάπτυξη της προσωπικότητάς του να αποκτήσει τέκνα (Γιώργος Παπαδημητρίου, Γιώργος Σωτηρέλης, 2001 ).

Έπειτα από την αναθεώρηση του Συντάγματος προστέθηκε στο άρθρο 5 η παράγ. 5 «Καθένας έχει δικαίωμα στην προστασία της υγείας και της γενετικής του ταυτότητας. Νόμος ορίζει τα σχετικά με την προστασία κάθε προσώπου έναντι των βιοϊατρικών παρεμβάσεων».

Στο νόμο 3418/2005 για τον Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας υπάρχουν άρθρα τα οποία επίσης άπτονται των δικαιωμάτων των ασθενών.

Με το νόμο 3089/2002 ρυθμίζεται η διαδικασία της εξωσωματικής γονιμοποίησης, η οποία είναι η πρώτη νομοθετική προσέγγιση για ζητήματα της υποβοηθούμενης αναπαραγωγής. Οι διατάξεις του νόμου 3089/2002 ενσωματώθηκαν και στον αστικό κώδικα. Στο νόμο αυτό κατοχυρώθηκε το δικαίωμα Παρένθετης Μητρότητας, ρύθμισε θέματα αναπαραγωγής όσο αφορά την συγγένεια και την διαδοχή και προσπάθησε να οριοθετήσει την

ηλικία της γυναίκας στο οποίο δεν θα επιτρεπόταν η προσπάθεια υποβοηθούμενης αναπαραγωγής, χωρίς όμως να υπάρχει κάποια σαφήνεια.

Σύμφωνα με τον νόμο 4272/2014 το άρθρο 1458 του Αστικού Κώδικα εφαρμόζονται μόνο στην περίπτωση που εκείνη που θα κυοφορήσει το τέκνο έχει την κατοικία της ή την προσωρινή διαμονή της στην Ελλάδα.

Στον νόμο 3305/ 2005 ο οποίος συμπληρώνει τον νόμο 3089/2002, ορίζονται οι διατάξεις για την ιατρικώς υποβοηθούμενη αναπαραγωγή. Στο άρθρο 1 του ίδιου νόμου ορίζεται ότι «Οι μέθοδοι της ιατρικώς υποβοηθούμενης αναπαραγωγής (I.Y.A.) εφαρμόζονται με τρόπο που εξασφαλίζει το σεβασμό της ελευθερίας του ατόμου και του δικαιώματος της προσωπικότητας και την ικανοποίηση της επιθυμίας για απόκτηση απογόνων, με βάση τα δεδομένα της ιατρικής και της βιολογίας, καθώς και τις αρχές της βιοηθικής.»

Όλα τα παραπάνω συμβάλλουν για την προστασία και το συμφέρον του παιδιού που θα γεννηθεί. Επίσης ο εν λόγω νόμος θέτει όριο ηλικίας για δότες σπέρματος έως 40 ετών και στις δότριες ωαρίων έως 35 ετών, επίσης στην περίπτωση που το υποβοηθούμενο πρόσωπο είναι γυναίκα δεν θα πρέπει να ξεπερνά το πενήτηκοστό έτος το οποίο θεωρείται ηλικία φυσικής ικανότητας αναπαραγωγής. . Ανύπαντρες γυναίκες μπορούν να αποκτήσουν παιδί με υποβοηθούμενη αναπαραγωγή. Απαγορεύεται η κλωνοποίηση για αναπαραγωγικούς σκοπούς και η επιλογή φύλου εκτός εάν πρόκειται να αποφευχθεί κάποια σοβαρή κληρονομική νόσος. Στο άρθρο 13 η παρένθετη μητρότητα απαγορεύεται οποιοδήποτε αντάλλαγμα εκτός από τα έξοδα εφαρμογής της μεθόδου, μετά από έγγραφη συμφωνία των εμπλεκόμενων μερών και έκδοση δικαστικής απόφασης. Τέλος ρυθμίστηκαν ζητήματα που αφορούν την ίδρυση και λειτουργία των ( ΜΙΥΑ ) και τραπεζών κρυσυντήρησης. Ο νόμος προβλέπει και την δημιουργία μιας Ανεξάρτητης Διοικητικής Εθνικής Αρχής για την υποβοηθούμενη αναπαραγωγή με αρμοδιότητα την επιβολή ποινικών και διοικητικών κυρώσεων σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων της βιονομοθεσίας.

Τέλος ο νόμος 4272/2014 συμπεριλαμβάνει ρυθμίσεις για την Ψυχική Υγεία και την Ιατρικώς Υποβοηθούμενη αναπαραγωγή και αποτελεί προσαρμογή στο εθνικό δίκαιο της Εκτελεστικής Οδηγίας 2012/25/ΕΕ. Ο νόμος 4272/2014 συμπληρώνει κάποια άρθρα του νόμου 3305/ 2005 και αντικαθιστά κάποια άλλα. Σημαντικές κατοχυρώσεις του ανωτέρου νόμου είναι οι εξής: Νομιμοποιούνται οι αποζημιώσεις των δοτών γενετικού υλικού και περιγράφεται ο τρόπος της καταβολής τους. Επίσης διευκολύνεται η ετερόλογη αναπαραγωγή καθώς η γυναίκα που δίνει την εντολή και η γυναίκα που κυοφορεί το παιδί της μπορούν να μην έχουν την κατοικία τους στην Ελλάδα, αλλά να μπορούν να έχουν έστω και προσωρινή διαμονή στη χώρα μας.

### **iii . Οδηγία 2011/24/ΕΕ**

Ύστερα από αιτήματα ασθενών στο Ευρωπαϊκό Δικαστήριο για κάλυψη κόστους υγειονομικών υπηρεσιών σε άλλο κράτος μέλος, οι κατευθυντήριες γραμμές της Οδηγίας 2011/24/ΕΕ είναι οι εξής:

- Η προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών που αναζητήσουν θεραπεία εκτός της χώρας τους .
- Η παροχή αξιόπιστων πληροφοριών στους ασθενείς τόσο για την άσκηση των δικαιωμάτων τους για πρόσβαση και αποζημίωση για υπηρεσίες υγείας που λαμβάνουν σε άλλο Κράτος Μέλος, όσο και για την ασφάλεια και την ποιότητα των υγειονομικών υπηρεσιών. Οι ασθενείς έχουν δικαίωμα πληροφόρησης αναφορικά με το είδος της υπηρεσίας που υπόκειται σε αποζημίωση και σε ποιο βαθμό.
- Η καθιέρωση και διασφάλιση συνεργασίας μεταξύ των συστημάτων υγείας ,συνέχεια στην περίθαλψη.
- Η Οδηγία καθορίζει κανόνες για διοικητικές διαδικασίες που σχετίζονται με τη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη Η ενημέρωση για τις διαδικασίες αυτές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες για το κοινό.
- Η Οδηγία περιλαμβάνει πρόνοιες για αντιμετώπιση των σπάνιων παθήσεων και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα υποστηρίξει τα ΚΜ στη μεταξύ τους συνεργασία και στην ανάπτυξη καλύτερων ικανοτήτων για

διάγνωση και θεραπεία των σπάνιων παθήσεων μέσω Ευρωπαϊκών Δικτύων Αναφοράς.

- Η Οδηγία ευνοεί τη συνεργασία μεταξύ των Εθνικών Συστημάτων Υγείας μέσω των Ευρωπαϊκών Δικτύων Αναφοράς, της Αξιολόγησης Τεχνολογιών Υγείας και της Ηλεκτρονικής Υγείας. Διευκολύνοντας τους επαγγελματίες υγείας στη διάδοση πληροφοριών.

Ο νόμος 4213 ΦΕΚ Α 261/09.12.2013 αποτελεί την συμμόρφωση του εθνικού δικαίου στην Οδηγία 2011/24/ΕΕ :

Σύμφωνα με τον νόμο 4213/2013 διασφαλίζονται τα δικαιώματα των ασθενών στο πλαίσιο της διασυνοριακής υγειονομικής περίθαλψης (πηγή: [www.moh.gov.gr](http://www.moh.gov.gr) ).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### «ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ»

#### 4.1 Ιστορική αναδρομή του Ιατρικού Τουρισμού

Ο Ιατρικός Τουρισμός παρόλο που θεωρείται ως ένα πρόσφατο φαινόμενο στην πραγματικότητα έχει τις ρίζες του παλιά στον χρόνο από τότε που οι άνθρωποι αιώνες πριν αναζητούσαν προορισμούς με σκοπό την εύρεση φθηνότερων θεραπειών υπό την καθοδήγηση θεραπευτών.

Η πρώτη καταγεγραμμένη ύπαρξη ιατρικού τουρισμού, χιλιάδες έτη πριν οι Έλληνες προσκυνητές ταξίδευαν από όλη την Μεσόγειο στη ευρύτερη περιοχή του Σαρωνικού κόλπου που ονομαζόταν «Επιδαύρια». Αυτό το έδαφος ήταν στο Ιερό του Θεού Ασκληπιού. Τα πρώτα κέντρα υγείας στον κόσμο ήταν οι ναοί του Έλληνα θεού της Ιατρικής, Ασκληπιού. Τότε, οι ασθενείς αναζητούσαν θεραπευτικά ύδατα ή τη γενναιοδωρία των Θεών προκειμένου να θεραπευτούν από κάποιες κοινές ασθένειες της εποχής εκείνης. Άλλα ευρήματα μας αποκαλύπτουν πως στην Αγγλία του 18ου αιώνα, οι ασθενείς συνήθιζαν να επισκέπτονται ιαματικές πηγές επειδή θεωρούνταν τόπος με θεραπευτικά μεταλλικά νερά που απάλλασσαν τους ασθενείς από ουρική αρθρίτιδα, συκώτι και βρογχίτιδα.

Ο ιαματικός τουρισμός για θεραπευτικούς λόγους αναφέρεται από πολλούς φιλόσοφους, γεωγράφους και ιστορικούς στην Αρχαία Ελλάδα (Αριστοτέλης, Στράβων, Πλούταρχος, Ηρόδοτος, Ιπποκράτης κ.λπ.). Γνωστά είναι τα Ασκληπιεία, τα πρώτα κέντρα υγείας, που δημιουργήθηκαν γύρω από τις θερμομεταλλικές πηγές. Η λουτροθεραπεία αναφέρεται τους ρωμαϊκούς χρόνους και ιδρύονται οι πρώτες λουτροπόλεις (Μαντζουράνη και Τζιφάκη, 2006).

Επιπλέον, διάφορα αρχαιολογικά ευρήματα, ήδη από την τρίτη χιλιετία π.Χ. δείχνουν ότι οι αρχαίοι Μεσοποτάμιοι ταξίδευαν στο ναό ενός θεράποντος θεού στο Τελ Μπράκ, της Συρίας, σε αναζήτηση μιας θεραπείας για διαταραχές της όρασης. Μερικές χιλιάδες χρόνια αργότερα οι Έλληνες και οι

Ρωμαίοι θα ταξιδέψουν με τα πόδια ή με πλοίο σε ιαματικά λουτρά και κέντρα λατρείας σε όλη τη Μεσόγειο (Τσόκα,2008).

Τέλος, μετά τον β' παγκόσμιο πόλεμο, πηγαίνοντας στην σύγχρονη εποχή του τουρισμού υγείας, ο ιατρικός τουρισμός γίνεται μέρος του ευρύτερου τουρισμού υγείας που παίρνει τη σημερινή μορφή του κατά την περίοδο αυτή.

## **4.2 Τουριστική βιομηχανία**

Σύμφωνα με τον Οργανισμό UNWTO, ο τουρισμός γνώρισε συνεχή ανάπτυξη και πέτυχε εμβάθυνση της διαφοροποίησης του τις τελευταίες δεκαετίες, όντας σήμερα από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους οικονομικούς τομείς στον κόσμο. Ο σύγχρονος τουρισμός είναι στενά συνδεδεμένος με την ανάπτυξη και περιλαμβάνει έναν αυξανόμενο αριθμό νέων προορισμών, οι οποίοι θέτουν τον τουρισμό σε βασική κινητήρια δύναμη για την κοινωνικό-οικονομική πρόοδο (UNWTO, 2016).

Σήμερα συνιστά έναν από τους σημαντικότερους παίκτες στο διεθνές εμπόριο, και αντιπροσωπεύει μία από τις κύριες πηγές εισοδήματος για τις αναπτυσσόμενες χώρες. Η παγκόσμια εξάπλωση του τουρισμού στις βιομηχανικές και αναπτυγμένες χώρες έχει επιφέρει οικονομικά οφέλη και ευκαιρίες απασχόλησης σε πολλούς συναφείς τομείς – τις κατασκευές, γεωργία, τηλεπικοινωνίες.

Η συμβολή του τουρισμού στην οικονομική ευημερία εξαρτάται από την ποιότητα και τα έσοδα της τουριστικής προσφοράς. Η τουριστική βιομηχανία διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην παγκόσμια οικονομική ανάπτυξη, με τις έρευνες να δείχνουν πως μπορεί να συμβάλει σημαντικά στη βιώσιμη ανάπτυξη ( Holzer,2011). Ενδεικτικά για τις Ευρωπαϊκές χώρες- και σύμφωνα με μελέτη σε Αυστρία, Γερμανία, Γαλλία και Ισπανία- ο τουρισμός φαίνεται να ενδυναμώνει την ανταγωνιστικότητα των χωρών αυτών σε παγκόσμια κλίμακα, με απόρροια οι κυβερνήσεις να δίνουν προτεραιότητα σε μια αποτελεσματική χάραξη τουριστικής πολιτικής με στόχο την προσέλκυση διεθνών τουριστών μέσω ισχυρών εκστρατειών τουριστικού μάρκετινγκ. Ως αποτέλεσμα, η τουριστική βιομηχανία έχει γίνει σήμερα ένα βασικό στοιχείο

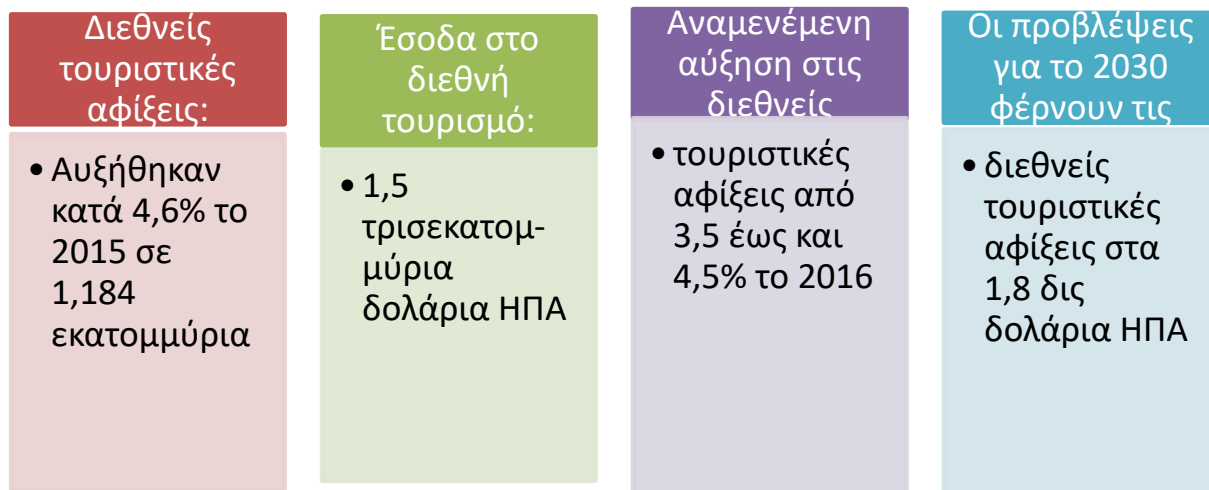


της Ευρωπαϊκής οικονομίας (Lee & Brahmašre,2013). Ενδιαφέροντα στοιχεία μελετών αναδεικνύουν τη σημασία του τουρισμού και τις αναπτυσσόμενες χώρες, με τις έρευνες να δείχνουν πως υπάρχει μια μακροπρόθεσμη σχέση μεταξύ οικονομικής ανάπτυξης και ανάπτυξης του τουρισμού στις αναπτυσσόμενες χώρες, με διμερή αιτιότητα και επιβεβαιώνοντας πως η τουριστική ανάπτυξη συμβάλλει στην οικονομική ευημερία, ιδίως μέσα από την ανταλλαγή εισοδήματος και των θέσεων απασχόλησης (Samimi & Sadeghi, 2011). Συμπερασματικά, ο τουρισμός περιλαμβάνει αρκετές βιομηχανίες και δημιουργεί πολλαπλά οφέλη στο ευρύτερο τμήμα της κοινωνίας συγκριτικά με τους κλάδους της οικονομίας έχοντας δυνητική επίδραση στην προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την παραγωγή εσόδων (Telce & Schroenn, 2006).

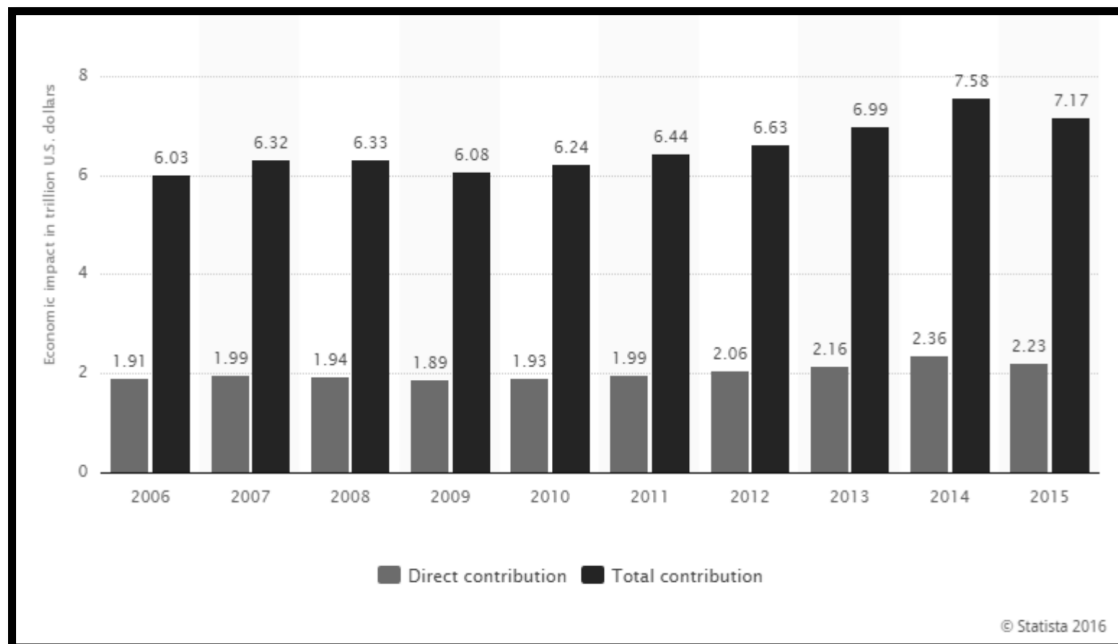
Τα στατιστικά στοιχεία της Statista δείχνουν πως η τουριστική βιομηχανία είναι μία από της μεγαλύτερες στον κόσμο με μια παγκόσμια οικονομική συνεισφορά σχεδόν 7,6 τρις δολάρια. Οι άμεσες οικονομικές επιπτώσεις της τουριστικής βιομηχανίας, συμπεριλαμβανομένων των τομέων που αφορούν τα καταλύματα, της μεταφορές, τη διασκέδαση και τα αξιοθέατα, ήταν περίπου 2,36 τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ το 2014, η Γαλλία και οι Ηνωμένες Πολιτείες, είναι σταθερά οι πλέον δημοφιλείς τουριστικοί προορισμοί, αλλά και οι λιγότερο γνωστές χώρες αναδύονται γρήγορα για να αποκτήσουν και αυτές τα οικονομικά οφέλη της βιομηχανίας ( Statista, 2014).

Παγκοσμίως, η τουριστική βιομηχανία γνώρισε διαχρονία μια σταθερή αύξηση σχεδόν κάθε χρόνο, με τις διεθνείς αφίξεις να φτάνουν από 528 εκατομμύρια το 2005 σε 1,13 δις το 2014 και με τις προβλέψεις να υπερβαίνουν τα 1,8 δις έως το 2030. Κάθε χρόνο, η Ευρώπη λαμβάνει τις περισσότερες διεθνείς αφίξεις τουριστών σε μέγεθος περισσότερο από το διπλάσιο από την δεύτερη μεγαλύτερη τουριστική προέλευση την περιοχή Ασίας- Ειρηνικού. Το 2014, τα παγκόσμια διεθνή έσοδα από τον τουρισμό έφτασαν περίπου 1,25 τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ, έχοντας σχεδόν διπλασιαστεί από το 2005. Εκείνη τη χρονιά, η Κίνα είχε τη μεγαλύτερη δαπάνη στο διεθνή τουρισμό, ακολουθώντας οι Ηνωμένες Πολιτείες και η Γερμανία. Η ηγετική πόλη στη διεθνή δαπάνη του επισκέπτη- τουρίστα ήταν το Λονδίνο, όπου οι τουρίστες

ξόδεψαν πάνω από 19 δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ το 2014 ( Statista, 2014).

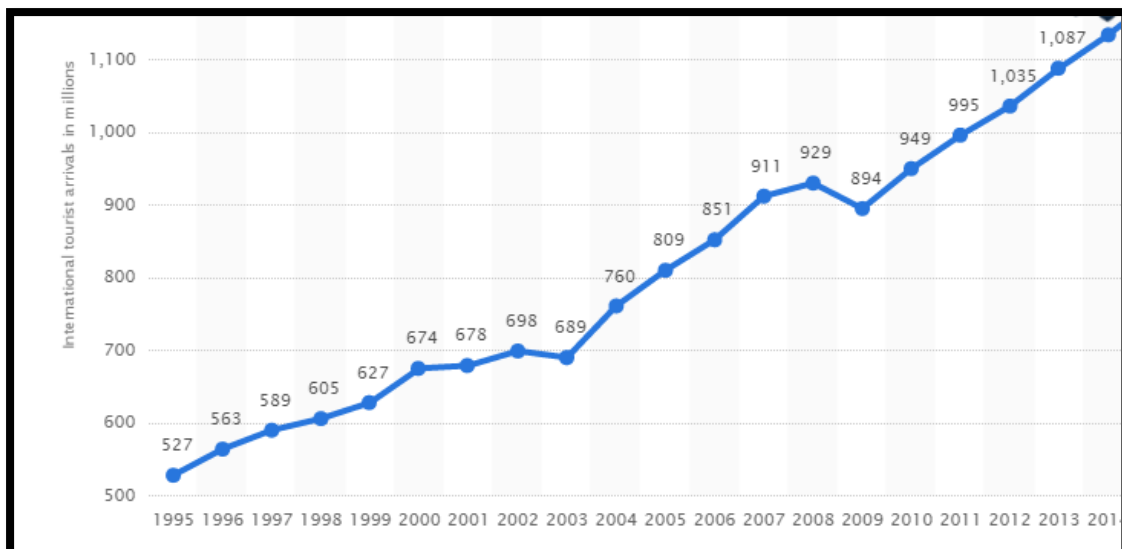


**Σχήμα 4.1.** Βασικά στοιχεία του διεθνούς τουρισμού (UNWTO, 2016)



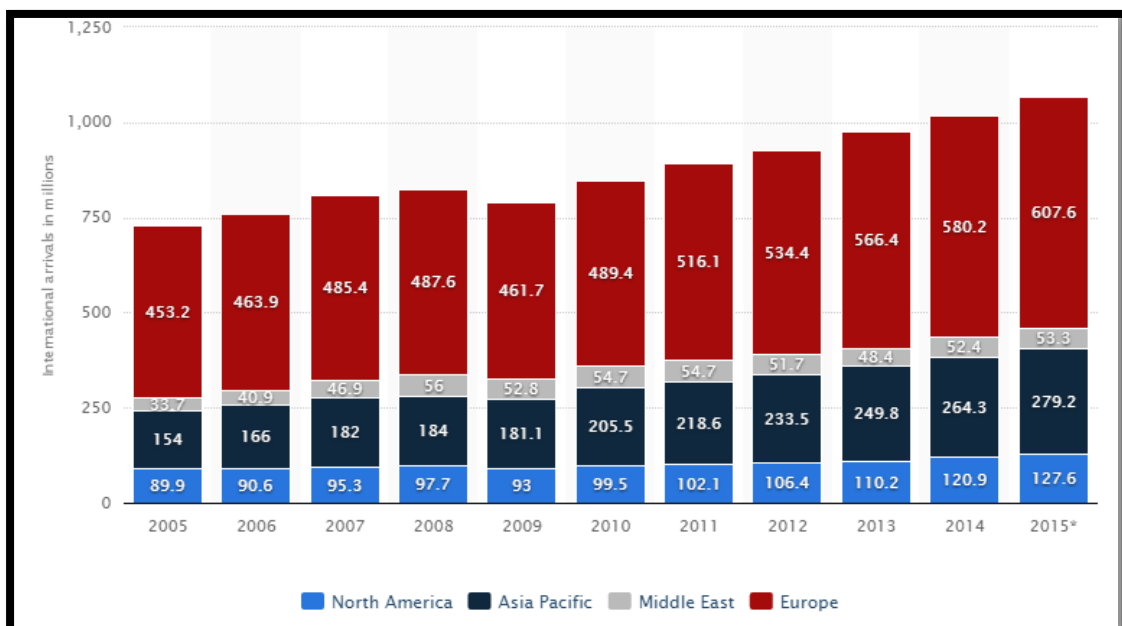
**ΠΗΓΗ: STATISTA, 2016**

**Διάγραμμα 4.1.** Άμεση και συνολική συμβολή του τουρισμού στην παγκόσμια οικονομία, από το 2006 έως 2015 σε τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ



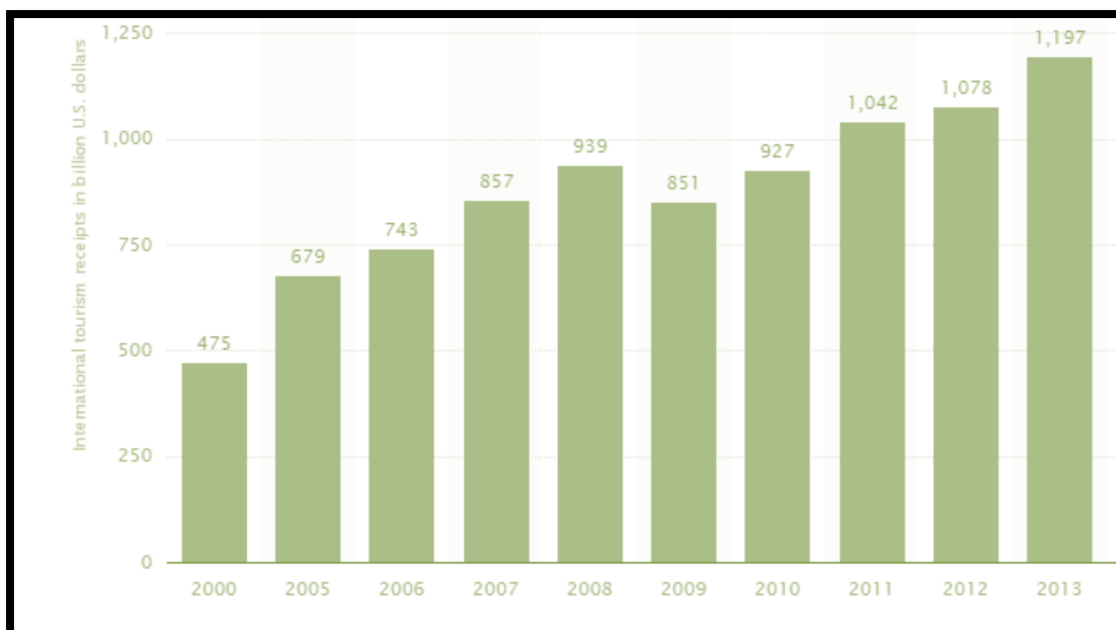
**ΠΗΓΗ: STATISTA, 2016**

**Διάγραμμα 4.2.** Αριθμός διεθνών αφίξεων τουριστών παγκοσμίως από το 1995 έως το 2015 σε εκατομμύρια



**ΠΗΓΗ: STATISTA, 2016**

**Διάγραμμα 4.3 .** Αριθμός διεθνών αφίξεων τουριστών παγκοσμίως από το 2005 έως το 2015 ανά περιοχή σε εκατομμύρια



**ΠΗΓΗ: STATISTA, 2016**

**Διάγραμμα 4.4.** Παγκόσμια τουριστικά έσοδα από το 2000 έως το 2015 σε δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ

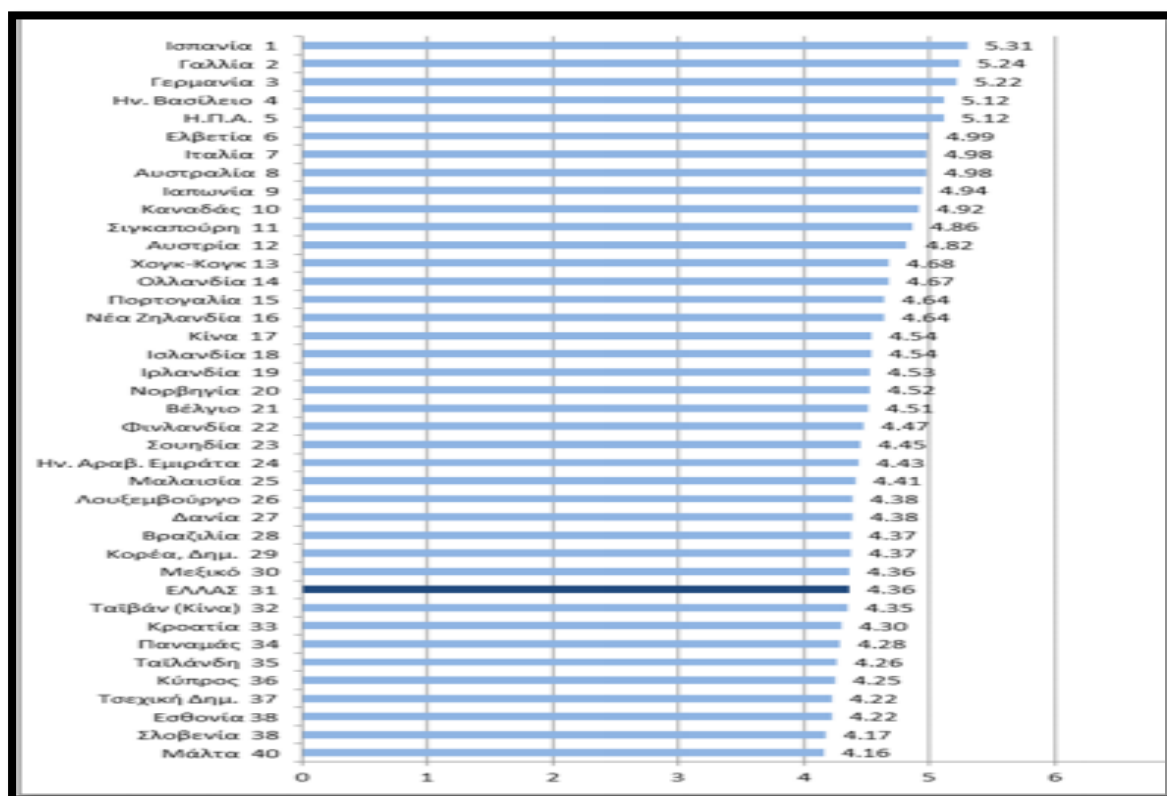
Το διάγραμμα 4.1 δείχνει την άμεση και συνολική οικονομική επίδραση του τουρισμού στην παγκόσμια οικονομία από το 2006 έως το 2015. Φαίνεται η άμεση και η συνολική οικονομική συνεισφορά του τουρισμού ανήλθε σε περίπου 2,23 και 7,17 τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ το 2015 αντίστοιχα.

Το διάγραμμα 4.2 δείχνει τον αριθμό των διεθνών αφίξεων τουριστών παγκοσμίως από το 1995 έως το 2015. Όπως φαίνεται, το 2010 ο αριθμός της έφτασε σε 949 εκατ. και το 2014 περίπου 1,13 δις.

Αναφορικά με τις χώρες προτίμησης, το διάγραμμα 4.3 δείχνει πως το 2015 υπήρχαν 127,6 εκατομμύρια διεθνείς τουριστικές αφίξεις στη Βόρεια Αμερική και 53,3 εκατ. στη Μέση Ανατολή.

Όσο αφορά τα έσοδα σε παγκόσμια κλίμακα στον τουρισμό, από το 2000 έως το 2015, βλέπουμε πως για το 2015 ανήλθαν σε 1,26 τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ (διάγραμμα 4.4).

Όπως προκύπτει παρακάτω, από το διάγραμμα 4.5 η κορυφαία χώρα ως την τουριστική της ανταγωνιστικότητα σύμφωνα με τον δείκτη TTCI για το 2015 ήταν η Ισπανία, ανάμεσα σε 141 χώρες.



**ΠΗΓΗ: Χατζηδάκης, 2015**

**Διάγραμμα 4.5.** Κατάταξη χωρών με κριτήριο την τουριστική της ανταγωνιστικότητα 2015

### 4.3 Πολιτική της ΕΕ για την Προσβασιμότητα

#### Διευκόλυνση ατόμων με αναπηρία & ηλικιωμένους

Με δεδομένο ότι υπάρχουν 140 εκατομμύρια άνθρωποι που ζητούν προσβάσιμο ευρωπαϊκό τουρισμό, δηλαδή το 28% του πληθυσμού της ΕΕ, το θέμα του ισότιμου και προσβάσιμου τουρισμού είναι το κύριο μέλημα της Ευρώπης είναι η εύκολη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία, η οποία παρέχει το γενικό πλαίσιο δράσης στον τομέα της αναπηρίας και της προσβασιμότητας σε επίπεδο ΕΕ. Η νομοθεσία της ΕΕ περιλαμβάνει

συγκεκριμένες διατάξεις για την προσβασιμότητα σε τομείς, όπως οι μεταφορές και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Στόχος της ΕΕ είναι η βελτίωση της υποστηρικτικής τεχνολογίας για τα άτομα με αναπηρία, μέσω ποικίλων μέσων όπως η έρευνα και η τυποποίηση.

Με την Οδηγία ΕΕ95/57/ΕΚ που υιοθετήθηκε το 2011 η ΕΕ απαιτεί τα κράτη-μέλη να συμπεριλαμβάνουν στοιχεία προσβασιμότητας στα στατιστικά στοιχεία τουριστικών καταλυμάτων, ενώ η ομάδα εργασίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου εργάζεται πάνω στη σύνταξη μιας “Ευρωπαϊκής Πράξης Προσβασιμότητας” (“European Accessibility Act”), που αναμένεται να οδηγήσει στην επιβολή ελάχιστων κριτηρίων προσβασιμότητας στα τουριστικά καταλύματα (που έχουν πάνω από έναν ορισμένο αριθμό κρεβατιών), ως προϋπόθεση για τη λήψη οποιαδήποτε μορφής κοινοτικής ή κρατικής επιδότησης.

Το ACCESSIBILITY PASS είναι το πρώτο διεθνές πρότυπο πιστοποίησης του επιπέδου προσβασιμότητας ξενοδοχείων / συνεδριακών κέντρων για άτομα με αναπηρία και ηλικιωμένους όπου προέκυψε από την συνεργασία του ιδιωτικού τομέα με το δημόσιο και αποτελεί μια καινοτόμο πρωτοβουλία. Έχει αναπτυχθεί από τον φορέα πιστοποίησης PEOPLECERT, με τη συνεργασία ειδικών επιστημόνων του Εθνικού Κέντρου Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης.

Σύμφωνα με τον Κουμελή (2015), τα ξενοδοχεία διεθνώς, μπορούν να αυξήσουν τουλάχιστον κατά 35% τα έσοδά τους, εάν επενδύσουν στην προσβασιμότητα. Εφόσον τα άτομα με αναπηρία είναι περίπου 1.000.000.000, 15% του παγκόσμιου πληθυσμού, τα άτομα ηλικίας 60 ετών και άνω είναι περίπου 800.000.000, δηλαδή το 12% του πληθυσμού, ενώ οι φίλοι και οι συγγενείς των ατόμων αυτών φτάνουν στις 2.200.000.000 άτομα δηλαδή το 33% του παγκόσμιου πληθυσμού.

## 4.4 Τουρισμός της υγείας

### 4.4.1 Ορισμός του τουρισμού υγείας

Υπάρχει σημαντική επικάλυψη μεταξύ εννοιών του Τουρισμού Υγείας και του Ιατρικού Τουρισμού. Πολλοί ερευνητές στον τομέα χρησιμοποιούν τους δύο όρους εναλλακτικά. Ωστόσο, Τουρισμός Υγείας (Health Tourism) είναι ένας «ορισμός ομπρέλα», καθώς περιλαμβάνει τον Ιατρικό Τουρισμό (Medical Tourism) καθώς και άλλες μορφές τουρισμού, όπως είναι ο τουρισμός ευεξίας (Wellness Tourism), ο γαστρονομικός τουρισμός (Culinary Tourism) κ.α. Ο Τουρισμός Υγείας αναφέρεται σε τουρίστες (όχι απαραίτητα ασθενής) που ταξιδεύουν από το ένα μέρος στο άλλο, προκειμένου να λάβουν κάποια μορφή παροχής υπηρεσιών υγείας. Σύμφωνα με τον Theobald (1998), υπάρχει ένα χρονικό περιθώριο που αυτοί εμπλέκονται, σύμφωνα με αυτό ο ταξιδιώτης πρέπει να παραμείνει περισσότερο από 24 ώρες στον τόπο προορισμού λαμβάνοντας υπηρεσίες υγείας προκειμένου να θεωρηθεί τουρίστας υγείας.

Η έννοια του ιατρικού τουρισμού είναι ευρεία. Ένας γενικά αποδεκτός ορισμός δίνεται από τους Pollock και Williams (2000), Bennet et.al (2004) και Schofield (2004), αναφέρεται ως μία μορφή τουρισμού που προωθεί την σωματική, ψυχική και κοινωνική ευεξία.

Σύμφωνα με τον Σύνδεσμο Ιατρικού Τουρισμού (Medical Tourism Association) Τουρισμός Υγείας συμβαίνει όταν οι πολίτες μιας χώρας ταξιδεύουν σε άλλη για να λάβουν ιατρική ή οδοντιατρική φροντίδα, ενώ ταυτόχρονα λαμβάνουν ίση ή μεγαλύτερη προσοχή από ό,τι θα είχαν στην δική τους χώρα. Οι λόγοι για τους οποίους επιλέγουν τον ιατρικό τουρισμό είναι οι πιο προσιτές τιμές, η γρηγορότερη πρόσβαση ή ποιότητα φροντίδας. Ο ιατρικός τουρισμός δεν είναι μόνο διασυνοριακός, υπάρχει και ο εγχώριος ιατρικός τουρισμός, ο οποίος αναφέρεται σε καταστάσεις όπου οι ασθενείς ταξιδεύουν στο εσωτερικό των χωρών τους. Γίνεται η μετακίνηση τους δηλαδή σε διαφορετικές περιοχές (πόλεις, κράτη) για να λάβουν τις παραπάνω υπηρεσίες υγείας σε υψηλότερο επίπεδο φροντίδας ή/και χαμηλότερο κόστος από εκείνο του τόπου διαμονής τους.

#### **4.4.2 Κατηγορίες τουρισμού υγείας**

Οι υπηρεσίες τουρισμού μπορούν να ταξινομηθούν σε γενικές γραμμές σε 9 κατηγορίες:

➤ **Ιατρικός τουρισμός-Medical Tourism**

Ο Ιατρικός Τουρισμός αναφέρεται σε όλες εκείνες τις υπηρεσίες υγείας και τουρισμού που παρέχονται στους ασθενείς που επιθυμούν να ταξιδέψουν μακριά από τον τόπο κατοικίας τους για να λάβουν υγειονομική περίθαλψη και ταυτόχρονα να έχουν μία εμπειρία διακοπών.

➤ **Οδοντιατρικός τουρισμός-Denta-Tourism**

Είναι μία ειδική περίπτωση του ιατρικού τουρισμού και μία από τις πιο δημοφιλείς. Η Οδοντιατρική και ο τουρισμός αποτελεί μέρος της παγκόσμιας αισθητικής χειρουργικής βιομηχανίας.

➤ **Ιαματικός Τουρισμός-Spa Tourism** (Συμπεριλαμβανομένων της Θαλασσοθεραπείας όπου είναι διαθέσιμες)

Υπηρεσίες ευεξίας που προσφέρονται ως επί το πλείστον σε ιαματικά λουτρά και Spa.

➤ **Τουρισμός Ευζωίας-Wellness Tourism**

Αφορά τουρίστες που δεν αναζητούν ιατρική θεραπεία *per se* , αλλά έχουν υιοθετήσει μια εναλλακτική, πιο ενεργητική στάση και έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής και επιθυμούν να συνδυάσουν τις τουριστικές υπηρεσίες με κάποιου είδους εμπειρία ευεξίας.

➤ **Τουρισμός Lux-Lux Tourism**

Εδώ εμπλέκονται τα ξενοδοχεία 5 αστέρων για τους οικονομικά εύρωστους τουρίστες που αναζητούν συνήθως κάποια αισθητική περιποίηση.



### ➤ **Αθλητικός Τουρισμός – Sports Tourism**

Ο τουρισμός που συνδυάζει μια αθλητική δραστηριότητα με τις διακοπές, όπως extreme sports (ορειβάσια, canyoning , trekking, εξερεύνηση σπηλαίων, καταδύσεις, αλεξίπτωτο πλαγιάς, κτλ.)

### ➤ **Γαστρονομικός Τουρισμός-Culinary Tourism**

Αφορά την εξοικείωση με το φαγητό του προορισμού. Ο McCkercher (2008) αναφέρει ότι «το φαγητό κατατάσσεται στην ίδια κατηγορία με το κλίμα, τα καταλύματα και το τοπίο». Η «Μαγειρική», σε αντίθεση με την «Γαστρονομία», αφορά τη διατροφή και εστιάζει στην εκπαίδευση των ανθρώπων σχετικά με τα τρόφιμα. Η σημερινή κοινωνία είναι «βιωματική» και ο γαστρονομικός τουρισμός αφορά την εμπειρία, τις τεχνικές μαγειρικής, τα τρόφιμα, την οινογγνωσία, το φαγητό σε εστιατόρια και την γευσιγνωσία στις τοπικές αγορές.

### ➤ **Τουρισμός προσβασιμότητας-Accessible Tourism(ΤΠ)**

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Προσβάσιμου Τουρισμού διακηρύσσει ότι «όλοι χρειάζονται σωστή πρόσβαση», έτσι ώστε τα άτομα με αναπηρία να μπορούν έχουν πρόσβαση, άνεση και ασφάλεια κατά τη διάρκεια των διακοπών τους. Ο προσβάσιμος τουρισμός επιδιώκει να ελαχιστοποιήσει τους ελλείποντες κρίκους στην αλυσίδα της προσβασιμότητας: άφιξη, διαμονή, διατροφή, αξιοθέατα, ψώνια κ.τ.λ.

### ➤ **Υποβοηθούμενης Διαβίωσης-Ambient Assisted Living**

Τεχνολογίες αυτοματισμού και αισθητήρων σε κατάλληλα εξοπλισμένα δωμάτια και σπίτια για να βοηθούν τους ηλικιωμένους τουρίστες υγείας.

#### **4.4.3 Υπηρεσίες ιατρικού τουρισμού**

Σύμφωνα με τους «Ασθενείς Χωρίς Σύνορα», οι κορυφαίες επιλογές των διεθνών ιατρικών τουριστών είναι:

1. Αισθητική χειρουργική
2. Οδοντιατρική (γενική, προσθετική αποκατάσταση, αισθητική οδοντιατρική)

3. Καρδιαγγειακά νοσήματα (αγγειοπλαστική, CABG, μεταμοσχεύσεις)
4. Ορθοπεδικά (αρθροπλαστικές και αθλητική ιατρική)
5. Καρκίνος (συχνά προχωρημένου σταδίου)
6. Αναπαραγωγή (IVF)
7. Απώλεια βάρους (LAP-BAND, γαστρική παράκαμψη)
8. Scccan, Tests, Screenings

Σχετικά πρόσφατα ο Τουρισμός Υγείας έχει φθάσει σε τόσο υψηλό επίπεδο, που προσελκύει σε μεγάλο βαθμό το ενδιαφέρον της έρευνας. Παλαιότερα, είχε θεωρηθεί ως ένα μικρό μέρος της συνολικής τουριστικής βιομηχανίας, μια εξειδικευμένη αγορά με μικρό κύκλο εργασιών. Η παγκοσμιοποίηση έχει αλλάξει όμως τα πράγματα. Ο ιατρικός τουρισμός απολαμβάνει ρυθμούς ανάπτυξης που ανταγωνίζεται εκείνες του διεθνούς εμπορίου και της οικονομικής ανάπτυξης. Οι εύποροι ασθενείς από τις αναπτυσσόμενες οικονομίες ταξιδεύουν στο εξωτερικό για δεκαετίες τώρα, αναζητώντας τις καλύτερες δυνατές θεραπείες για την περίπτωση τους. Καθώς τα κόστη της θεραπείας στην εγχώρια αγορά έχουν αυξηθεί, η ζήτηση για υπηρεσίες υγείας με χαμηλό κόστος, σε άλλες συχνά αναπτυσσόμενες χώρες, είναι ένα φαινόμενο που μεγαθύνεται. Ένα είδος ζήτησης έχει εμφανιστεί για υψηλής ποιότητας παροχή υγείας σε ανταγωνιστικές τιμές, με το πρόσθετο πλεονέκτημα της τουριστικής εμπειρίας.

➤ ***Το κόστος των υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού***

Το κόστος της υγειονομικής περίθαλψης στις ανεπτυγμένες οικονομίες, έχει εκτοξευθεί στα ύψη τα τελευταία χρόνια, δημιουργώντας προβλήματα τόσο στους ιδιώτες όσο και στις ασφαλιστικές εταιρίες, τα ασφαλιστικά ταμεία, τους εργοδότες όσο και στις κυβερνήσεις. Αυτό το γεγονός παρέχει μια ώθηση για υπηρεσίες ιατρικού τουρισμού σε όλο τον κόσμο, καθώς όλο και περισσότεροι ασθενείς αναζητούν να ταξιδέψουν στο εξωτερικό για να αποκτήσουν τις ίδιες ή και καλύτερες ιατρικές υπηρεσίες.

#### 4.5 Κέντρα Αποκατάστασης και Αποθεραπείας

Πλην των παραπάνω τομέων ανάπτυξης του ιατρικού τουρισμού στη χώρα, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η αποκατάσταση, δηλαδή των υπηρεσιών υγείας που σχετίζονται με την παροχή φροντίδας με σκοπό την προαγωγή και βελτίωση της υγείας των ατόμων που υποφέρουν από χρόνιες παθήσεις, όπως είναι νευρολογικά και ορθοπεδικά προβλήματα, καρδιαγγειακές νόσους και άλλες παθήσεις του μυϊκού, κυκλοφορικού και αναπνευστικού συστήματος. Παραδείγματα αυτών υπηρεσιών είναι η φυσιοθεραπεία, η εργοθεραπεία, η υδροθεραπεία, η λογοθεραπεία και η ψυχολογική υποστήριξη και κινητοποίηση.

Μετά τον Αναπτυξιακό Νόμο 3299/2004, όταν και άρχισαν να κατασκευάζονται εξειδικευμένα κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Υπουργείου Υγείας στην Ελλάδα. Λόγω της έλλειψης κεντρικού σχεδιασμού και συντονισμού τα κέντρα αυτά δεν έχουν επαρκή γεωγραφική κάλυψη, παρόλα αυτά χαρακτηρίζονται από εξαιρετικά υψηλού επιπέδου υποδομές, τόσο σε σύγκριση με τα αντίστοιχα στα Βαλκάνια, όσο και σε Ευρώπη και Γερμανία.

Ο Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης Υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού TEMOS ανέπτυξε ένα ειδικό Σύστημα Αξιολόγησης και Πιστοποίησης για Υπηρεσίες Αποκατάστασης. Το ANIMUS, της Λάρισας, είναι το πρώτο Κέντρο Αποκατάστασης- Αποθεραπείας παγκοσμίως που πιστοποιείται από αυτόν για τις παρεχόμενες υπηρεσίες αποκατάστασης.

Αξίζει να σημειωθεί πως στο βαλκανικό χώρο, ιδιαίτερα στη Σερβία και την Κροατία, οι παρεχόμενες υπηρεσίες αποκατάστασης περιορίζονται κυρίως στις υπηρεσίες ευεξίας και όχι τόσο στην φυσική ιατρική και αποκατάσταση, γεγονός που συμβάλλει θετικά στην παρουσία συγκριτικών πλεονεκτημάτων για την Ελλάδα. Συγκριτικό πλεονέκτημα προέρχεται και από τις προηγμένες ευρωπαϊκές ανταγωνίστριες χώρες (Γερμανία, Ελβετία), όπου το κόστος φροντίδας στα κέντρα αποκατάστασης είναι εξαιρετικά υψηλό. Τα σημαντικότερα κέντρα αποκατάστασης και αποθεραπείας σήμερα στην Ελλάδα παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 4.1:

Πίνακας 4.1 Κέντρα αποκατάστασης-αποθεραπείας στην Ελλάδα

Κέντρα αποκατάστασης-αποθεραπείας	Περιοχή-Νομός
Euromedica - Αρωγή Θεσσαλονίκης	Θεσσαλονίκη
Αρωγή Λάρισας	Λάρισα
Ασκληπιείο	Λάρισα
Φιλοκτήτης	Αθήνα
Αναγέννηση	Θεσσαλονίκη
Ολύμπιον Αχαΐας	Πάτρα
Ολύμπιον Θεσσαλίας	Καρδίτσα
Ολύμπιον Χανίων	Χανιά
Ευεξία	Χαλκιδική
Απολλώνιο	Λάρισα
Κένταυρος	Βόλος
Γενική Ιδιωτική Πολυκλινική Λαμίας ΑΕ	Λαμία
Γενική Ιδιωτική Πολυκλινική Τριπόλεως ΑΕ	Τρίπολη
Αποκατάσταση	Τρίκαλα
Αναβίωση	Δράμα
Animus	Λάρισα
Διάπλαση	Καλαμάτα
Αρμονία	Θεσσαλονίκη
Ανάπλαση	Αθήνα
Ιατρική Άσκηση	Αθήνα
Μονάς ΕΠΕ	Θεσσαλονίκη
Αναγέννηση Λάρισας	Λάρισα

Εκτός των παραπάνω κέντρων αποκατάστασης και αποθεραπείας, ένας σημαντικός αριθμός δομών αποκατάστασης των ιδιωτικού τομέα υγείας μπορεί να λειτουργήσει για την παροχή συμπληρωματικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της ειδικής φροντίδας των ιατρικών τουριστών που βρίσκονται σε στάδιο ανάρρωσης ή αυτών που αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα υγείας και ταξιδεύουν για άλλους λόγους στην Ελλάδα, αλλά δεν είναι σε θέση να διακόψουν τη θεραπεία τους.

Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat (2010) η αύξηση του προσδόκιμου ζωής έχει ως αποτέλεσμα τη γήρανση του πληθυσμού της Ευρώπης, γεγονός πολύ σημαντικό για την αύξηση του ιατρικού-αποκαταστατικού τουρισμού στην Ελλάδα. Το 66% του πληθυσμού στην Ευρώπη είναι άνω των 50 ετών. Άρα, ιδιαίτερη αναφορά αξίζει να γίνει για τον τομέα παροχής υπηρεσιών αποκατάστασης σε άτομα τρίτης ηλικίας, τα οποία είναι μεν αυτοεξυπηρετούμενα αλλά παρουσιάζουν λειτουργικά ελλείμματα λόγω χρόνιων παθήσεων. Ο αποκαταστατικός - ιατρικός τουρισμός σύμφωνα με τα παραπάνω απευθύνεται κατά μεγάλο ποσοστό σε άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, με την κατάλληλη στρατηγική αλλά και την βοήθεια του κρατικού μηχανισμού, τα κέντρα αποκατάστασης στην Ελλάδα θα μπορούσαν να πρωταγωνιστούν στην Ευρωπαϊκή αγορά.

Σύμφωνα με τη γενική δομή του ιατρικού τουρισμού τα Κέντρα Αποκατάστασης μπορούν να ακολουθήσουν τις επτά παρακάτω κατευθυντήριες γραμμές για να αναπτύξουν αυτό το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα με σύμμαχο τη γεωγραφική τοποθεσία αλλά και το κλίμα της Ελλάδας.

1. Αξιολόγηση των δομών με ποσοτικά, οικονομικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά
2. Διαμόρφωση ειδικών πακέτων για Αποκαταστατικό Ιατρικό Τουρισμό.
3. Δραστηριότητες Μάρκετινγκ
4. Ανάπτυξη ποιοτικών ελέγχων και παρακολούθηση ποιοτικών δεικτών
5. Διεθνής συνεργασίες
6. Επιστημονικές διαλέξεις και εξειδίκευση σε θέματα αποκατάστασης
7. Τοποθέτηση δικλίδων ασφαλείας για τη βιωσιμότητά τους

Τέλος, σημαντικός παράγοντας που σχετίζεται με την ανάπτυξη του ιατρικού τουρισμού στη χώρα, είναι αυτός του κόστους παροχής των υπηρεσιών υγείας, ιδιαίτερα στο πεδίο των μονάδων αποκατάστασης και αποθεραπείας, δεδομένου ότι η επιλογή μίας χώρας εξαρτάται σημαντικά και από την αντίστοιχη δαπάνη. Από την άλλη πλευρά, για να διασφαλίζεται η οικονομική βιωσιμότητα των παροχών υπηρεσιών υγείας, το κόστος αυτό δεν μπορεί να περιοριστεί σημαντικά, έχοντας υπόψη και το γενικότερο οικονομικό περιβάλλον.

Μια λύση για τη διατήρηση των κερδών των κέντρων αποκατάστασης και αποθεραπείας, θα μπορούσαν να είναι οι συμφωνίες των κέντρων με ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες του εξωτερικού, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα σε αλλοδαπούς ασφαλισμένους ασθενείς να έρθουν στην Ελλάδα για περίθαλψη. Με τον τρόπο αυτό, έχουμε και κάλυψη της δαπάνης από τον ξένο ασφαλιστικό φορέα και δημιουργία ενός εξασφαλισμένου τμήματος αγοράς-στόχου, χωρίς να διακυβεύεται την η πληρωμή του παρόχου για τις υπηρεσίες φροντίδας που λαμβάνει. Επιπλέον, η ύπαρξη οικονομικών κλίμακας παίζει σημαντικό ρόλο για τη διατήρηση των κερδών των παροχών υπηρεσιών αποκατάστασης, καθώς η εμπειρία του εξειδικευμένου ιατρικού προσωπικού και η χρήση της προηγμένης ιατρικής τεχνολογίας και εξοπλισμού μπορεί να οδηγήσει σε οικονομίες κλίμακας, μέσω των οποίων εξασφαλίζεται το χαμηλό κόστος παραγωγής των ιατρικών υπηρεσιών, χωρίς όμως να επιδεινώνεται η ποιότητα.

Βέβαια, σημαντικό ρόλο παίζει και το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς με παρούσα οικονομική κατάσταση οι καθυστερήσεις πληρωμών από τα ασφαλιστικά ταμεία διακινδυνεύουν την οικονομική βιωσιμότητα των παροχών υπηρεσιών υγείας στον ιατρικό τουρισμό. Ιδιαίτερα αποτελεσματικές μπορεί να αποδειχθούν στο μέλλον οι Συμπράξεις Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ), οι οποίες είναι εξαιρετικά επωφελείς σε όρους οικονομικής αποδοτικότητας. Ωστόσο, ο τομέας της αποκατάστασης στον δημόσιο τομέα αντιμετωπίζει ιδιαίτερα προβλήματα. Πολλές δομές υπολειμμένων εξαιτίας της έλλειψης προσωπικού αλλά και δευτερευόντων υποδομών. Στην Ελλάδα οι ασθενείς που χρήζουν αποθεραπείας και αποκατάστασης δεν αντιμετωπίζονται επαρκώς, επομένως δεν υπάρχει και η δυνατότητα να καλύψει τις ανάγκες ενός ιατρικού τουρίστα. Το Υπουργείο Υγείας και οι

αντίστοιχοι φορείς δε διατηρούν στοιχεία ή δείκτες για τα κέντρα αποκατάστασης με συνέπεια να μην υπάρχουν δεδομένα για σύγκριση με άλλα κέντρα του εξωτερικού, ώστε να επιτευχθεί η απαιτούμενη ανάπτυξη που χρειάζεται για να προσελκύσει ιατρικούς τουρίστες.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### « ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ»

Στην Ελλάδα η Κ.Υ.Α. 27217, (ΦΕΚ 3077, τεύχος Β΄ 03.12.2013) «Καθορισμός όρων και προϋποθέσεων για την άσκηση της δραστηριότητας του Ιατρικού Τουρισμού», στην οποία δίνεται ο ορισμός που αφορά στον «Πάροχο ιατρικού τουρισμού» και συστήνεται το ηλεκτρονικό «Μητρώο Παρόχων Ιατρικού Τουρισμού,» στον ΕΟΤ, και περιγράφεται η διαδικασία «χορήγησης του Ειδικού Σήματος Ιατρικού Τουρισμού». Σύμφωνα με το άρθρο 3.1.β :

«Δίνεται Βεβαίωση πιστοποίησης του φορέα παροχής πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας φροντίδας υγείας, ή τμήματος ή μονάδας αυτού από φορέα εξειδικευμένο στην πιστοποίηση παροχής υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού ή ιατρικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Η ανωτέρω βεβαίωση πρέπει να προσκομίζεται μεταφρασμένη στην ελληνική γλώσσα.».

Υπάρχουν διάφορα διεθνή συστήματα πιστοποίησης ιατρικών υπηρεσιών τα οποία ποικίλουν σε δομής, μεθοδολογία, εύρος, πολυπλοκότητας, ενεργειών μάρκετινγκ, αναγνωσιμότητα στην εμβέλεια τους, ακόμη και στο κόστος για τον πάροχο, για την απόκτηση της Πιστοποίησης, καθώς και ο βαθμός δέσμευσης σε κλινικά πρότυπα και πρότυπα ιατρικής ηθικής και δεοντολογίας.

Σχετικό απόσπασμα, από την ιστοσελίδα Partners Harvard Medical International αναφέρει: «Σε ανταγωνιστικές αγορές της υγειονομικής περίθαλψης, όπου οι ασθενείς έχουν μια μεγάλη ποικιλία επιλογών, η ποιότητα είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας διαφοροποίησης τόσο για τους οργανισμούς που πασχίζουν για τη βιωσιμότητά τους όσο και για αυτούς που ανταγωνίζονται για μια ηγετική θέση τόσο σε εθνικό όσο και παγκόσμιο επίπεδο». Η απόκτηση μιας διεθνούς πιστοποίησης αποτελεί ένδειξη της δέσμευσης ενός οργανισμού υγείας τόσο σε υψηλής ποιότητας φροντίδα όσο και σε διαφύλαξη της ασφάλειας των ασθενών.



✚ Διεθνή Συστήματα Πιστοποίησης και Διαπίστευσης Ιατρικών Υπηρεσιών είναι:

## 1. JCI (JOINT COMMISSION INTERNATIONAL)

Ο Διεθνής Οργανισμός Διαπίστευσης Ιατρικών Υπηρεσιών των ΗΠΑ Joint Commission International ή JCI ιδρύθηκε το 1997 ως ένα παρακλάδι του Joint Commission Resources, Inc. (JCR) ως ιδιωτικός μη κερδοσκοπικός οργανισμός. Μέσω διεθνών προγραμμάτων διαπίστευσης, υπηρεσιών συμβουλευτικής υποστήριξης και εκπαιδευτικών προγραμμάτων ο JCI επέκτεινε σε διεθνές επίπεδο τη δραστηριοποίηση του Joint Commission με σκοπό την βελτίωση της φροντίδας των ασθενών και την πιστοποίηση φορέων υγείας σε διεθνές επίπεδο. Σύμφωνα με στοιχεία Ιανουαρίου 2012 ο οργανισμός JCI έχει πιστοποιήσει 375 νοσοκομεία σε 47 χώρες παγκοσμίως, όπου σε ένα από αυτά τα νοσοκομεία ανήκει και το «ΥΓΕΙΑ». Ειδικά για τους ασθενείς που προέρχονται από τις ΗΠΑ θεωρείται μια εγγυημένη σφραγίδα ποιότητας. Η σφραγίδα ποιότητας 'Gold Seal' που παρέχει ο Οργανισμός θεωρείτε σήμερα η μεγαλύτερη αναγνώριση σε διεθνή κλίμακα.

Όλοι οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης υπόκεινται σε τριετή κύκλο διαπίστευσης από το JCI, ενώ τα εργαστήρια ακολουθούν διετή κύκλο διαπίστευσης. Ο οργανισμός δημοσιοποιεί την απόφαση διαπίστευσης του οργανισμού, την ημερομηνία που χορηγήθηκε η διαπίστευση, καθώς και τυχόν πρότυπα που παρασχέθηκαν για βελτίωση. Στους Οργανισμούς που αξιολογούνται εν τέλει σε συμμόρφωση με όλες ή τις περισσότερες από τις ισχύουσες προδιαγραφές απονέμεται η απόφαση της Διαπίστευσης.

Ο Οργανισμός έχει αποτελέσει στρατηγικό σύμμαχο αρκετών από τις χώρες που εισήλθαν στον χώρο του Ιατρικού Τουρισμού και τελικά επικράτησαν σε αυτόν όπως η Τουρκία, η Ισπανία, οι Φιλιππίνες και άλλες ασιατικές χώρες ενώ στη διαδικασία αυτή τα τελευταία χρόνια εισάγονται δυναμικά χώρες της Μέσης Ανατολής (όπως τα Αραβικά Εμιράτα, η Ιορδανία, το Κατάρ κ.λπ.) με την δρομολόγηση σχεδόν μαζικών εγχειρημάτων διαπίστευσης των Νοσοκομείων τους από τον JCI.

Η προετοιμασία ενός φορέα παροχής υγειονομικής περίθαλψης για τη διαπίστευση κατά JCI είναι μια δύσκολη και επίπονη διαδικασία. Σε ένα ελάχιστο επίπεδο θα πρέπει το νοσοκομείο να είναι πλήρως εξοικειωμένο με τα ισχύοντα διεθνή πρότυπα, προκειμένου να αναθεωρήσει τις τρέχουσες και εφαρμοζόμενες διαδικασίες και πολιτικές του σε σχέση με τα πρότυπα και να τεθούν υπό βελτίωση περιοχές οι οποίες δεν είναι στην υφιστάμενη κατάσταση σε συμμόρφωση. Το νοσοκομείο πρέπει να είναι σε συμμόρφωση με τα πρότυπα του οργανισμού για τουλάχιστον τέσσερις μήνες πριν από την αρχική έρευνα. Το νοσοκομείο θα πρέπει επίσης να είναι σε συμμόρφωση με τα ισχύοντα πρότυπα σε όλη τη διάρκεια της διαπίστευσης, το οποίο σημαίνει ότι οι επιθεωρητές εμποτεύουν για τρία συναπτά χρόνια από την αρχική εφαρμογή και πιστοποίηση ως προς τα διάφορα πεδία αξιολόγησης, το Σύστημα του Νοσοκομείου.

Ο οργανισμός JCI δημοσιεύει στην ιστοσελίδα του μια μέση αμοιβή των ΗΠΑ ύψους 46.000 δολάρια για μια πλήρη επιθεώρηση και αξιολόγηση του νοσοκομείου. Οι δαπάνες ταξιδιών και τα έξοδα διαμονής των επιθεωρητών χρεώνονται πλέον του ανωτέρου ποσού. Οι δαπάνες των συμβουλευτικών υπηρεσιών για την επιτυχή προετοιμασία του νοσοκομείου και εγκατάσταση των προτύπων από ειδικούς διαπιστευμένους από τον JCI συμβούλους μπορεί να επισείει επιπλέον κόστος ύψους από 20.000- 30.000 δολάρια για το νοσοκομείο ([www.jointcommissioninternational.org/](http://www.jointcommissioninternational.org/)).

## 2. Accreditation Canada (πρώην Canadian Council on Health Services Accreditation or CCHSA)(Καναδάς)

Το 2010 το Διεθνές Σύστημα Διαπίστευσης Ιατρικών Υπηρεσιών του Καναδά (Accreditation Canada International ) εγκαινιάζει το πρώτο διεθνές πρόγραμμά του για την πιστοποίηση μονάδων οξείας και επείγουσας φροντίδας, πρωτοβάθμιας φροντίδας, υπηρεσιών μεταφοράς ασθενών, και κλινικών εργαστηρίων. Το ολοκληρωμένο σύστημα πιστοποίησης Qmentum International είναι το διεθνές πρόγραμμα του Οργανισμού που αφορά σε νοσηλευτικά ιδρύματα και παρέχει μια βήμα προς βήμα προσέγγιση για την

επίτευξη υψηλότερου επιπέδου φροντίδας στους ασθενείς. Η διαδικασία διαπίστευσης του Διεθνούς Καναδικού Συστήματος Διαπίστευσης ξεκινά με μια αξιολόγηση ετοιμότητας όπως χαρακτηριστικά καλείται. Οι επιθεωρητές διεξάγουν την αξιολόγηση 1 έως 2 μήνες μετά την έναρξη της διαδικασίας προετοιμασίας από τον πάροχο. Μετά την αξιολόγηση, οι πελάτες λαμβάνουν μια περιεκτική έκθεση η οποία περιλαμβάνει εκτίμηση των κινδύνων, ένα σχέδιο βελτίωσης της ποιότητας, καθώς και ένα σχέδιο δράσης με απαιτούμενες παρεμβάσεις και μέτρα προκειμένου να καθοδηγηθούν στη διαδικασία διαπίστευσης. Στη συνέχεια και μετά από 4 – 6 μήνες συνολικά ο οργανισμός διενεργεί πρόγραμμα εκπαίδευσης για τη διαπίστευση, με έμφαση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ασφάλεια των ασθενών. Ο υγειονομικός πάροχος συμπληρώνει τα ερωτηματολόγια αυτό-αξιολόγησης, αποστέλλοντας σε όλο το προσωπικό ερωτηματολόγιο της εκτίμησης ασφάλειας του ασθενή, συλλέγει και χρησιμοποιεί τα δεδομένα για την μέτρηση των δεικτών απόδοσης και ποιότητας και βάσει αυτών λαμβάνει τον 'οδικό χάρτη ενίσχυσης της απόδοσης. Οι δραστηριότητες αυτές λαμβάνουν συνήθως χώρα μεταξύ των μηνών 7 έως 17. Γύρω στο ένα έτος μετά την έναρξη της διαδικασίας ορισμένοι οργανισμοί μπορούν να επωφεληθούν από ένα προαιρετικό παραδοτέο - την Προσομοίωση της διαδικασίας Επιθεώρησης. Σε αυτήν την «πρόβα – δοκιμαστική επιθεώρηση», οι επιθεωρητές διεξάγουν 'δοκιμαστική δειγματοληψία' και άλλες δραστηριότητες της επιθεώρησης προκειμένου για την προετοιμασία του οργανισμού για την επίσημη επιθεώρηση πιστοποίησης. Η επιτόπια επίσημη διαδικασία επιθεώρησης λαμβάνει χώρα γύρω στον μήνα 18 (ενάμιση έτος συνολικά από την αρχική εκκίνηση της συνολικής διαδικασίας). Μετά την επιτυχή διενέργεια της επιθεώρησης, ο οργανισμός λαμβάνει μια ολοκληρωμένη έκθεση και το βραβείο διαπίστευσης. Προς το συμφέρον της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας, ο οργανισμός υποχρεούται να υποβάλει στοιχεία δεικτών απόδοσης και δεδομένα παρακολούθησης αποδεικτικών στοιχείων αναφορικά με τις απαιτούμενες διορθωτικές παρεμβάσεις κατά την διάρκεια του διαστήματος από τον μήνα 18 - 36. 54 δομές υγείας κυρίως από χώρες της Νότιας και Λατινικής Αμερικής, της Ασίας και της Μέσης Ανατολής έχουν πιστοποιηθεί τα τελευταία χρόνια από τον Οργανισμό ([www.accreditation.ca/124](http://www.accreditation.ca/124)).

### 3. Temos, International Certification for Medical Tourism

Ο Γερμανικός Οργανισμός Temos GmbH ξεκίνησε το 2005 στο πλαίσιο ενός ερευνητικού Ευρωπαϊκού Προγράμματος (του DLR- ερευνητικού ινστιτούτου του German Aerospace Center) με αντικείμενο τη διερεύνηση και τον προσδιορισμό κριτηρίων ποιότητας και απαιτήσεων της διαχείρισης του Διεθνή Ασθενή που δεν καλύπτονται από τα κλασσικά συστήματα ποιότητας και διαπίστευσης.

Έκτοτε ο Οργανισμός κατέχει σημαντική θέση στον Τομέα της Διεθνούς Πιστοποίησης Υπηρεσιών Υγείας ( για Νοσοκομεία, Κλινικές, Κέντρα Αποκατάστασης, υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας και Οδοντιατρεία) και είναι ο μοναδικός παγκοσμίως για την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού. Ο Οργανισμός τον Μάρτιο του 2011 επέκτεινε τις δραστηριότητές του σε Κύπρο και Ελλάδα με την ίδρυση της TEMOS AEGEAN για την παροχή σημαντικών ευκαιριών Δικτύωσης στη Διεθνή Αγορά του Ιατρικού Τουρισμού και Διασφάλισης της Ποιότητας των Υπηρεσιών Υγείας των δυο χωρών. Οι υπηρεσίες του Οργανισμού περιλαμβάνουν: Υπηρεσίες Επιθεώρησης και Πιστοποίησης Ποιότητας (TEMOS Certification) σε Νοσοκομεία, Κλινικές, Ιατρικά/Διαγνωστικά Κέντρα, Κέντρα Αποκατάστασης, Δίκτυα και Υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας και Οδοντιατρικές Υπηρεσίες που εστιάζουν στις ανάγκες του «Διεθνή Ασθενή» σύμφωνα με «καλές πρακτικές» και ευρωπαϊκά κριτήρια Ευκαιρίες Δικτύωσης με ασφαλιστικές εταιρείες και οργανισμούς με κρίσιμο ρόλο στη Διεθνή Αγορά του Ιατρικού Τουρισμού και ειδική Τεχνογνωσία για τους φορείς Υγείας που θέλουν να επεκτείνουν την εμβέλεια των δραστηριοτήτων τους πέρα από τα εθνικά σύνορα Συμβουλευτικές Υπηρεσίες για την ενσωμάτωση καλών πρακτικών και διεθνών προτύπων σύμφωνα με τις επιταγές για τη διασυνοριακή φροντίδα στις υπηρεσίες Υγείας και Ενέργειες Κατάρτισης. Απαιτήση και προϋπόθεση για την παροχή υπηρεσιών Πιστοποίησης από την Temos Aegean είναι η εγκατάσταση συστήματος Ποιότητας και διαδικασιών λειτουργίας στο πλαίσιο της λειτουργίας του παρόχου. Η διαδικασία πιστοποίησης περιλαμβάνει τη φάση προ-αξιολόγησης/ προετοιμασίας, αυτοαξιολόγησης και επιτόπιας επιθεώρησης/ τελικής αξιολόγησης του παρόχου. Ο Οργανισμός Temos και η σημαντική στον κλάδο των assistance

companies, Marmassistance της Τουρκίας (η οποία διατηρεί συνεργασίες με τις μεγαλύτερες διεθνείς ασφαλιστικές που δραστηριοποιούνται στην Τουρκία) πρόσφατα ανακοίνωσαν στρατηγική συνεργασία για την αξιολόγηση και πιστοποίηση των 125 ιδιωτικών νοσοκομείων και κλινικών της Τουρκίας. Η συνεργασία έχει ως σκοπό την ανταλλαγή τεχνογνωσίας μεταξύ των μερών, και τη διενέργεια από κοινού επιθεωρήσεων σε δομές υγείας της χώρας. Ταυτόχρονα από τον Ιούλιο του 2012 υγειονομικοί πάροχοι της Τουρκίας που πιστοποιούνται από τον Διεθνή Οργανισμό Temos, εντάσσονται στο πρόγραμμα χρηματοδότησης Διεθνών Πιστοποιήσεων που εξήγγειλε το Υπουργείο Οικονομικών της χώρας, προκειμένου να λάβουν το 50% του κόστους πιστοποίησης (νοσοκομεία, δομές πρωτοβάθμιας φροντίδας, κέντρα αποκατάστασης, οδοντιατρικές κλινικές κ.λπ.). Στο πλαίσιο του προγράμματος χρηματοδότησης περιλαμβάνονται 5 Διεθνή Συστήματα Πιστοποίησης. Μεταξύ αυτών η πιστοποίηση Temos επελέγη από το Υπουργείο Οικονομικών της Τουρκίας ως το μόνο εξειδικευμένο Σύστημα Πιστοποίησης για τη διαχείριση των διεθνών ασθενών και τις υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού. Η διάρκεια της διαδικασίας προετοιμασίας και πιστοποίησης κυμαίνεται από 4 έως 6 μήνες ενώ το συνολικό κόστος πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένης και της διεργασίας προετοιμασίας εφαρμογής των απαιτήσεων του συστήματος κρίνεται ως εξαιρετικά ανταγωνιστικό σε σχέση με τα άλλα διεθνή συστήματα. Έχει πιστοποιήσει 26 δομές μέχρι σήμερα σε χώρες της Ευρώπης, της Ασίας, της Μέσης Ανατολής και της Νότιας Αμερικής ([www.temos-international.com](http://www.temos-international.com)).

#### 4. QHA- Trent Accreditation (Μεγάλη Βρετανία)

Ο Οργανισμός QHA Trent Accreditation αποτελεί τη διάδοχη κατάσταση του Οργανισμού Trent Accreditation Scheme (TAS) της Μεγάλης Βρετανίας και ήταν το πρώτο σύστημα με το οποίο πιστοποιήθηκε υγειονομικός πάροχος στην Ασία (στο Χόνγκ Κονγκ, το έτος 2000).

Η εταιρεία QHA Group ("QHA") είναι μια Βρετανική ιδιωτική εταιρεία με διεθνή δραστηριοποίηση και δέσμευση στον στόχο της βελτίωσης της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας και σε αυτόν της μείωσης του κινδύνου και της ανασφάλειας

των ασθενών με την παροχή των υψηλότερων υπηρεσιών στις χαμηλότερες τιμές. Στο πλαίσιο της διαχείρισης και της τεχνογνωσίας του οργανισμού μετέχουν κλινικοί γιατροί και ειδικοί ποιότητας που εργάζονται στο Βρετανικό Σύστημα Υγείας ή στον ιδιωτικό τομέα ενώ ο ίδιος ο οργανισμός δεν σχετίζεται ούτε ελέγχεται από το Εθνικό Σύστημα Υγείας της χώρας (NHS).

Οι δομές που μπορούν να πιστοποιηθούν σύμφωνα με τα πρότυπα του Οργανισμού είναι:

- Κλινικά Τμήματα
- Χειρουργική Ελέγχου Βάρους- αντιμετώπισης παχυσαρκίας
- Ορθοπαιδική- ορθοπαιδική χειρουργική
- Αισθητική- κοσμητική χειρουργική και ιατρική
- Μεταμοσχεύσεις
- Μικρής παρεμβατικότητας χειρουργικές επεμβάσεις
- Καρδιολογικές υπηρεσίες (περιλαμβανομένης της καρδιοχειρουργικής και  
και
- μεταμόσχευσης καρδιάς)
- Υπηρεσίες αιμοκάθαρσης
- Τεχνητή γονιμοποίηση και υποβοηθούμενη αναπαραγωγή
- Ογκολογία περιλαμβανομένων των υπηρεσιών ακτινοθεραπείας και χημειοθεραπείας
- Παρηγορητική φροντίδα
- Οδοντιατρικές υπηρεσίες
- Φυσιοθεραπεία
- Ιατρική Εργασίας
- Λογοθεραπεία
- Ημερήσια Νοσηλεία

- Πρωτοβάθμια Φροντίδα
- Δομές Γενικής Ιατρικής
- Διαγνωστικό Ιατρικό Κέντρο - Πολυϊατρείο
- Κέντρο αντιμετώπισης επείγοντος και ατυχημάτων
- Διαγνωστικές Υπηρεσίες
- Βιοπαθολογικά/ Αιματολογικά/ Βιοχημικά εργαστήρια
- Υπηρεσίες Ιατρικής Απεικόνισης
- Ενδοσκοπήσεις
- Άλλες
- Τηλεϊατρική
- Συμβουλευτική
- Παραδοσιακή, εναλλακτική ιατρική και συμπληρωματικές θεραπείες.

Ο Οργανισμός δεν παρουσιάζει έντονη δραστηριότητα τα τελευταία τρία χρόνια και δεν υπάρχει αναφορά στην ιστοσελίδα του για την διαδικασία και τους φορείς που έχει πιστοποιήσει. Για τον υπολογισμό του κόστους υπάρχει ένας εκτενής και αναλυτικός πίνακας- αλγόριθμος που παρατίθεται στην ιστοσελίδα του Οργανισμού ([www.qha-international.co.uk/home](http://www.qha-international.co.uk/home)).

## 5. CHKS

Ο Οργανισμός πιστοποίησης CHKS είναι διαπιστευμένος από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης της Μεγάλης Βρετανίας UKAS (UK Accreditation Service) για την απονομή πιστοποιητικών ISO9001:2008 και παρουσιάζει σημαντική δραστηριοποίηση κυρίως στην διαπίστευση νοσοκομείων της εγχώριας αγοράς. Ο οργανισμός εκδίδει κατά καιρούς διαφορετικά πρότυπα για συγκεκριμένους τομείς και εξειδικεύσεις της υγειονομικής περίθαλψης.

Τέτοιου είδους ειδικά προγράμματα που παρέχει ο Οργανισμός εμπίπτουν στους παρακάτω τομείς:

- ❖ Κέντρα αντιμετώπισης εξαρτήσεων και απεξάρτησης
- ❖ Κέντρα Φροντίδας Ηλικιωμένων
- ❖ Ξενώνες φροντίδας- Γηροκομεία
- ❖ Νοσοκομεία
- ❖ Πρωτοβάθμιες δομές φροντίδας υγείας
- ❖ Δομές Ψυχικής Υγείας
- ❖ Χειρουργικές επεμβάσεις και Βραχεία Νοσηλεία
- ❖ Ογκολογία
- ❖ Σύστημα Διαχείρισης Ιατρικών Φακέλων και Δεδομένων Ασθενών
- ❖ (Patient Records & Information Management (PRIMAP)  
([www.chks.co.uk](http://www.chks.co.uk))

#### 6. DNV Healthcare, (ΗΠΑ- Νορβηγία)

Ο Οργανισμός DNV Healthcare είναι Νορβηγικός- Αμερικανικός Οργανισμός Πιστοποίησης Υπηρεσιών Υγειονομικής φροντίδας του οποίου το σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι ένα επί της ουσίας σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Management) βασισμένο σε μεγάλο βαθμό στη δομή και τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001 και έχει εγκριθεί το 2008 από τον Οργανισμό Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS) των Ηνωμένων Πολιτειών για τη διαπίστευση νοσηλευτικών μονάδων οξείας και επείγουσας φροντίδας. DNV Healthcare Inc είναι πάροχος νοσοκομειακής διαπίστευσης ο οποίος έχει ως αντικείμενο τη διαχείριση του κινδύνου λοιμώξεων στους φορείς υγείας και την ανάπτυξη σύγχρονων προτύπων. Ο DNV έχει αναπτύξει, επίσης, με βάση διεθνείς αρχές ποιότητας, επιμέρους προγράμματα πιστοποίησης για ιατρικούς τομείς όπως Πρωτοβάθμια Κέντρα αντιμετώπισης Αγγειακού Εγκεφαλικού Επεισοδίου. Στις ΗΠΑ το χαρακτηριστικό στην βιομηχανία της υγειονομικής περίθαλψης είναι ότι πιστοποιείται η συμμόρφωση της λειτουργίας του νοσοκομείου και η αναθεώρηση των συστηματικών διαδικασιών τους προκειμένου να συνάδουν με τους όρους συμμετοχής (Conditions of Participation- COP) που ορίζονται από τον CMS (Centers for Medicare and Medicaid Services ) ως προϋπόθεση



για την πληρωμή απαιτήσεων από τον όμιλο ασφαλίσεων Medicare για ιατρικές υπηρεσίες. Οι όροι συμμετοχής COP είναι ένα σύνολο κριτηρίων που δημιουργούνται από τον CMS για να συμβάλει στη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας των ασθενών. Νοσοκομεία που δεν πληρούν τους όρους του συστήματος δεν αποζημιώνονται για την περίθαλψη που παρέχεται στους ασθενείς – ασφαλισμένους της Medicare, η οποία ανέρχεται σε ποσοστό που καταλαμβάνει σχεδόν το ήμισυ του συνόλου των υπηρεσιών που παρέχονται από τα νοσοκομεία στις Ηνωμένες Πολιτείες. Η εταιρεία χρησιμοποιεί επίσης την εμπειρογνωμοσύνη της στην ανάλυση κινδύνων προκειμένου να διαμορφώσει νέα πρότυπα διαχείρισης και πρόληψης λοιμώξεων στα συστήματα υγείας ανά τον κόσμο. Η εταιρεία DNV Healthcare είναι μια πλήρως ελεγχόμενη θυγατρική της Det Norske Veritas, ενός παγκόσμιου οργανισμού πιστοποίησης με 8600 υπαλλήλους και παραρτήματα που λειτουργούν σε περισσότερες από 100 χώρες. 239 είναι τα νοσοκομεία που έχουν εφαρμοσμένα προγράμματα πιστοποίησης του οργανισμού ανά τον κόσμο ([www.dnvglhealthcare.com](http://www.dnvglhealthcare.com)).

## 7. Australian Council for Healthcare Standards International, or ACHSI

Το Διεθνές Συμβούλιο Προτύπων Φροντίδας Υγείας της Αυστραλίας ιδρύθηκε το 1974 μετά από πολλά χρόνια πρωτοποριακής εργασίας και προσπάθειας μιας ομάδας επαγγελματιών του τομέα της υγείας, συμπεριλαμβανομένων μελών του Ιατρικού Συλλόγου της Αυστραλίας, ιατρικών σχολών και της Ένωσης Αυστραλιανών Νοσοκομείων. Μέσα σε όλα αυτά τα χρόνια το ACHS διατήρησε τη θέση του ως κύρια ανεξάρτητη αρχή για την εφαρμογή και αξιολόγηση- αποτίμηση συστημάτων για τη βελτίωση της ποιότητας των δομών υγειονομικής περίθαλψης της Αυστραλίας. Τον Ιούνιο του 2005, μετά την ενίσχυση και το άνοιγμα της παγκόσμιας αγοράς των Ιατρικών Διαπιστεύσεων, το Αυστραλιανό Συμβούλιο για την Διαπίστευση Προτύπων της Υγειονομικής Περίθαλψης, ίδρυσε το διεθνές όργανο ACHS International. Το Αυστραλιανό Συμβούλιο είναι ένας ανεξάρτητος, μη κερδοσκοπικός οργανισμός, αφιερωμένος στη βελτίωση της ποιότητας της υγειονομικής περίθαλψης στην Αυστραλία μέσω της συνεχούς επανεξέτασης των

επιδόσεων, την αξιολόγηση και τη διαπίστευση και παρέχει υπηρεσίες διακρινόμενες σε 3 επιμέρους κατηγορίες.

1. Υπηρεσίες Πιστοποίησης και Διαπίστευσης
2. Εφαρμογή προγράμματος κλινικών δεικτών
3. Συμβουλευτικές Υπηρεσίες (<http://www.achs.org.au/ACHSI/129>)

Επιστημονικοί Οργανισμοί - International Society for Quality in Health Care - (ISQua)

Η 'Διεθνής Κοινότητα Ποιότητας στην Φροντίδα Υγείας' όπως χαρακτηριστικά καλείται ο Οργανισμός (ISQua) - International Society for Quality in Health Care είναι ένας οργανισμός- ομπρέλα για την συνέργεια και την επιστημονική συνδρομή οργανισμών που παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης και διαπίστευσης ιατρικών υπηρεσιών (οι μεγαλύτεροι και σημαντικότεροι των οποίων προαναφέρθηκαν).

Ο ISQua είναι εταιρεία περιορισμένης ευθύνης μη κερδοσκοπική η οποία έχει μέλη σε πάνω από 70 χώρες. Οι υπηρεσίες που παρέχει ο Οργανισμός συνίστανται στην καθοδήγηση (επιστημονική και τεχνοκρατική) επαγγελματιών υγείας, παρόχων υπηρεσιών υγείας, ερευνητών, πρακτόρων, policy makers και αποδέκτες των υπηρεσιών (οργανισμούς ασθενών) προκειμένου να επιτύχουν προηγμένη ποιότητα στην παρεχόμενη φροντίδα υγείας. Ο ίδιος ο Οργανισμός δεν εκτελεί ελέγχους και αξιολογήσεις διαπίστευσης ή πιστοποίησης σε φορείς υγείας.

Μέχρι τώρα δεν υπάρχουν ειδικές προδιαγραφές για τα ξενοδοχεία (και τους λοιπούς παρόχους τουριστικών υπηρεσιών) που φιλοξενούν ιατρικούς τουρίστες. Επειδή όμως έχει αναδειχθεί η ανάγκη για κάτι τέτοιο, δύο γερμανικοί οργανισμοί, η TUV Rheinland και η Temos, έχουν από καιρό αρχίσει να επεξεργάζονται από κοινού ένα σχετικό σύστημα πιστοποίησης. Αντλούν δεδομένα που ήδη εφαρμόζουν μερικά ξενοδοχεία που ειδικεύονται στην υποστήριξη ιατρικού τουρισμού. Τα βασικότερα ζητήματα που θα καλύπτει η πιστοποίηση των 'medical tourism friendly hotels' είναι:

- Πλαίσιο συνεργασίας με παρόχους του κλάδου υγείας με σαφή και αντικειμενικό προσδιορισμό των υποχρεώσεων και θέσεων αμφοτέρων των μερών
- Προσαρμογή υποδομών για υποδοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες και αναπηρία
- Αρχές διαχείρισης διαδικασίας εισαγωγής (check in)
- Αρχές πρόληψης λοιμώξεων- Έλεγχος λοιμώξεων
- Αρχές διασφάλισης υγιεινής και καθαριότητας
- Αρχές διασφάλισης ατομικότητας, εμπιστευτικότητας δεδομένων και ιδιωτικότητας του Διεθνή Ασθενή
- Αρχές εξατομικευμένων προγραμμάτων βοηθητικών υπηρεσιών διαμονής
- Διασφάλιση Υπηρεσιών μεταφοράς (με τη δυνατότητα ενδεχόμενης μεταφοράς και αναπηρικών αμαξιδίων)
- Απασχόληση ειδικά εκπαιδευμένου προσωπικού ειδικοτήτων υποστήριξης και παροχής συμπληρωματικών υπηρεσιών στον Διεθνή Ασθενή
- Απασχόληση προσωπικού εντεταλμένου στην διαχείριση των Διεθνών Ασθενών Ειδική εκπαίδευση του υφιστάμενου προσωπικού στις παραπάνω αρχές κατά περίπτωση
- Επιπλέον παρεμβάσεις περισσότερο απλές και εύκολες στην εφαρμογή τους προκειμένου για την διευκόλυνση και ενίσχυση του αισθήματος άνεσης του ασθενή και των συνοδών του.

Για να πιστοποιηθούν τα ξενοδοχεία, θα πρέπει επίσης να είναι ήδη πιστοποιημένα για ISO 9001, καθώς και να τηρούν όλες τις επιταγές της εθνικής νομοθεσίας σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας, και να έχουν τις σχετικές πιστοποιήσεις (<http://temos-aegean.info/ins/faq/>).

# ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>

### 6.1 Υλικό - Μεθοδολογία

Η μεθοδολογία στην παρούσα εργασία αφορά την ανασκόπηση δευτερογενών δεδομένων με σκοπό την θεωρητική αποσαφήνιση των εννοιών της υγείας, του συστήματος της υγείας, των επιπέδων παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, καθώς και στοιχεία για τις χρόνιες παθήσεις. Ακόμη, αναζητούνται στοιχεία από σχετικές πηγές όπως μελέτες του κλάδου υγείας και διεθνείς βιβλιογραφικές έρευνες ώστε να παρουσιαστεί η ανάπτυξη του ιατρικού τουρισμού με αναφορά στις χρόνιες παθήσεις στο πλαίσιο της ΠΦΥ. Στη συνέχεια, μέσα από στοιχεία ερευνών του ιατρικού τουρισμού στη χώρα μας γίνεται αναφορά στην τουριστική βιομηχανία, στο τουρισμό της υγείας και μορφές ιαματικού τουρισμού, επιπλέον παρουσιάζεται

#### *A) SWOT analysis ελληνικού και κυπριακού τουρισμού*

Καθίσταται αναγκαία η σύνταξη ενός συνοπτικού πίνακα SWOT Analysis που διευκολύνει τον εντοπισμό των κύριων θετικών και αρνητικών στοιχείων του ελληνικού και κυπριακού τουρισμού. Η ανάλυση SWOT ( Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) ως μεθοδολογικό εργαλείο, αποτελεί ένα μοντελοποιημένο τρόπο καταγραφής των κυριότερων συμπερασμάτων που προκύπτουν από την ανάλυση και την καταγραφή του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του ελληνικού και κυπριακού τουρισμού.

#### *B) Ανάλυση PEST με την βοήθεια του μοντέλου των πέντε δυνάμεων του Michael Porter για να εξετάσουμε το μικρο-περιβάλλον.*

Η ανάλυση PETS (Political, Economic, Social, Technological) αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για την επίτευξη των βασικών χαρακτηριστικών του ελληνικού τουριστικού προϊόντος στα πλαίσια του υφιστάμενου περιβάλλοντος καθώς μελετά τους παράγοντες εκείνους που επηρεάζουν

τόσο τις επιχειρήσεις της ευρύτερης τουριστικής βιομηχανίας όσο και τον κλάδο εν γένει.

### Γ) *Business Plan*

Ο σκοπός του business plan είναι να περιγράψει τους στόχους της επιχείρησης από την αρχική στιγμή της λειτουργίας της, να δώσει μια πρόβλεψη για την πορεία της και να προδιαγράψει τα βήματα που θα πρέπει να ακολουθήσει σε συνδυασμό με τις μεταβολές στο περιβάλλον στο οποίο κινείται.

### Δ) *Χρηματοοικονομική ανάλυση*

Υπολογίζουμε νούμερα τα οποία είναι σημαντικά να ξέρουμε για την βιωσιμότητα και την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης.

Για τα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν για την δημιουργία του business plan και της χρηματοοικονομικής ανάπτυξης λειτούργησε σαν πρότυπο το ιαματικό κέντρο Λουτρακίου «Termal Spa».

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7°

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

### 7.1 SWOT ANALYSIS

#### 7.1.1 SWOT Analysis Ελληνικού τουρισμού

Από την παρουσίαση του τομέα Τουρισμός Υγείας και Ιατρικού τουρισμού σε παγκόσμιο επίπεδο, μέχρι στιγμής, γίνεται φανερό ότι η βιομηχανία βρίσκεται σε άνθηση παγκοσμίως. Ωστόσο, δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι κάθε χώρα είναι μια ξεχωριστή οντότητα με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και ανάγκες, οπότε απαιτείται ένα εξατομικευμένο και σχολαστικά κατασκευασμένο επιχειρηματικό σχέδιο.

##### ➤ Δυνατά σημεία Ελληνικού τουρισμού

Σύμφωνα με τα στοιχεία που έχουν συγκεντρωθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, το 2017 η τουριστική υποδομή στην Ελλάδα έχει χαρακτηριστεί ως εξαιρετική και κατατάσσεται στην 3η θέση του πυλώνα τουριστικής υποδομής. Σε μια σχετικά καλή θέση (20η) κατατάσσεται στην αεροπορική υποδομή και την πλούσια πολιτιστική τους πόρους. Η απώλεια τρεις θέσεις στη γενική κατάταξη θεωρείται ότι οφείλεται στην μείωση των διαθέσιμων πόρων για την ανάπτυξη του τομέα του τουρισμού, λόγω των σοβαρών οικονομικών προβλημάτων (ΙΤΕΠ, 2013). Πιο αναλυτικά και όσον αφορά στα γεωφυσικά χαρακτηριστικά επισημαίνεται η ποικιλία της φυσικής ομορφιάς, το πολυνησιακό του ελλαδικού χώρου, την ακτογραμμή που ξεπερνά τα 15.000 χιλιόμετρα, το καλό μεσογειακό κλίμα, την πλούσια παραγωγή παραδοσιακών προϊόντων πρωτογενούς και δευτερογενούς παραγωγής και την προστασία και η ανάδειξη αξιόλογων στοιχείων του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος. Όσον αφορά στα πολιτιστικά και πολιτισμικά χαρακτηριστικά επισημαίνεται η πλούσια ιστορική και πολιτιστική κληρονομιά, η Ελληνική κουζίνα και η δομή της διατροφής και το σημαντικό ιστορικό και πολιτιστικό απόθεμα, καθώς και σύγχρονη πολιτιστική παραγωγή. Εν συνεχεία και αναφορικά στα θεσμικά χαρακτηριστικά αναφέρεται ο υψηλός βαθμός ασφάλειας τουριστών σε σχέση με

ανταγωνιστικούς προορισμούς και τα αυξημένα κονδύλια του ΕΣΠΑ που στοχεύουν στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας και της ποιότητας του τουρισμού.

Τα οικονομικά χαρακτηριστικά, που θα πρέπει να τονιστούν στην παρούσα ενότητα είναι το άνοιγμα της αγοράς στο διεθνή ανταγωνισμό (ξενοδοχειακές και τουριστικές εταιρείες), η δημιουργία επενδύσεων σε έργα τουριστικής υποδομής και ανωδομής (μαρίνες, αεροδρόμια, ξενοδοχειακά συγκροτήματα, ιαματικές πηγές, τουριστικά αγκυροβόλια κλπ.), η καλή φήμη σαν έναν σημαντικό τουριστικό προορισμό παγκοσμίως (υψηλή θέση τόσο σε αφίξεις όσο και σε εισπράξεις), η ύπαρξη πολλών ΜΜΕ που επιτρέπει τη «προσωποποίηση» της φιλοξενίας και η πλούσια παραγωγή παραδοσιακών προϊόντων πρωτογενούς και δευτερογενούς παραγωγής. Τέλος στον τομέα των νέων τεχνολογιών και του εκσυγχρονισμού του κλάδου επισημαίνονται οι νέοι τρόποι προβολής του τουριστικού προϊόντος που βασίζεται στην τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς, η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών (δημιουργία δικτύων ηλεκτρονικής διαχείρισης των δεδομένων και πληροφόρησης, κόμβοι στο διαδίκτυο), ο ποιοτικός εκσυγχρονισμός των υφισταμένων τουριστικών επιχειρήσεων και η οργάνωση υποδομών επί των οποίων μπορεί να αναπτυχθούν οι ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού (Λιτσαρδάκη, 2011).

#### ➤ **Αδύναμα σημεία Ελληνικού τουρισμού**

Τα αδύναμα σημεία του Ελληνικού τουρισμού αφορούν στο χωροταξικό και περιβαλλοντικό επίπεδο, όπου ο χαμηλός βαθμός αξιοποίησης φυσικών και πολιτιστικών πόρων, η μεγάλη χωροταξική ανισοκατανομή του ξενοδοχειακού δυναμικού, η υψηλή γεωγραφική συγκέντρωση τουριστικής υποδομής, η επιβάρυνση του φυσικού περιβάλλοντος λόγω μη τήρησης των περιβαλλοντικών όρων, οι τάσεις υποβάθμισης και σε ορισμένες περιπτώσεις κατανάλωσης (καταστροφής) των πόρων (π.χ. παράλιων, οικιστικών συνόλων, μνημείων), η υπέρβαση της φέρουσας ικανότητας τουριστικής ανάπτυξης ορισμένων τουριστικών περιοχών του νησιωτικού χώρου και η μη ύπαρξη ειδικού χωροταξικού σχεδίου για τον τουρισμό. Σε επίπεδο

προσφοράς επισημαίνονται οι ελλείψεις σε ειδικές τουριστικές υποδομές και ανωδομές (μεταφορές, συνεδριακοί χώροι, εγκαταστάσεις ειδικών μορφών τουρισμού, κλπ.), τα διοικητικά εμπόδια εισόδου νέων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε ανεπτυγμένες τουριστικές περιοχές (κορεσμός), η συντριπτική πλειονότητα (>95%) των τουριστικών μονάδων είναι ΜΜΕ με μειωμένη ικανότητα marketing, αξιοποίησης νέων τεχνολογιών, αποτελεσματικής οικονομικής διαχείρισης η χαμηλή ποιότητα τουριστικών υποδομών (μορφή κτηρίων, ανεπάρκεια χώρων, μέτριος εξοπλισμός, ανύπαρκτη ή κακή διακόσμηση, έλλειψη στυλ) και προσφερόμενων ιδιωτικών υπηρεσιών όπως κι η έλλειψη ειδικών τουριστικών υποδομών, συμπληρωματικών δραστηριοτήτων και δραστηριοτήτων για άτομα με ειδικά ενδιαφέροντα.

Επιπροσθέτως, επισημαίνονται ο μειούμενος βαθμός αυθεντικότητας τουριστικού προϊόντος που δεν αντισταθμίζεται από βελτίωση της ποιότητας, η μονοδιάστατη τουριστική εικόνα (χώρα ήλιου –θάλασσας), ο χαμηλός βαθμός διαφοροποίησης προσφερόμενου προϊόντος, η «ερμησοποίηση» της υπαίθρου από ανθρώπινο δυναμικό και παραγωγικές δραστηριότητες που δυσκολεύουν την ανάπτυξη «αυθεντικών» και «εναλλακτικών» τουριστικών προϊόντων, η έλλειψη διαφοροποιημένης τουριστικής εικόνας μεταξύ των τουριστικών περιοχών της χώρας, η έλλειψη σύνθετων τουριστικών προϊόντων για προσέλκυση τουριστών με ειδικά ενδιαφέροντα (ιαματικός, συνεδριακός, αθλητικός, πολιτιστικός, φυσιολατρικός) παρά τα όσα εξαγγέλλονται, ο χαμηλός βαθμός διασύνδεσης της τουριστικής δραστηριότητας με κλάδους της εθνικής-τοπικής οικονομίας και το χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού (επιχειρηματιών και εργαζομένων). Σε επίπεδο ζήτησης αναφέρονται, η έντονη εξάρτηση του ελληνικού τουρισμού από τη διεθνή ζήτηση, η χαμηλή τουριστική δαπάνη εξ αιτίας της προσέλκυσης χαμηλού επιπέδου τουριστών, η υψηλή εξάρτηση της τουριστικής ζήτησης από τον οργανωμένο παραθεριστικό τουρισμό που επηρεάζεται πρώτιστα από το κόστος του ταξιδιού (χαμηλή τιμή πακέτου και χαμηλή συναλλαγματική απόδοση) και η μικρή διάρκεια της τουριστικής περιόδου (Μάιος – Σεπτέμβριος) όπου έρχονται στην Ελλάδα το 75% των αλλοδαπών τουριστών. Τέλος σε θεσμικό επίπεδο επισημαίνονται η έλλειψη



εκσυγχρονισμένης τουριστικής νομοθεσίας, η εκτεταμένη παραξενοδοχεία (8.000 στην Ελλάδα), η αδυναμία συνεργασίας μεταξύ εμπλεκόμενων φορέων-επιχειρήσεων σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και η ανυπαρξία εθνικού και περιφερειακού σχεδιασμού (Λιτσαρδάκη, 2011).

#### ➤ **Ευκαιρίες Ελληνικού τουρισμού**

Στις ευκαιρίες του Ελληνικού τουριστικού προϊόντος αναφέρονται η διαφοροποίηση της ζήτησης από τη πλευρά των καταναλωτών (ειδικά ενδιαφέροντα, ζήτηση για εξατομικευμένες υπηρεσίες) που δημιουργούν νέες εν δυνάμει αγορές πέρα από εκείνες του μαζικού ηλιοτροπικού τουρισμού, η εμφάνιση νέων αγορών πέρα από εκείνες που παραδοσιακά τροφοδοτούν τον ελληνικό τουρισμό (F. Ευρώπη, ΗΠΑ), η αύξηση της δυνατότητας άμεσης πρόσβασης στον καταναλωτή μέσω διαδικτύου, οι δυνατότητες χρηματοδότησης έργων υποδομής και επιχειρήσεων από το ΕΣΠΑ για βελτίωση της προσφερόμενης ποσότητας και διαφοροποίηση του παρεχόμενου προϊόντος και η δυνατότητα αξιοποίησης τοπικών / παραδοσιακών προϊόντων από το τουριστικό κύκλωμα με στόχο την αναβάθμιση και τη διαφοροποίηση του (Λιτσαρδάκη, 2011).

#### ➤ **Κίνδυνοι Ελληνικού τουρισμού**

Σε μία προσπάθεια επισήμανσης των κινδύνων που μπορούν να εντοπιστούν για τον Ελληνικό τουρισμό αναφέρονται η αυξανόμενη συγκέντρωση των tour-operators, ο αυξανόμενος ανταγωνισμός στο εξωτερικό από χώρες με χαμηλότερο κόστος (Μεσόγειος, Ανατ. Ευρώπη, Άπω Ανατολή), ο αυξανόμενος ανταγωνισμός από χώρες με αναβαθμισμένης ποιότητας και υψηλής διαφοροποίησης τουριστικά προϊόντα. Τα παραπάνω στοιχεία της SWOT ανάλυσης μπορούν να χρησιμεύσουν στον καθορισμό των αξόνων – δράσεων παρέμβασης, που θα πρέπει να σχεδιαστούν και να εφαρμοστούν, έτσι ώστε να οδηγηθεί η ελληνική τουριστική ανάπτυξη σε ένα νέο διαφοροποιημένο πρότυπο με νέα χαρακτηριστικά τουριστικής προσφοράς. Αυτό, εκ των πραγμάτων θα συγκροτήσει μια εξειδικευμένη τουριστική πολιτική σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο (Λιτσαρδάκη, 2011).

### 7.1.2 SWOT ANALYSIS Κυπριακού τουρισμού

Η Κύπρος είναι μια ανερχόμενη χώρα στον τουρισμό υγείας, συνδυάζει και την ιατρική περίθαλψη αλλά και την αναψυχή σαν νησί αλλά και καλές κλιματικές συνθήκες. Η γεωγραφική της θέση είναι επίσης πολύ σημαντική καθώς αποτελεί σταυροδρόμι μεταξύ 3 ηπείρων.

Σύμφωνα με μελέτη του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού, η Κύπρος προσφέρει τουρισμό ευεξίας, αθλητικό τουρισμό για αυτούς που θέλουν να βελτιώσουν την υγεία τους αλλά και την φυσική τους κατάσταση αφού διαθέτει εξελιγμένα spa όπου προσφέρουν πολλές υπηρεσίες αλλά και θεραπείες. Επίσης προσφέρει και παραδοσιακές επεμβάσεις όπως, προληπτικές εξετάσεις, ορθοπεδικές θεραπείες, οδοντιατρικές θεραπείες και διαγνωστικούς ελέγχους, αισθητική χειρουργική, γενικές χειρουργικές επεμβάσεις, οφθαλμολογικές θεραπείες, αιμοδιάλυση και θεραπείες γονιμότητας. Λόγω του πλεονεκτήματος του μεγάλου μέρους του αγγλόφωνου προσωπικού η Κύπρος προσπαθεί να προσελκύσει τουρίστες από το Ηνωμένο Βασίλειο.

#### ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

- ✚ Αυξημένη ζήτηση σε επεμβατική ιατρική
- ✚ Κλίμα – Γεωγραφική Θέση
- ✚ Γήρανση του πληθυσμού στην Ευρώπη
- ✚ Αύξηση του αριθμού συνταξιούχων διεθνώς
- ✚ Συνεργασίες με tour operators που ενεργοποιήθηκαν στον τουρισμό υγείας
- ✚ Ποσοστά ανασφάλιστων
- ✚ Προσέλκυση τουρισμού ποιότητας, κερδοφορία
- ✚ Μεγάλοι χρόνοι αναμονής σε νοσοκομεία του εξωτερικού
- ✚ Διαφοροποίηση τουριστικού προϊόντος
- ✚ Θρησκευτικοί περιορισμοί
- ✚ Αύξηση πλαστικών επεμβάσεων ανά το παγκόσμιο
- ✚ Ζήτηση για υγιεινή διατροφή
- ✚ Φροντίδα ατόμων 3ης ηλικίας (διαμονή μόνο το χειμώνα)
- ✚ Τάση για βελτίωση εξωτερικής εμφάνισης

## ΑΠΕΙΛΕΣ

- ✚ Έντονος ανταγωνισμός
- ✚ Υψηλότερο κόστος μεταφοράς λόγω του ότι η Κύπρος είναι νησί
- ✚ Ανάπτυξη κατεχομένων (IVF κλπ.)
- ✚ Συναλλαγματικές διακυμάνσεις του Ευρώ έναντι της Στερλίνας και του Δολαρίου
- ✚ Ψηλότερες τιμές σε σχέση με την Ασία και ανατολική Ευρώπη
- ✚ Οι tour operators και facilitators δεν έχουν ασχοληθεί με την Κύπρο
- ✚ Άγνωστο το επίπεδο της ιατρικής της Κύπρου στο εξωτερικό

## ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- ✚ Χαμηλές τιμές
- ✚ Χρήση της Αγγλικής γλώσσας
- ✚ Υψηλό επίπεδο κατάρτισης επιστημονικού προσωπικού
- ✚ Υψηλό επίπεδο ιατρικών υπηρεσιών ιδιωτικού τομέα
- ✚ Εκπαίδευση ιατρών στο εξωτερικό
- ✚ Τουριστικός προορισμός – υποδομή
- ✚ Καθόλου χρονοβόρες διαδικασίες για αποδοχή ασθενούς
- ✚ Ύπαρξη φορέα προβολής και ενεργοποίηση ΚΕΒΕ
- ✚ Ξενοδοχειακή υποδομή
- ✚ Θετικές πρωτοβουλίες και νοοτροπία ΚΟΤ
- ✚ Αεροπορικά Ναύλα
- ✚ Μέσα από τον τουρισμό υγείας αναβαθμίζονται και οι ιατρικές υπηρεσίες του τοπικού πληθυσμού.
- ✚ Σύναψη συνεργασίας με κλινικές εξωτερικού
- ✚ Πιθανή παροχή κινήτρων για εγκαταστάσεις τουρισμού υγείας.
- ✚ Κίνητρα για απόσυρση κλινών και αλλαγή χρήσης Π.χ. rehab centers, vital hotels.
- ✚ Εποχικότητα – δυνατότητα
- ✚ Κλίμα – Γεωγραφική Θέση

## ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ

- ✚ Έλλειψη Διαπίστευσης Νοσηλευτηρίων και medical SPA
- ✚ Απουσία ολοκληρωμένου σχεδίου marketing
- ✚ Έλλειψη παραϊατρικού προσωπικού.
- ✚ Νοοτροπία ιατρών
- ✚ Έλλειψη νοσηλευτικού προσωπικού
- ✚ Visa από συγκεκριμένες χώρες
- ✚ Περιορισμένη παρουσία του προορισμού στη διεθνή ανταγωνιστική αγορά τουρισμού υγείας
- ✚ Έλλειψη συντονισμού ιδιωτικού και δημόσιου τομέα
- ✚ Απουσία brand
- ✚ Έλλειψη κέντρων αποκατάστασης
- ✚ Μικρός αριθμός ξενοδοχείων και άλλων χώρων με διευκολύνσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες
- ✚ Απουσία συστήματος υγείας.
- ✚ Απουσία ουσιαστικού ενδιαφέροντος από ιατρικά κέντρα.
- ✚ Απουσία στρατηγικού σχεδίου δράσης
- ✚ Γραφειοκρατία
- ✚ Απουσία νομοθετικού πλαισίου και πιθανές ρυθμίσεις που να μειώνουν τη ζήτηση π.χ. IVF
- ✚ Έλλειψη Project Manager

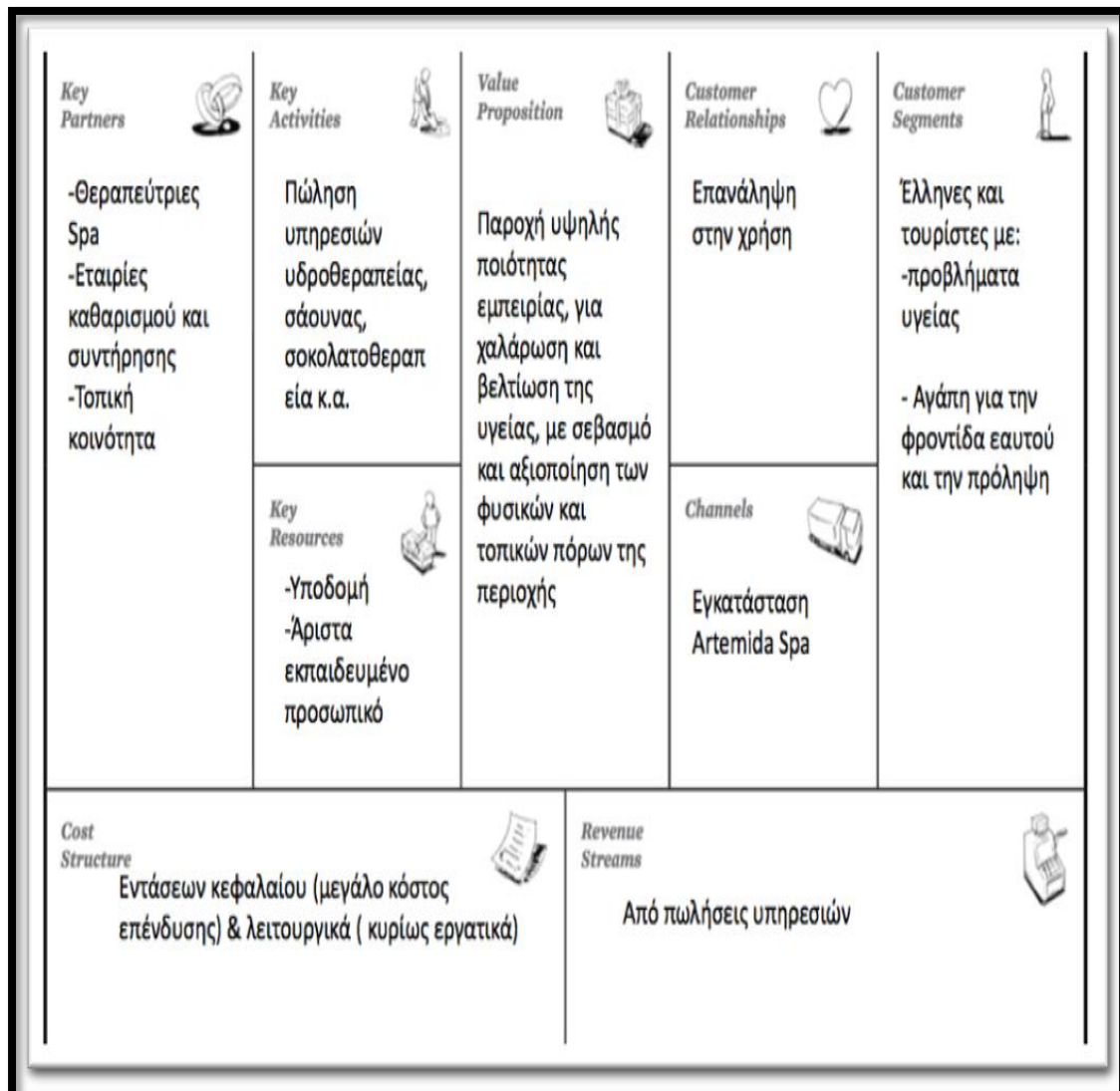
# *Artemida Spa*

## *Business Plan*



### **7.2 BUSINESS PLAN**

Πίνακας 7.1: Καμβάς Επιχειρηματικού Μοντέλου



## **7.2.1 Ανάλυση περιβάλλοντος:**

### **7.2.1.1 Ανάλυση μακρο-περιβάλλοντος**

Για την ανάλυση του μακρο-περιβάλλοντος θα χρησιμοποιηθεί το εργαλείο της PEST.

#### *1. Πολιτική Διάσταση*

Ξεκινώντας από την πολιτική διάσταση, είναι γνωστή η πολιτική αστάθεια η οποία κατατρέχει την Ελλάδα τα τελευταία δέκα χρόνια. Με τον όρο «πολιτική αστάθεια» εννοούμε τη συχνή αλλαγή κυβερνήσεων, συχνότερη του προκαθορισμένου από το νόμο διαστήματος των τεσσάρων χρόνων. Η αλλαγή κυβερνήσεων επιφέρει αλλαγές στη νομοθεσία οι οποίες προκαλούν αβεβαιότητα που δεν αφορά μόνο το “ARTEMIDA SPA” αλλά έχει ευρύτερες προεκτάσεις, βλάπτοντας τις επενδύσεις και τον τουρισμό. Επίσης η ανέκαθεν εδραιωμένη γραφειοκρατία αποτελεί ένα ακόμη ανάχωμα στην ταχεία ίδρυση και ανάπτυξη της επιχείρησης. Από την άλλη πλευρά το πολιτικό κλίμα των χωρών από τις οποίες η εταιρία σκοπεύει να αντλήσει πελάτες (βλ. Ανάλυση Επιχείρησης, σελ.66) είναι σταθερό. Επομένως, η πολιτική διάσταση εκλαμβάνεται επί το πλείστον ως απειλή, δεδομένης της πολιτικής κατάστασης της Ελλάδας, χώρας όπου εδρεύει η επιχείρηση, και των συνεπειών αυτής.

#### *2. Οικονομική Διάσταση*

Η οικονομική διάσταση εμπεριέχει θετικά και αρνητικά σημεία. Από τη μία πλευρά βρίσκεται η υψηλή φορολογία, η οποία βαίνει αυξανόμενη λόγω της οικονομικής κρίσης και των μνημονιακών υποχρεώσεων, ανεξαρτήτως κυβέρνησης. Η αρνητική επίδραση της φορολογίας είναι διπλή καθώς μειώνει τα κέρδη μέσω του φόρου εισοδήματος και παράλληλα αυξάνει το τίμημα της υπηρεσίας μέσω του Φ.Π.Α., μειώνοντας την πελατεία.

Παρόλα αυτά η οικονομική διάσταση γίνεται αντιληπτή, στο σύνολό της, ως ευκαιρία για δύο βασικούς λόγους. Ο πρώτος είναι η εντυπωσιακή εισροή τουριστών στη χώρα μας, η οποία, αν και ήδη υψηλή, αυξάνεται συνεχώς. Αυτή την τάση μπορεί να ενισχύσει και η ίδια η εταιρία, προσελκύοντας άτομα

που ενδιαφέρονται για τον ιαματικό τουρισμό, τομέα που βρίσκεται ακόμη υπό ανάπτυξη στην Ελλάδα. Συνεπώς εδώ φανερώνεται μια αμφίδρομη σχέση περιβάλλοντος-επιχείρησης. Επιπροσθέτως, ορισμένες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης παρουσιάζουν ιδιαίτερως υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης κι ευοίωνες προοπτικές για το μέλλον, σύμφωνα με έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Χώρες όπως η Ρουμανία και η Πολωνία ανάγονται σε ιδανικούς στόχους για το “ARTEMIDA SPA” καθώς βρίσκονται σε σχετικά κοντινή απόσταση και εμφάνισαν από τους υψηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης στην Ε.Ε. για το 2017 (5,7% και 4,2% αντίστοιχα), ενώ ήδη τροφοδοτούν τη χώρα μας με εκατοντάδες χιλιάδες τουρίστες ετησίως. Η ραγδαία ανάπτυξη των εν λόγω κρατών, θα βελτιώσει το βιοτικό επίπεδο των κατοίκων τους, δίνοντάς σε όλο και περισσότερους τη δυνατότητα να ταξιδέψουν και άρα θα αυξήσει την πελατειακή βάση της επιχείρησης.

### *3. Κοινωνικό-πολιτιστική Διάσταση*

Κυρίαρχο στοιχείο της κοινωνικής-πολιτιστικής διάστασης είναι η στροφή ενός μεγάλου μέρους του παγκόσμιου πληθυσμού, και κυρίως των πολιτών του δυτικού κόσμου, σε έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Παρατηρούμε όλο και περισσότερους ανθρώπους να διακόπτουν ή γενικώς να αποφεύγουν το κάπνισμα, να προσέχουν ιδιαίτερως τη διατροφή τους και να καταπιάνονται με συμβατικούς ή εναλλακτικούς τρόπους εκγύμνασης. Αυτή η στροφή έχει ως αποτέλεσμα το αυξανόμενο ενδιαφέρον για τον τουρισμό υγείας, ως προς τον οποίο “πάσχουμε” συγκριτικά με τις άλλες μεσογειακές χώρες. Ταυτόχρονα όμως έχουμε μεγάλες προοπτικές ανάπτυξης, εάν εκμεταλλευτούμε το συγκριτικό μας πλεονέκτημα, δηλαδή τον φυσικό πλούτο και το κλίμα της χώρας, οργανωθούμε και αναπτύξουμε επαγγελματικά, σύγχρονες και ολοκληρωμένες υποδομές. Ως εκ τούτου, ανακύπτει σπουδαία ευκαιρία για την εταιρία μας.

Επισημαίνεται πως είναι αμφίβολη η διάρκεια της εν λόγω τάσης. Εάν δηλαδή πρόκειται να “αντέξει” στο χρόνο, αποδίδοντας ικανοποιητικά κέρδη στις επιχειρήσεις του κλάδου, ή εάν εκδηλώνεται υπό τη μορφή μιας πρόσκαιρης “μόδας”. Για το λόγο αυτό, η εταιρία προτίθεται να συμπεριλάβει στη στόχευσή της, χώρες που παραδοσιακά είχαν ως προτεραιότητά τους την σωματική ευεξία και άθληση, όπως οι Σουηδοί ή οι Ελβετοί.



#### *4. Τεχνολογική Διάσταση*

Τέλος, η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας δε θα μπορούσε να απουσιάζει από την ανάλυση του μακρο-περιβάλλοντος. Η αστραπιαία εξάπλωση και διείσδυση του διαδικτύου στην καθημερινότητα του σύγχρονου πολίτη, “ισοπεδώνει” τα σύνορα, εδραιώνει την ελεύθερη, ανοιχτή αγορά και απλοποιεί τις συναλλαγές. Έτσι διευκολύνεται τόσο η εύρυθμη λειτουργία της εταιρίας, στην αναζήτησή της για πελάτες στο εξωτερικό, όσο και η επέκτασή της σε βάθος χρόνου. Παρότι απευθύνεται σε συγκεκριμένες χώρες για γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη προώθηση, στην πραγματικότητα οποιοσδήποτε άνθρωπος στον κόσμο, που έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, είναι δυνητικός πελάτης. Με λίγα “κλικ” μπορεί να έρθει σε επαφή με την εταιρία, να ενημερωθεί για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να αγοράσει το πακέτο του, από οποιοδήποτε μέρος, οποιαδήποτε στιγμή. Όλα αυτά θα ήταν εξόχως δυσκολότερα, αν όχι ακατόρθωτα, μερικά χρόνια πριν. Συμπερασματικά, η τεχνολογική διάσταση αποτελεί μια μεγάλη ευκαιρία για όλες τις σύγχρονες επιχειρήσεις.

#### **7.2.1.2 Ανάλυση μικρο-περιβάλλοντος**

Για να εξετάσουμε το μικρο-περιβάλλον θα χρησιμοποιήσουμε το μοντέλο των πέντε δυνάμεων, του Michael Porter.

##### *1. Ανταγωνισμός Υφιστάμενων Επιχειρήσεων*

Στη Ελλάδα, και ιδιαιτέρως στη Αθήνα, υπάρχει πλήθος spa τα οποία διαφέρουν πολύ όπως ως προς την τιμή και την ποιότητα. Κατά βάση οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι υπηρεσίες ομορφιάς και λιγότερο υγείας.

Επίσης, συνήθως οι τιμές καθιστούν τα spa απρόσιτα ως προς το ευρύ κοινό ή η ποιότητα είναι πολύ χαμηλή.

Συνεπώς, αν και υπάρχει πληθώρα επιχειρήσεων υπάρχουν ακόμα κενά στην κάλυψη αναγκών των πελατών.

## *2. Απειλή από Υποκατάστατα*

Δεν θεωρούμε πως υπάρχει ικανό υποκατάστατο για κάποιον που θέλει να βιώσει τις ευεργετικές ικανότητες των υπηρεσιών που θέλει να προσφέρει η εταιρία.

## *3. Διαπραγματευτική Ισχύς των Πελατών*

Το “Artemida Spa” είναι μια εταιρία “B2C”. Αυτό σημαίνει ότι απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα που βρίσκονται διασκορπισμένα στα τέσσερα σημεία του ορίζοντα και μπορεί να είναι μεμονωμένα άτομα, ζευγάρια, συγγενείς, συνεργάτες, παρέες φίλων κ.λπ. Επειδή ακριβώς δεν παρουσιάζει εξάρτηση από μεγάλους πελάτες-εταιρίες αλλά το κοινό της είναι πολυπληθές και ασύνδετο κατ’ οποιονδήποτε τρόπο, η διαπραγματευτική δύναμη των πελατών της είναι μικρή.

## *4. Απειλή από Νεοεισερχόμενες Επιχειρήσεις*

Η σοβαρότητα της απειλής εισόδου νέων ανταγωνιστών στην αγορά εξαρτάται από την ύπαρξη εμποδίων που να τους αποθαρρύνουν ή να δυσχεράνουν την προσπάθεια εισόδου. Τέτοια εμπόδια είναι, λόγου χάρη, η ύπαρξη οικονομιών κλίμακας, οι υψηλές απαιτήσεις σε κεφάλαια - κόστη βύθισης, νομοθετικοί περιορισμοί, αποκλεισμός από κανάλια διανομής και η πρόσβαση σε εξειδικευμένη τεχνολογία. Στην περίπτωση μας, υπάρχουν τέτοια εμπόδια ικανά να αποτρέψουν την είσοδο.

## **7.2.2 Ανάλυση Επιχείρησης – Εσωτερική ανάλυση**

### **I. Περιγραφή Επιχείρησης**

Η εταιρία Artemida Spa (I.K.E.) θα ιδρυθεί στις 01/01/2020 από την Λίζα Ασλή- Αναστασιάδου. Η εταιρία δραστηριοποιείται στον κλάδο του τουρισμού υγείας και η βασική της δραστηριότητα είναι η παροχή υψηλής ποιότητας εμπειρίας spa για την ενίσχυση της υγείας των πελατών μας. Το Artemida Spa θα λειτουργεί σε μια όμορφη εγκατάσταση στο Λουτράκι Αττικής, εφτά ημέρες την εβδομάδα 10.00- 20.00.

❖ **Κύριες Δραστηριότητες:**

Οι κύριες δραστηριότητες που θα παρέχονται είναι:

Βασικές υπηρεσίες:

- Υδρομασάζ σε μπανιέρες.....30´-10€
- Σάουνα.....30´- 10€
- Υδρομασάζ στις μπανιέρες και σάουνα.....60´- 15€

Προγράμματα αναζωογόνησης και ευεξίας σώματος και προσώπου:

- Λασποθεραπεία με ιαματική λάσπη από τη Νεκρά θάλασσα.....30´- 35€
- Πρόγραμμα απολέπισης σώματος (μπανιερά- σάουνα και scrub σώματος).....70´- 30€
- Σοκολατοθεραπεία προσώπου.....40´- 30€

➤ **Το όραμα μας**

Να δείχνουμε σε κάθε μας επισκέπτη, εργαζόμενο, συνεργάτη την ομορφότερη πλευρά της Ελλάδας. Να συμβάλουμε με κάθε μας δραστηριοποίηση στην ανάπτυξη αυτής.

➤ **Η αποστολή μας**

Να προσφέρουμε υπεύθυνα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες οι οποίες είναι προστιθέμενης αξίας για τον πελάτη μας, εξασφαλίζοντας την ευημερία των εργαζομένων, των συνεργατών και της τοπικής κοινωνίας μας.

Στο επίκεντρο όλων των δραστηριοτήτων μας, βρίσκονται **οι τέσσερις θεμελιώδεις μας αξίες:**

Ποιότητα | Ευεξία | Σεβασμός στον άνθρωπο | Σεβασμός στο περιβάλλον

## ➤ Αγορά Στόχος

Η εταιρία απευθύνεται σε τουρίστες και Έλληνες που θέλουν να συνδυάσουν τις διακοπές τους με την φροντίδα του εαυτού τους. Για την προσέλκυση των πελατών εκτός Ελλάδας η εταιρία σκοπεύει να απευθύνει τα τρία πρώτα χρόνια λειτουργίας σε τρεις αγορές στόχους.



Εικόνα 7.1: Χώρες στόχοι

Σουηδία: Η αγορά αυτή έχει επιλεγεί λόγω του υψηλού κατά κεφαλήν εισοδήματος και του υγιεινού τρόπου ζωής.

Πολωνία: Η αγορά αυτή έχει επιλεγεί λόγω της ανάπτυξης της καθώς και του συνεχώς αυξανόμενου αριθμού τουριστών στην Ελλάδα.

Κροατία: Η αγορά αυτή έχει επιλεγεί λόγω της γεωγραφικής της θέσης (πολύ κοντά στην Ελλάδα).

## ➤ Ανάλυση Απαιτούμενων Πόρων

Για την ορθή υλοποίηση του σχεδίου απαιτούνται συγκεκριμένοι βασικοί πόροι (key resources) , οι οποίοι αναλύονται στον παρακάτω πίνακα.

<b>Υλικοί Πόροι</b>	<b>Απαιτήσεις</b>	<b>Αναλυτική επεξήγηση</b>
Χρηματοοικονομικοί Πόροι	Εσωτερικά κεφάλαια ύψους 110.000€	Χρηματοοικονομικό Σχέδιο
Φυσικοί Πόροι	Εγκατάσταση spa	Σχέδιο Λειτουργιών
<b>Άυλοι Πόροι</b>	<b>Απαιτήσεις</b>	<b>Αναλυτική επεξήγηση</b>
Ανθρώπινοι Πόροι	Άριστα εκπαιδευμένο προσωπικό	Σχέδιο Οργάνωσης

Πίνακας 7.2: Ανάλυση πόρων

### ○ Στόχοι και Στρατηγικές

Ο βασικός στόχος της επιχείρησης για τα έτη 2020 – 2022 αφορά στην επίτευξη συγκεκριμένων μεγεθών πωλήσεων που θα εξασφαλίζουν την βιωσιμότητά της επιχείρησης (βλ. Χρηματοοικονομικό σχέδιο σελ. 79).

Για την επίτευξη των στόχων αυτών η επιχείρηση σκοπεύει να ακολουθήσει τις παρακάτω στρατηγικές καθ' όλη την διάρκεια της τριετίας.

Για την επίτευξη των στόχων αυτών η επιχείρηση σκοπεύει να ακολουθήσει τις παρακάτω στρατηγικές καθ' όλη την διάρκεια της τριετίας.



Σχήμα 7.1: Στρατηγική επιχείρησης

ο Εταιρική Στρατηγική:

Η εταιρία ακολουθεί στρατηγική διείσδυσης στην αγορά, δηλαδή πιο συγκεκριμένα στοχεύει σε:

- Προσέλκυση των πελατών των ανταγωνιστών (διαφοροποίηση υπηρεσίας, προώθηση υπηρεσίας)
- Προσέλκυση μη χρηστών παρόμοιας υπηρεσίας
- Αύξηση της χρήσης της υπηρεσίας από τους υπάρχοντες πελάτες, μετά το πρώτο έτος

Η εταιρία επίσης ακολουθεί στρατηγική διεθνοποίησης καθώς απευθύνεται και αναζητά πελάτες στο εξωτερικό.

- ο Ανταγωνιστική στρατηγική

Η στρατηγική διαφοροποίησης της εταιρίας είναι αυτή της εστίασης σε ηγεσία κόστους, καθώς απευθύνεται σε συγκεκριμένο πελατειακό, στοχεύει στην εισαγωγή ποιοτικών υπηρεσιών , μικρών όμως σε πλήθος και με τιμή .

- ο Στρατηγική Λειτουργιών

Μέσα στις επιχειρησιακές τις λειτουργίες η εταιρία επικεντρώνεται στην αύξηση της ποιότητας και αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### 7.2.3 Λειτουργικό Σχέδιο

Οι υπηρεσίες παρέχονται από ειδικά καταρτισμένο προσωπικό , στον κλάδο της παροχής υπηρεσιών υγείας και ομορφιάς, το οποίο και έχει σύμβαση αορίστου χρόνου με την επιχείρηση.

Η εγκατάσταση περιλαμβάνει δύο καμπίνες σάουνας, πέντε μπανιέρες υδροθεραπείας, τρεις καμπίνες μασάζ με διπλό κρεβάτι, χώρο υποδοχής καθώς και αντρικά και γυναικεία αποδυτήρια.

Στοιχείο διαφοροποίησης του Artemida Spa, επιθυμούμε να είναι η ευκολία του πελάτη για πρόσβαση στις υπηρεσίες μας. Έτσι, ο πελάτης θα έχει την δυνατότητα να δει αναλυτικά πληροφορίες για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται online και να πραγματοποιήσει κράτηση μέσω του κινητού του ή του υπολογιστή του με ένα μόνο κλικ όλο το εικοσιτετράωρο!

Επίσης, θα μπορεί να πραγματοποιήσει κράτηση μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με την υποδοχή του Spa.

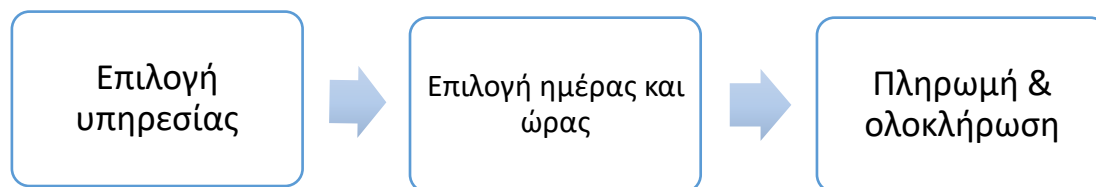
Πιο συγκεκριμένα:

**Απαιτούμενοι πόροι:** Site, app OnLine πληρωμή

Το site της επιχείρησής μας θα δίνει την δυνατότητα στον πελάτη να έρθει σε επαφή με όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες, την επιχείρηση μας, να λάβει μια

εικόνα της τοπικής κοινωνίας αλλά και να πραγματοποιήσει αγορά των δύο προσφερόμενων υπηρεσιών.

Τα βήματα που θα ακολουθεί ο πελάτης για ολοκληρωμένη αγορά είναι τα εξής:



Σχήμα 7.2: Βήματα online αγοράς

#### 7.2.4 Σχέδιο Μάρκετινγκ

##### I. Υπηρεσία

Η ενασχόληση με τη φροντίδα εαυτού σε όλα τα επίπεδα αποτέλεσε μια από τις κύριες δραστηριότητες στην Ελλάδα από τα χρόνια της αρχαιότητας.

Το Artemida Spa αποτελεί μια επιχείρηση προσφοράς προνομιακών πακέτων υπηρεσιών και συγκεκριμένα:

##### ❖ Βασικές

##### 1. Υδροθεραπεία:

Η Υδροθεραπεία, περιλαμβάνει βύθιση του σώματος στην μπανιέρα σε ιδιωτική καμπίνα, που περιέχει ιαματικό νερό, πλούσιο σε χλώριο και νάτριο θερμοκρασίας 30 – 31° C, για 20 λεπτά. Η πίεση του υδρομασάζ, που λειτουργεί σε όλες τις ατομικές μπανιέρες, ενεργοποιεί την κυκλοφορία του αίματος και συνεπώς αυξάνει την οξυγόνωση των ιστών, με αποτέλεσμα την αναγέννησή τους και την αποβολή των τοξινών.

##### 2. Σάουνα:

Στον ειδικό αυτό θάλαμο, το σώμα εκτίθεται σε υψηλή θερμοκρασία (περίπου 55 - 80 βαθμούς C), επί ένα χρονικό διάστημα της τάξης των 10'-15' και



ακολουθεί η ψύξη του σώματος με την επαφή με ψυχρό νερό, στη μπανιέρα ψυχρού ύδατος με πολλαπλές ευεργετικές ιδιότητες για το σώμα.

### 3. Πακέτο Υδροθεραπείας και Σάουνας

❖ Προγράμματα αναζωογόνησης και ευεξίας σώματος και προσώπου:

#### i. Λασποθεραπεία με ιαματική λάσπη από τη Νεκρά θάλασσα

Η λασποθεραπεία περιλαμβάνει επάλειψη της πάσχουσας κυρίως περιοχής, με λάσπη από τη Νεκρά Θάλασσα, αναμειγμένη με ιαματικό νερό Λουτρακίου. Η λάσπη επαλείφεται απ' ευθείας στο δέρμα σε θερμοκρασία 36 – 37°C για 15 έως 20 λεπτά.

#### ii. Πρόγραμμα απολέπισης σώματος

Η απολέπιση σώματος περιλαμβάνει scrub σώματος αφού πρώτα ο πελάτης έχει χαλαρώσει στις μπανιέρες υδροθεραπείας και στην σάουνα

#### iii. Σοκολατοθεραπεία προσώπου

Η σοκολατοθεραπεία αποτελεί μια από τις πλέον χαλαρωτικές θεραπείες, που παρέχει όλα τα ευεργετικά αποτελέσματα της σοκολάτας στον άνθρωπο. Είναι θεραπεία ενυδάτωσης, θρέψης, ευεξίας και χαλάρωσης, η οποία βασίζεται στις ιδιότητες της φυσικής σοκολάτας.

❖ Τιμολόγηση

Η τιμή του προϊόντος είναι ο βασικότερος παράγοντας που θα καθορίσει τις πωλήσεις μας και συνεπώς τα κέρδη που θα έχουμε από αυτό. Γι' αυτό το λόγο η τιμολόγηση του προϊόντος κατέχει σημαντική θέση στο μίγμα marketing.

Η τιμολογιακή στρατηγική που ακολουθεί η εταιρεία είναι cost-plus.

❖ Τιμολόγηση cost-plus

Η τιμή της υπηρεσίας καθορίζεται με την προσθήκη ενός συγκεκριμένου πόσου στο κόστος της εκάστοτε υπηρεσίας που προσφέρεται. Οι υπηρεσίες

αξιολογούνται και με βάση τις προσφερόμενες από τον ανταγωνισμό και ένα επιπλέον ποσό προστίθεται ως εκτιμώμενη αξία του πακέτου που προσφέρεται αλλά και για την δημιουργία ενός περιθωρίου κέρδους.

❖ Πολιτική ακύρωσης

- μηδενική επιστροφή χρημάτων

❖ Τρόπος Πληρωμής

- Κατάθεση στο λογαριασμό της επιχείρησης
- Πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας
- Μετρητά

## II. Προβολή

Η διαφήμιση αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι για την επιτυχία της επιχείρησης. Πρωταρχικός στόχος είναι η δημιουργία μιας εφαρμογής και μιας ηλεκτρονικής σελίδας με το όνομα Artemida Spa η οποία θα περιέχει φωτογραφίες του spa και των μετέπειτα δράσεων μας, πληροφορίες για την εταιρία και προβολή της διαθεσιμότητας όλων των υπηρεσιών. Η σελίδα μας , [www.artemidaspa.gr](http://www.artemidaspa.gr) η οποία θα επεξηγεί αναλυτικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες της εταιρίας μας, θα δίνει τη δυνατότητα online κράτησης και τέλος θα παρέχει πληροφορίες για το εταιρικό προφίλ της επιχείρησης καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας όπως παρουσιάζεται.

Ταυτόχρονα θα εκτυπωθούν φυλλάδια τα οποία θα απεικονίζουν την εταιρεία, το λογότυπο της και θα παρέχουν πληροφορίες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες καθώς και τα οφέλη που προσφέρει μια τέτοια δραστηριότητα .

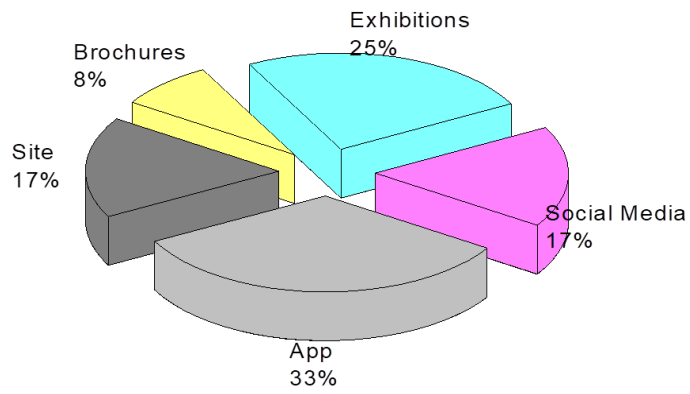
Τέλος, θα υπάρχει συνεχής παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μέσα από τη δημιουργία σελίδων όπως Facebook, Instagram και Twitter καθώς και συμμετοχή σε εκθέσεις.

Τα κόστη των παραπάνω προωθητικών ενεργειών σε ευρώ διαμορφώνονται ως εξής:

Έτος Πρωθητικές Ενέργειες	1 <sup>ο</sup> Έτος	2 <sup>ο</sup> Έτος	3 <sup>ο</sup> Έτος
<b>Εφαρμογή (App)</b>	2500€	2000€	2000€
<b>Ηλεκτρονική Πλατφόρμα</b>	1000€	1000€	1000€
<b>Social Media</b>	1000€	1000€	1000€
<b>Εκθέσεις</b>	1500€	1500€	1500€
<b>Φυλλάδια</b>	500€	500€	500€
<b>Σύνολο</b>	6500€	6000€	6000€

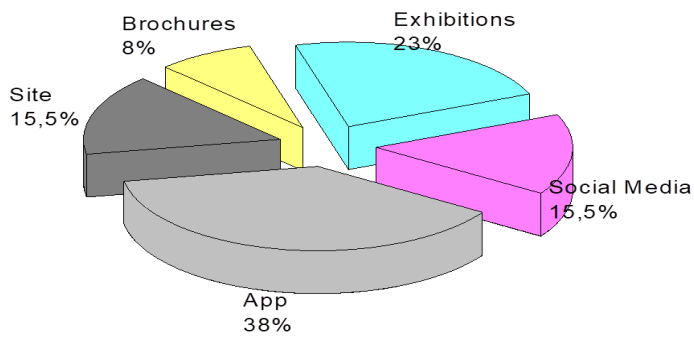
Πίνακας 7.3: Κόστη προωθητικών ενεργειών

Για τον 1<sup>ο</sup> χρόνο θα ισχύει:



Διάγραμμα  
7.1: Κόστη  
προωθητικ  
ών  
ενεργειών

1<sup>ου</sup> χρόνου



Για τον 2<sup>ο</sup>  
και 3<sup>ο</sup>  
χρόνο θα  
ισχύει:

Διάγραμμα 7.2: Κόστη προωθητικών ενεργειών 2<sup>ου</sup> χρόνου

## 7.2.5 Σχέδιο Οργάνωσης

Ιδιοκτήτης της εταιρείας θα είναι η Ασλή- Αναστασιάδου Λίζα η οποία θα διοικεί και την επιχείρηση.

Το εργατικό δυναμικό της εταιρία διαμορφώνεται ως εξής:

### I. Στελέχωση τμημάτων

#### ➤ **Διοίκηση**

Υπεύθυνοι

- ✓ Ένας υπεύθυνος Διοίκησης οπού θα αναλάβει όλες τις λειτουργικές διαδικασίες της επιχείρησης όπως την επικοινωνία με τον ιστιοπλοϊκό όμιλο, την επικοινωνία με τους εξωτερικούς συνεργάτες, τις πληρωμές των εργαζομένων και του χώρου.

#### ➤ **Τμήμα Μάρκετινγκ**

Υπεύθυνοι

- ✓ Ένας υπεύθυνος Προώθησης και Πωλήσεων, ο όποιος θα αναλάβει την επικοινωνία με τους πελάτες και την προώθηση της υπηρεσίας.

Υπάλληλοι

- ✓ Δύο υπάλληλοι που θα προσληφθούν ως προς αρωγή του υπεύθυνου Προώθησης και Πωλήσεων και ως γραμματειακή υποστήριξη

#### ➤ **Τμήμα Spa**

Θεραπεύτριες spa : Εκπαιδευτές άρτια εκπαιδευμένοι στον τομέα

#### ➤ **Εξωτερικοί Συνεργάτες**

- IT τμήμα : Ένας υπάλληλος που θα επιληφθεί της δημιουργίας της ιστοσελίδας και του App καθώς και της συντήρησής τους.
- Τμήμα Οικονομικών : Εξωτερική ανάθεση των οικονομικών της επιχείρησης.
- Εταιρία καθαρισμού

- Εταιρία συντήρησης μηχανημάτων

Συγκεκριμένα για τα 3 πρώτα χρόνια της λειτουργίας της επιχείρησης το οργανόγραμμα θα είναι:



Σχήμα 7.3: Γενική Διοίκηση

### 7.3 ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ

Τα αρχικά έξοδα για την δημιουργία του SPA κατά την 1/1/2020 ανέρχονται σε 190.000€, τα οποία και αναλύονται κατωτέρω:

ΔΑΠΑΝΕΣ	ΑΞΙΑ
Μπανιέρες	60.000,00
Σάουνα	55.000,00
Έπιπλα	10.000,00
Τηλεοράσεις – Wifi	5.000,00
Όχημα	13.000,00
Πλυντήρια – Στεγνωτήρια	5.000,00
Διακόσμηση - Διαμόρφωση χώρου	20.000,00
Πετσέτες Μπάνιου - Είδη υγιεινής	5.000,00
Υπολογιστές	3.000,00
Λογισμικό	2.000,00
Απρόβλεπτα έξοδα	12.000,00
<b>Σύνολο</b>	<b>190.000,00</b>

Πίνακας 7.4: Δαπάνες επιχείρησης

Το κόστος της επένδυσης θα χρηματοδοτηθεί κατά 110.000€ με ίδια κεφάλαια και άλλα 90.000€ μέσω σύναψης Τραπεζικού δανείου. Το δάνειο θα είναι ζετές με επιτόκιο 7% και ετήσια χρεολυτική δόση 30.000€ πλέον τους τόκους.

Έτος	Ανεξόφλητο ποσό στην αρχή του έτους	Ετήσιος Τόκος	Ετήσια εξόφληση κεφαλαίου	Ετήσια Τοκοχρεωλυτική δόση	Ανεξόφλητο ποσό στο τέλος του έτους
1	90.000,00	6.300,00	30.000,00	36.300,00	60.000,00
2	60.000,00	4.200,00	30.000,00	34.200,00	30.000,00
3	30.000,00	2.100,00	30.000,00	32.100,00	0,00

Πίνακας 7.5: Δαπάνες επιχείρησης των πρώτων τριών ετών

Λαμβάνοντας υπόψιν ότι το Artemida Spa θα λειτουργήσει κανονικά από τον Ιανουάριο του 2020, προχωρήσαμε σε υπολογισμό της εκτίμησης των εσόδων τόσο για το πρώτος έτος λειτουργίας όσο και για τα επόμενα δύο ανά κατηγορία προσφερόμενης υπηρεσίας.

Προσφερόμενες υπηρεσίες	1ο Έτος	2ο Έτος	3ο Έτος
Υδρομασάζ	76.650,00	80.300,00	90.600,00
Σάουνα	70.700,00	77.000,00	79.650,00
Υδρομασάζ και σάουνα	71.175,00	76.650,00	85.125,00
Λασποθεραπεία	71.650,00	85.425,00	93.200,00
Απολέπιση σώματος	32.850,00	43.800,00	54.750,00
Σοκολατοθεραπεία	43.800,00	54.750,00	65.700,00
<b>Σύνολο</b>	<b>366.825,00</b>	<b>417.925,00</b>	<b>469.025,00</b>

Πίνακας 7.6: Έσοδα λειτουργίας τριών ετών

Όπως φαίνεται από τον ανωτέρω πίνακα η κύρια πηγή των εσόδων θα είναι το υδρομασάζ και η σάουνα μιας και είναι οι πιο οικονομικές υπηρεσίες και η λασποθεραπεία, η οποία στόχος είναι να προσεγγίζει ολοένα και μεγαλύτερο μέρος πελατών.



Παρακάτω αναλύονται οι προϋπολογιστικοί ισολογισμοί και οι καταστάσεις αποτελεσμάτων χρήσης της εταιρείας. Παρατηρούμε ότι το πρώτο έτος τα κέρδη είναι εμφανώς μειωμένα σε σχέση με τα επόμενα χρόνια λόγω των αρχικών εξόδων δημιουργίας του SPA.

#### Προϋπολογιστικοί Ισολογισμοί

<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2022</b>
<b>Ενσώματα πάγια</b>			
Μεταφορικά Μέσα	11.440,00	9.880,00	8.320,00
Μηχανήματα	103.500,00	92.000,00	80.500,00
Έπιπλα	20.400,00	18.100,00	15.500,00
<b>Σύνολο</b>	<b>135.340,00</b>	<b>119.980,00</b>	<b>104.320,00</b>
<b>Άυλα πάγια στοιχεία</b>			
Λογισμικό	1.600,00	1.200,00	800,00
<b>Σύνολο</b>	<b>1.600,00</b>	<b>1.200,00</b>	<b>800,00</b>
<b>Σύνολο μη κυκλοφορούντων</b>	<b>136.940,00</b>	<b>121.180,00</b>	<b>105.120,00</b>
<b>Κυκλοφορούν ενεργητικό</b>			
Πελάτες	10.000,00	15.000,00	17.000,00
Αποθέματα	0,00	0,00	
Ταμειακά διαθέσιμα	75.525,00	129.460,15	178.917,30
<b>Σύνολο κυκλοφορούντων</b>	<b>85.525,00</b>	<b>144.460,15</b>	<b>195.917,30</b>
<b>Σύνολο ενεργητικού</b>	<b>222.465,00</b>	<b>265.640,15</b>	<b>301.037,30</b>

<b>ΠΑΘΗΤΙΚΟ</b>			
<b>Καταβλημένα κεφάλαια</b>			
Κεφάλαιο	110.000,00	110.000,00	110.000,00
<b>Σύνολο</b>			
Αποθεματικά νόμων ή καταστατικού	886,26	3.483,62	6.301,07
Αποτελέσματα εις νέο	16.838,89	66.188,69	119.720,38
<b>Σύνολο</b>	<b>17.725,15</b>	<b>69.672,30</b>	<b>126.021,45</b>
<b>Σύνολο καθαρής θέσης</b>	<b>127.725,15</b>	<b>179.672,30</b>	<b>236.021,45</b>
<b>Υποχρεώσεις</b>			
<b>Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις</b>			
Λοιπές μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	30.000,00	0,00	0,00
<b>Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων</b>	<b>30.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις</b>			
Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις Πληρωτέες στην επόμενη χρήση	30.000,00	30.000,00	0,00
Εμπορικές υποχρεώσεις	15.000,00	20.000,00	25.000,00
Φόρος εισοδήματος	7.239,85	21.217,85	23.015,85
Λοιποί φόροι και τέλη	5.000,00	6.000,00	7.000,00
Λοιπές υποχρεώσεις	7.500,00	8.750,00	10.000,00
<b>Σύνολο Βραχυπρόθεσμων Υποχρεώσεων</b>	<b>64.739,85</b>	<b>85.967,85</b>	<b>65.015,85</b>
<b>Σύνολο Υποχρεώσεων</b>	<b>94.739,85</b>	<b>85.967,85</b>	<b>65.015,85</b>
<b>Σύνολο Καθαρής Θέσης, Προβλέψεων και Υποχρεώσεων</b>	<b>222.465,00</b>	<b>265.640,15</b>	<b>301.037,30</b>

Πίνακας 7.7: Προϋπολογιστικοί Ισολογισμοί

 Προϋπολογιστικές Καταστάσεις Αποτελεσμάτων Χρήσης

Κατάσταση Αποτελεσμάτων	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Πωλήσεις	366.825,00	417.925,00	469.025,00
Κόστος Πωλήσεων	224.060,00	212.060,00	241.560,00
<b>Μικτό Κέρδος</b>	<b>142.765,00</b>	<b>205.865,00</b>	<b>227.465,00</b>
Έξοδα διοικητικής λειτουργίας	105.000,00	122.500,00	140.000,00
Έξοδα διάθεσης	6.500,00	6.000,00	6.000,00
<b>Κέρδη (ζημιές) εκμετάλλευσης</b>	<b>31.265,00</b>	<b>77.365,00</b>	<b>81.465,00</b>
Χρηματοοικονομικό κόστος (καθαρό)	6.300,00	4.200,00	2.100,00
<b>Κέρδη (ζημιές) προ φόρων</b>	<b>24.965,00</b>	<b>73.165,00</b>	<b>79.365,00</b>
Φόρος εισοδήματος	7.239,85	21.217,85	23.015,85
<b>Κέρδη (ζημιές) μετά από φόρους</b>	<b>17.725,15</b>	<b>51.947,15</b>	<b>56.349,15</b>

Πίνακας 7.8 Προϋπολογιστικές Καταστάσεις Αποτελεσμάτων Χρήσης

Η ανάλυση των ετήσιων εξόδων της εταιρείας έχει ως εξής:

ΕΤΗΣΙΑ ΕΞΟΔΑ	2020	2021	2022
Προσωπικό	105.000,00	122.500,00	140.000,00
Ενοίκιο	36.000,00	36.000,00	36.000,00
Αμοιβές και έξοδα τρίτων	70.000,00	78.000,00	85.000,00
Παροχές Τρίτων	20.000,00	26.000,00	33.000,00
Πρωθητικές Ενέργειες	6.500,00	6.000,00	6.000,00
Αποσβέσεις	16.060,00	16.060,00	17.560,00
Διάφορα Έξοδα	45.000,00	56.000,00	70.000,00
Τόκοι	6.300,00	4.200,00	2.100,00
<b>Σύνολο</b>	<b>304.860,00</b>	<b>344.760,00</b>	<b>389.660,00</b>

Πίνακας 7.9: Ανάλυση ετήσιων εξόδων

## **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

Παρόλο που η χώρα βρίσκεται σε πρώιμα στάδια σε ότι αφορά τις δραστηριότητες στον τομέα του Ιατρικού τουρισμού, εντούτοις πληροί ένα σημαντικό αριθμό κριτηρίων που της δίνουν τη δυνατότητα να κατακτήσει σημαντικό μερίδιο αγοράς στην Ευρώπη. Παράγοντες όπως η στρατηγική της γεωγραφική θέση, το μεσογειακό κλίμα, οι υποδομές, το εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό είναι μερικά από τα κύρια πλεονεκτήματα.

Βασική προϋπόθεσή για την επίτευξη των παραπάνω όμως είναι η επένδυση σε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης ανάπτυξης του ιατρικού τουρισμού με στόχο την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών υγείας που να ικανοποιούν τις ανάγκες των ταξιδιωτών και προσθέτουν επιπλέον αξία στο ίδιο το άτομο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8<sup>ο</sup>

### ΣΥΖΗΤΗΣΗ

#### Μορφές ιαματικού τουρισμού

Λέγοντας ιαματική λουτροθεραπεία εννοούμε την εφαρμογή των ιαματικών νερών στη θεραπευτική του ανθρώπου.

Το είδος αυτό της θεραπείας αποτελεί μέρος της φυσικοθεραπείας, δηλαδή η χρησιμοποίηση των φυσικών μέσων στη θεραπευτική.

Τα νερά των φυσικών ή ιαματικών πηγών είναι νερά, που πηγάζουν μέσα από πετρώματα και βράχους που βγαίνουν από τα έγκατα της γης . Είναι μεταλλικά νερά , που περιέχουν διαλυμένα μεταλλικά συστατικά - όπως νάτριο , κάλιο, ασβέστιο , μαγνήσιο, ράδιο, σίδηρο, ιώδιο , φωσφόρο και θείο - ή αέρια- όπως διοξείδιο του άνθρακα , υδρόθειο , άζωτο, οξυγόνο και υδρογόνο .

Τα νερά αυτά έχουν διάφορο βαθμό οξύτητας και είναι ή όξινα ή αλκαλικά ή και ουδέτερα. Έτσι συχνά ακούμε ότι μία πηγή είναι θειούχος αλκαλική ή χλωρονατριούχος ή οξυπηγή ή ραδιούχος .

Αυτό σημαίνει ότι στην πηγή αυτή υπερισχύει ένα συστατικό περισσότερο από τ' άλλα . Η θερμοκρασία των φυσικών πηγών είναι διάφορη επίσης και φτάνει μέχρι και τους 60ος και ακόμα περισσότερο.

Η Ελλάδα είναι μία από τις πλουσιότερες χώρες σε φυσικές πηγές. Πηγαία νερά αναβλύζουν στη χώρα μας από 752 διαφορετικά γεωγραφικά σημεία. Οι περισσότερες πηγές βρίσκονται στα νησιά και είναι 229 . Ακολουθεί η Στερεά Ελλάδα με 156 πηγές , η Μακεδονία με 115 , η Πελοπόννησος με 114 , η Θεσσαλία με 57, η Ήπειρος με 56 και η Θράκη με 25.

Από τις πηγές αυτές λειτουργούν σαν λουτροπόλεις 80, ο επίσημα καταχωρημένος αριθμός τους όμως είναι 65. Απ' αυτές τουριστικής σημασίας είναι οι 18 και τοπικής σημασίας οι 47. Το Λουτράκι είναι μια από τις πιο γνωστές λουτροπόλεις, ένα από τα δυνατά του σημεία είναι η εύκολη προσβασιμότητα που έχει. Απέχει μία ώρα από τον κεντρικό αερολιμένα και

το λιμάνι της Ελλάδας αφού είναι σε πολύ κοντινή απόσταση από την πρωτεύουσα.

Μια επιπλέον διευκόλυνση που έχει την δυνατότητα να προσφέρει το ARDEMIDA Spa είναι μετακίνηση από και προς αυτά με πούλμαν εφόσον συμπληρωθεί ένας συγκεκριμένος αριθμός ατόμων.

Ορισμένες από τις φυσικές πηγές ιαματικών λουτρών δεν είναι κατάλληλες, διότι λείπουν οι κατάλληλες εγκαταστάσεις και ο ανάλογος τεχνικός εξοπλισμός για την διευκόλυνση των αρρώστων.

Η Λουτροθεραπεία βασίζεται στις παρακάτω κύριες ιδιότητες του Ιαματικού νερού :

1. Στο θερμικό ερέθισμα
2. Στο μηχανικό ερέθισμα
3. Στην επίδραση των φυσικοχημικών συστατικών του Ιαματικού νερού .

Το Θερμικό Ερέθισμα είναι σπουδαίο στην Λουτροθεραπεία και αποτελεί βασική μορφή θερμοθεραπείας . Για να υπάρχει θερμικό ερέθισμα πρέπει η θερμοκρασία του νερού να είναι μεγαλύτερη από 34οC . Ο Θερμικός παράγοντας δρα με πολλούς τρόπους. Τέτοιοι είναι: η διάταση των αγγείων, η υπεραιμία ,η τοπική εφίδρωση , η ανάπαυση των μυών , η βελτίωση της τοπικής θρέψης (εναλλαγή – διατροφή) και η αναλγησία .

Σε θερμοκρασίες λοιπόν άνω των 38ο – 40ο C ζεσταίνονται οι μύες, η αντίστασή τους ελαττώνεται και ακολουθεί χαλάρωση, με αποτέλεσμα ανακούφιση από τον πόνο και διευκόλυνση των κινήσεων . Σε υψηλότερες θερμοκρασίες γίνεται απορρόφηση του υγρού των αρθρώσεων και διείδυση μεταλλικών και ραδιενεργών στοιχείων.

Όσον αφορά το Μηχανικό Παράγοντα , η δράση του στηρίζεται στους νόμους του Αρχιμήδη που αναφέρονται στην άνωση και στην υδροστατική πίεση . Στο νερό το ανθρώπινο σώμα γίνεται ελαφρύτερο, οι κινήσεις ευκολότερες, επέρχεται μυοχαλάρωση, απορρόφηση οιδημάτων και εξιδρωμάτων και ευνοϊκοί επίδραση στον ψυχισμό .

## Τρόποι χρησιμοποίησης του ιαματικού νερού

Αυτοί βασίζονται στους παράγοντες δράσης του ιαματικού νερού. Έτσι:

- Με τις εισπνοές γίνεται διείσδυση του ραδονίου στον οργανισμό.
- Στην ποσιθεραπεία με υπότονα (ολιγομεταλλικά ) και ισότονα νερά εμφανίζεται δράση διουρητική, χολαγωγική και γενικά στο μεταβολισμό. Η ποσιθεραπεία ενδιαφέρει πολλές παθήσεις και από τις ρευματικές, όπως την ουρική αρθρίτιδα και ενδεχομένως την εκφυλιστική αρθροπάθεια. Χρησιμοποιούνται τα νερά Λουτρακίου Καϊάφα, Πλατύστομου, Νιγρίτας, Σάριζας, Σουρωτής, Ξυνού Νερού κ.α.
- Εξωτερικές τεχνικές . Αυτές βρίσκουν μεγάλη εφαρμογή στις Ρευματικές παθήσεις, όπου σύμφωνα με το Ελληνικό Ίδρυμα Ρευματολογίας οι ρευματικές παθήσεις είναι πολύ συχνές στο γενικό πληθυσμό, αφού προσβάλλουν το 26,9% των ενηλίκων. Με άλλα λόγια ένας στους 4 ενήλικες παρουσιάζει κάποια ρευματική πάθηση. Συνολικά, περίπου 2.500.000 Έλληνες ενήλικες πάσχουν από ρευματικές παθήσεις, ενώ το 1/4 του ευρωπαϊκού πληθυσμού, περίπου 100 εκατομμύρια άτομα, πάσχει από κάποιο ρευματικό νόσημα.
- Αναφέρονται :
  - ✓ Το λουτρό. Είναι καθολικό, ημίλουτρο, τοπικό, σε θερμοκρασίες 34-36οc . Εκτελείται σε ατομικό λουτήρα ,συνήθη ή ευρύχωρο, αλλά και σε πισίνα . Μπορεί να συνδυάζεται με καταιονήσεις ή υδρομαλάξεις, που επιφέρουν τόνωση των μυών.
  - ✓ Το ατμόλουτρο που μπορεί να είναι τοπικό ή καθολικό,
  - ✓ Το λασπόλουτρο που είναι επίσης καθολικό ή συνηθέστερα τοπικό (κατάπλασμα) στην περιοχή που πάσχει (ΣΣ, αρθρώσεις). Η δράση της λάσπης αποδίδεται κυρίως στις υψηλές θερμοκρασίες 40-46οc και πλέον. Είναι γνωστοί οι επαγωγείς της θερμότητας , ότι τα στερεά σώματα κρατούν επί μακρό χρόνο τη θερμότητα και ότι τότε το ανθρώπινο σώμα την

ανέχεται ευκολότερα . Γι' αυτό η λάσπη χρησιμοποιείται για δράση σε όργανα κατά βάθος (ΣΣ, ισχίο κτλ.). Αλλά η ιαματική λάσπη δεν αποτελεί ένα απλό μείγμα στερεού υποστρώματος και ιαματικού νερού. Το χώμα επιλέγεται από εδάφη ηφαιστιογενή, από προσχώσεις και έλη. Καλλιεργείται με το ιαματικό νερό για πολλούς μήνες ή χρόνια και υφίσταται ζυμωτικές επεξεργασίες . Έτσι αποκτά φυσικοχημικές ιδιότητες με παρουσία ζώντων οργανισμών που διευκολύνουν την απορρόφηση του θείου και του ραδονίου, των φλεγμονωδών στοιχείων και την ελάττωση του πόνου.

- ✓ Αξιόλογος τρόπος εφαρμογής του Ιαματικού νερού είναι η χρησιμοποίηση του σε πισίνες, που είναι η σήμερα από όλους αποδεκτή υδροκινησιοθεραπεία. Αυτή βρήκε μεγάλη εφαρμογή τις τελευταίες δεκαετίες και δεν νοείται σήμερα Υδροθεραπευτήριο ή και οργανωμένο φυσικοθεραπευτήριο χωρίς εφαρμογή υδροκινησιοθεραπείας . Με τη μέθοδο αυτή γίνεται εκμετάλλευση και των τριών παραγόντων του ιαματικού νερού—χημικού, θερμικού και μηχανικού -. Η υδροκινησιοθεραπεία εκτιμάται ιδιαίτερα για την πρόληψη μονίμων βλαβών (όπως είναι οι παθολογοανατομικές αλλοιώσεις, οι ατροφίες, οι παραμορφώσεις, οι αγκυλώσεις) αλλά και για την αποκατάσταση κατά το δυνατόν, αυτών.

#### ➤ Ενδείξεις λουτροθεραπείας

Η Ιαματική Λουτροθεραπεία εφαρμόζεται σε ένα μεγάλο αριθμό ασθενειών από τα περισσότερα συστήματα (αναπνευστικό, κυκλοφορικό, πεπτικό, νευρικό, μυοσκελετικό, νεφρούς ,δέρμα κλπ.)

I. Ρευματικές παθήσεις (θα γίνει αναφορά παρακάτω εκτενέστερα λόγω του ότι η εφαρμογή της Ιαματικής Λουτροθεραπείας σε παθήσεις του μυοσκελετικού συστήματος είναι κατά πολύ συχνότερη απ' ότι σε παθήσεις άλλων συστημάτων ).



II. Παθήσεις κυκλοφορικού συστήματος (αρτηριακή υπέρταση, ανεπάρκεια στεφανιαίων αρτηριών ενδαρτηρίτιδες κάτω άκρων, χρόνιες φλεβίτιδες κιρσοί). Σύμφωνα με την EUROSTAT οι παθήσεις του κυκλοφορικού συστήματος και ο καρκίνος (τα κακοήθη νεοπλασμάτα) ήταν, με μεγάλη διαφορά, οι πρώτες αιτίες θανάτου στην ΕΕ το 2014.

III. Παθήσεις δερματικές (έκζεμα, δερματίτιδες κλπ.)

IV. Παθήσεις γυναικολογικές (χρόνιες μεταφλεγμονώδεις καταστάσεις των σαλπίνγων και της μήτρας, λευκόρροια , ανεπάρκεια των ωοθηκών).

V. Παθήσεις περιφερικών νεύρων (νευρίτιδες, ριζίτιδες, νευραλγίες).

VI. Σύνδρομα από διαταραχές του νευροφυτικού συστήματος.

#### ➤ **Ενδείξεις ποσιθεραπείας**

I. Παθήσεις της θρέψης και των ουροφόρων οδών (ουρική διάθεσης ή αρθριτισμός, ψαμμίαση ουρική – οξαλική, λιθίαση των ουροφόρων οδών, παχυσαρκία, απλές λευκωματουρίες, χρόνιες κυστίτιδες ).

II. Παθήσεις του ήπατος και χοληφόρων οδών (χρόνια χολοκυστίτης, λιθίαση της χοληδόχου κύστης ή των πόρων, μικρή ηπατική ανεπάρκεια).

III. Παθήσεις πεπτικού συστήματος (διάφορα δυσπεπτικά προβλήματα, κολίτιδες, χρόνια δυσκοιλιότητα ).

#### ➤ **Ενδείξεις εισπνευσοθεραπείας**

Παθήσεις αναπνευστικού συστήματος. Οι λοιμώξεις αναπνευστικού είναι η “δημοφιλέστερη” ίσως κατηγορία νοσημάτων που ταλαιπωρεί ή ακόμη και απειλεί την υγεία εκατοντάδων εκατομμυρίων ανθρώπων ετησίως (ασθματικές καταστάσεις, χρόνιες βρογχίτιδες, χρόνιο πνευμονικό εμφύσημα, χρόνια Ρινίτις, Φαρυγγίτις, Λαρυγγίτις).

### ➤ **Αντενδείξεις λουτροθεραπείας**

1. Παθήσεις της καρδιάς, όταν δεν αντισταθμίζονται καλά και παρουσιάζουν φαινόμενα στάσης και οιδήματα των κάτω άκρων – προχωρημένη αρτηριοσκλήρωση ιδίως των εγκεφαλικών αγγείων . Πρόσφατες εγκεφαλικές αιμορραγίες, θρομβώσεις των αγγείων πριν την έλευση 6 τουλάχιστον μηνών από την προσβολή.
2. Ανεπάρκεια στεφανιαίων (στηθάγχη, έμφραγμα) με συχνές κρίσεις ή σοβαρές βλάβες του μυοκαρδίου.
3. Αιμορραγίες διαφόρων οργάνων- βαριές μορφές διαβήτου με έκδηλη εξασθένιση του οργανισμού. Ενεργός φυματίωση. Κακοήθεις νεοπλασίες – βαριές νευρικές και ψυχικές παθήσεις - εγκυμοσύνη μετά τον έκτο μήνα.
4. Η Λουτροθεραπεία διακόπτεται επίσης :
  - Όταν παρουσιαστεί κατά την διάρκεια των λουτρών παρόξυνση της χρόνιας πάθησης
  - Κατά τις μέρες της εμμήνου ρύσης και
  - Όταν αυτή δεν γίνεται καλώς ανεχτή από τον λουόμενο

### ➤ **Αντενδείξεις ποσιθεραπείας**

1. Λιθιάσεις των νεφρών ή της κύστης με συχνές κρίσεις ή αιματουρία ή με ογκώδεις λίθους, νεφρίτιδες, πυελίτιδες ή κυστίτιδες σε οξεία φάση .
2. Χολολιθιάσεις με συχνούς κολικούς ή μεγάλους λίθους, χολοκυστίτης στην οξεία φάση, πρόσφατο έλκος του στομάχου ή του δωδεκαδακτύλου.

### ➤ **Αντενδείξεις εισπνευσοθεραπείας**

Παθήσεις του αναπνευστικού συστήματος σε οξεία φάση .

➤ **Τρόπος χρήσης υδάτων των κυριότερων σε λειτουργία ιαματικών πηγών της Ελλάδος**

1. **Λουτροθεραπεία:** Καμένα Βούρλα, Υπάτη, Αιδηψός, Βουλιαγμένη, Θερμή Λέσβου, Κύθνος, Λαγκαδάς, Μέθανα, Ν. Απολλωνία, Ικαρία.
2. **Λουτροθεραπεία - ποσιθεραπεία:** Πλατύστομο, Λουτράκι, Καϊάφα, Νιγρίτα.
3. **Ποσιθεραπεία:** Καλλιθέα Ρόδου.
4. **Λουτροθεραπεία– εισπνευσοθεραπεία:** Θερμοπύλες, Σμόκοβο, Κυλλήνη.

➤ **Κατηγορίες παθήσεων και ενδεικνυόμενες ιαματικές πηγές Ελλάδος:**

- **Παθήσεις - ιαματικές πηγές**
- **Ρευματικές:** Καμένα Βούρλα, Αιδηψός, Θερμοπύλες, Θερμή Λέσβου, Ικαρία, Κύθνος, Λαγκαδάς, Ν.Απολλωνία.
- **Αναπνευστικού συστήματος:** Θερμοπύλες, Σμόκοβο, Κυλλήνη.
- **Γυναικολογικές:** Θερμοπύλες, Μέθανα, Λαγκαδάς, Ν. Απολλωνία, Υπάτη.
- **Δέρματος:** Αριδαία, Υπάτη, Καϊάφα, Θερμοπύλες.
- **Ήπατος και χοληδόχου:** Πλατύστομο, Λουτράκι, Καϊάφα, Καλλιθέα Ρόδου.
- **Θρέψης :** Πλατύστομο, Λουτράκι, Καλλιθέα Ρόδου.
- **Κυκλοφορικού Συστήματος :** Υπάτη, Λαγκαδάς.
- **Νεφρών και Ουροφόρων Οδών:** Πλατύστομο, Λουτράκι, Καλλιθέα Ρόδου.
- **Περιφερικών Νεύρων:** Καμένα Βούρλα, Θερμοπύλες, Κύθνος, Μέθανα, Αιδηψός.
- **Στομάχου και εντέρων:** Πλατύστομο, Λουτράκι, Καλλιθέα Ρόδου.

➤ **Σύγχρονες αντιλήψεις για ενδείξεις και αντενδείξεις της ιαματικής λουτροθεραπείας στις ρευματικές παθήσεις**

Η εφαρμογή της Ιαματικής Λουτροθεραπείας στις ρευματικές παθήσεις είναι κατά πολύ συχνότερη απ' ότι σε παθήσεις άλλων συστημάτων .

Η ρευματική νόσος θεωρείται σήμερα μια από τις μεγαλύτερες κοινωνικές πληγές, όπως παλαιότερα ήταν η ελονοσία και η φυματίωση .

Από άποψη κοινωνικοοικονομικών επιπτώσεων έρχεται στην πρώτη θέση, συναγωνιζόμενη τα ψυχικά νοσήματα. Δεν υπάρχει άλλη ομάδα νοσημάτων που να προκαλεί τόσο πόνο σε τόσα πολλά άτομα και για τόσο μεγάλο χρονικό διάστημα, αφού προσβάλλουν το 26,9% των ενηλίκων (ένας στους τέσσερις) . Συνολικά, περίπου 2.500.000 Έλληνες ενήλικες πάσχουν από ρευματικές παθήσεις, ενώ το 1/4 του ευρωπαϊκού πληθυσμού, περίπου 100 εκατομμύρια άτομα, πάσχει από κάποιο ρευματικό νόσημα. Στις μέρες μας ο αριθμός των πασχόντων από κατάθλιψη ξεπερνά παγκοσμίως τα 154 εκατομμύρια ενώ έως το 2020 η κατάθλιψη θα είναι η δεύτερη αιτία θανάτου.

Οι Ρευματικές παθήσεις αντιπροσωπεύουν το 20% της χρόνιας ανικανότητας για εργασία σε βιομηχανικές κοινωνίες κάθε χρόνο.

Οι Ρευματικές παθήσεις δημιουργούν με τη θεραπεία τους, την αποκατάσταση, τις ημεραργίες και την πρώιμη αναπηρία, τις υψηλότερες δαπάνες για την εθνική οικονομία στο χώρο της υγειονομικής περίθαλψης ,αν τις συγκρίνει κανείς με τις πιο συχνές αρρώστιες, όπως είναι της καρδιάς και των αγγείων , του καρκίνου και του διαβήτη .

Οι Ρευματοπάθειες , προϋποθέτουν ημεραργίες και αναπηρία, όσο όλα τα ατυχήματα μαζί.

Μεταξύ των αντικειμενικών σκοπών της ανάπτυξης μιας χώρας διακρίνεται η υγεία και η παραγωγικότητα .

Οι Ρευματοπάθειες όπως προαναφέρθηκε έχουν ως επακόλουθο την πρώιμη φθορά του εργατικού δυναμικού με δυσμενείς επιπτώσεις, όπως στην αύξηση ημεραργιών λόγω ανικανότητας για εργασία, διόγκωση της ιατρο-φαρμακο-

νοσοκομειακής περίθαλψης, καθώς επίσης την ανύψωση του δείκτη αναπηρίας, πρόσκαιρης ή μόνιμης .

Σε Εθνικό επίπεδο η απώλεια εργασίας επηρεάζει την όλη οικονομία, η κακή υγεία την πλήττει σημαντικά και αν η μειωμένη αυτή απόδοση πολλαπλασιαστεί με 100, με 1000, με δεκάδες χιλιάδες, όσοι και οι ρευματοπαθείς, που ασθενούν, βλέπουμε ότι η ασθένεια τραυματίζει την προσπάθεια για την εθνική οικονομία .

Το ιαματικό νερό Λουτρακίου και κατ' επέκταση του ARTEMIDA Spa συνιστάται για τις ρευματοπάθειες και ρευματικές αρθροπάθειες. Τα Συστατικά του Ιαματικού Νερού Λουτρακίου βάσει επιστημονικών μελετών έχουν Υπόθερμος, Χλωρονατριούχος, ραδιούχος τα οποία είναι ευεργετικά για αυτές τις παθήσεις.

➤ **Εφαρμογή της ιαματικής λουτροθεραπείας σε μετατραυματικές και μετεγχειρητικές καταστάσεις**

Υπολειμματικοί πόνοι και δυσκαμψίες: σε κατάγματα, διαστρέμματα, εξάρθραμα ή εγχειρήσεις ή και σε αντανεκλαστικά αλγοδυστροφικά σύνδρομα (πχ. το σύνδρομο SUDECK-LERICHE, το σύνδρομο ώμου χειρός ) η Ιαματική Λουτροθεραπεία έχει σαφή ένδειξη με την προϋπόθεση της σωστής επιλογής των τεχνικών μεθόδων, το ευεργετικό αποτέλεσμα μπορεί να φτάσει μέχρι 90% των περιπτώσεων. Μπορούν να αναφερθούν εδώ σαν τεχνικές επιλογές το ατμόλουτρο, το λασπόλουτρο, οι καταιονισμοί με νερό , η υδροκινησιοθεραπεία .

➤ **Ιαματική πηλοθεραπεία**

Βασίζεται στη χρήση «ώριμου» πηλού. Η εφαρμογή του πηλού είναι δυνατόν να είναι ολική ή μερική, με εμβάπτιση του σώματος σ' αυτόν ή με επάλειψη. Η θεραπευτική δράση του πηλού είναι διπλή: ασκεί δράση τοπική (στην επιφάνεια του δέρματος) και γενική (σε διάφορες λειτουργίες, χάρις σε ουσίες

που διεισδύουν μέσα στον οργανισμό). Η δράση της πηλοθεραπείας οφείλεται κυρίως σε τρεις παράγοντες: μηχανικό, θερμικό και χημικό.

### Θεραπευτικές Ενδείξεις Πηλού

Θεραπευτικός πηλός είναι ο πηλός που ασκεί στον ανθρώπινο οργανισμό θεραπευτική δράση, όπως:

- Ρευματολογικές διαταραχές (τραυματολογικές διαταραχές, φλεγμονώδεις αρθροπάθειες, νευραλγίες)
- Μετατραυματική αγωγή (σε διαστρέμματα, μώλωπες, αιματώματα, κατάγματα)
- Γυναικολογικές παθήσεις (φλεγμονώδεις παθήσεις των γεννητικών οργάνων, διαταραχές εμμήνου κύκλου εμμηνόρροιες, ενοχλήσεις από συμφύσεις κατόπιν γυναικολογικών εγχειρήσεων, αιδοίτιδες, κολπίτιδες, πυελοπεριτονίτιδες)
- Καρδιοαγγειακές παθήσεις (αγγειακές παθήσεις, φλεβίτιδα ενδοαρτηρίτιδα)
- Δερματικές παθήσεις (εκζέματα, νεανικές ακμές, ψωρίαση, τοπικές δερματίτιδες, κνησμός διαφόρων αιτιολογιών)
- Παθήσεις νευρικού συστήματος (τραυματικές περιφερικές παραλύσεις των νεύρων, αλλά αν υπάρχει αισθητική απώλεια.)
- Στην αισθητική σαν καλλυντικό

### Αποτελέσματα Εφαρμογής Πηλού:

- Αύξηση της θερμοκρασίας του δέρματος
- Αύξηση ηλεκτρικής αγωγιμότητας
- Μεταβολές δυναμικότητας της μεμβράνης
- Επιρροές στο φαινόμενο απορρόφησης
- Υπεραιμία των τριχοειδών αγγείων

- Ενεργοποίηση ιδροποιών αδένων
- Ενεργοποίηση (Ενζύμων – Ορμονών)

➤ **Θαλασσοθεραπεία**

Στην αρχαία Ελλάδα, ο Ιπποκράτης ήταν ο πρώτος που ασχολήθηκε με τις θεραπευτικές ιδιότητες του θαλασσινού νερού. Τον 20<sup>ο</sup> αιώνα, η θαλασσοθεραπεία γίνεται ευρέως γνωστή σε όλη την Ευρώπη, με τη Γαλλία να κρατάει τα σκήπτρα, ενώ σήμερα οργανωμένα κέντρα προσφέρουν ποικιλία προγραμμάτων για αισθητικούς αλλά και ιατρικούς λόγους. Το ίδιο το θαλασσινό νερό, τα φύκια, η λάσπη επιστρατεύονται προκειμένου να σας προσφέρουν απλόχερα όλα τα πολύτιμα συστατικά τους.

**Γιατί να κάνει κάποιος θαλασσοθεραπεία**

Γιατί έχετε αγχώδη καθημερινότητα: Η πλειοψηφία των ανθρώπων που επισκέπτονται ένα κέντρο θαλασσοθεραπείας αναζητούν διέξοδο από το στρες της καθημερινότητας. Οι ειδικοί υποστηρίζουν ότι η θάλασσα προσφέρει χαλάρωση και ευεξία τόσο στο σώμα όσο και στο πνεύμα.

Γιατί σας το σύστησε ο γιατρός σας: η θαλασσοθεραπεία μπορεί να αποδειχτεί ευεργετική σε παθήσεις του καρδιαγγειακού συστήματος (π.χ. αρτηριακή υπέρταση), σε αναπνευστικά προβλήματα (π.χ. άσθμα και χρόνιες βρογχίτιδες) και σε δερματολογικές παθήσεις (π.χ. ψωρίαση και εκζέματα). Θεωρείται επίσης ιδιαίτερα αποτελεσματική σε μυοσκελετικές παθήσεις, όπως πόνοι και σπασμοί οποιασδήποτε αιτιολογίας, αυχενικό σύνδρομο, οσφυαλγίες, αρθρίτιδες κ.α., ενώ συμβάλλει στην βελτίωση της άμυνας του οργανισμού και της ποιότητας του ύπνου.

Θαλασσινό νερό : βελτιώνει την κυκλοφορία του αίματος και συμβάλλει στην αποτοξίνωση του οργανισμού. Όταν είναι ζεστό (σε θερμοκρασία 34-39οC), ανοίγει τους πόρους της επιδερμίδας, ώστε να διεισδύσουν σε μεγαλύτερο βάθος τα πολύτιμα συστατικά του.

Αλάτι: τα θαλασσινά άλατα απομακρύνουν τα νεκρά κύτταρα της επιδερμίδας, ενεργοποιούν τη μικροκυκλοφορία των ιστών και βελτιώνουν την υφή της.

Φύκια: Όλα τα θρεπτικά στοιχεία του θαλασσινού νερού τα βρίσκουμε και στα φύκια, σε συγκεντρώσεις όμως 50.000 φορές μεγαλύτερες! Είκοσι χιλιάδες ποικιλίες και είδη φυκιών από όλο τον κόσμο μετατρέπονται σε μορφή πούδρας και χρησιμοποιούνται σε προϊόντα περιποίησης. Ανάλογα με το χρώμα τους (υπάρχουν καφέ, κόκκινα, μπλε και πράσινα, έχουν και διαφορετικές ιδιότητες. Βοηθούν την αύξηση του μεταβολισμού, συμβάλλουν στην βαθιά απολέπιση του σώματος, καταπολεμούν την κυτταρίτιδα, ενυδατώνουν, θρέφουν και οξυγονώνουν τους ιστούς, επιτυγχάνοντας επιδερμική σύσφιξη.

Λάσπη: Η θαλάσσια λάσπη έχει πολύ έντονη μυοχαλαρωτική δράση και είναι πλούσια σε μεταλλικά στοιχεία. Επίσης λόγω της ιδιότητάς της να συγκρατεί πολύ θερμότητα ,διαστέλλει τους πόρους της επιδερμίδας και αφήνει τα συστατικά της να διεισδύσουν σε βάθος. Σημαντική, ωστόσο, θεωρείται και η προέλευση της. Η λάσπη από την νεκρά θάλασσα θεωρείται η καλύτερη, καθώς και όλα τα ευεργετικά της στοιχεία βρίσκονται σε πολύ υψηλότερες συγκεντρώσεις (μέχρι και 150 φορές) συγκριτικά με άλλες θάλασσες.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9<sup>ο</sup>

### «ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ»

#### 9.1 Προτάσεις- Περιορισμοί

Ύστερα από όσα αναφέρθηκαν για την αξία της ιαματικής λουτροθεραπείας, προβάλλει το ερώτημα αν ο άρρωστος μπορεί να βρει τη σχετική θεραπεία στις λουτροπηγές μας ή αυτές πρέπει να οργανωθούν ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις σύγχρονες απόψεις για την αποτελεσματικότητα της ιαματικής λουτροθεραπείας;

Η απάντηση είναι σαφής. Οι Ελληνικές λουτροπόλεις δεν έχουν σωστή επιστημονική εκμετάλλευση. Πρέπει να γίνουν δύο πράγματα :

1. Επιστημονικός τομέας περιλαμβάνει:

α) Τεχνικά έργα. Τα υδροθεραπευτήρια και άλλα βοηθητικά έργα πρέπει να προσαρμόζονται στους τρόπους χρησιμοποίησης του μεταλλικού νερού, δηλ. δεν αρκούν μόνο οι συνηθισμένοι λουτήρες, αλλά εξοπλισμοί για ατμόλουτρα, λασπόλουτρα, καταιονήσεις, πισίνες κατάλληλα κατασκευασμένες , εσωτερικές και υπαίθριες , χώροι καλλιέργειας της λάσπης , εγκαταστάσεις για εισπνευσιοθεραπεία και ποσιθεραπεία. Είναι σημαντικό να υπάρχει εύκολη πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες μιας και είναι οι πιο συχνοί πελάτες των ιαματικών λουτρών. Το ARTEMIDA Spa όντας ευαισθητοποιημένο σε αυτή την ομάδα ατόμων δημιούργησε ένα περιβάλλον φιλικό προς τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Οι εγκαταστάσεις μας δεν είναι μόνο φιλικές σε άτομα με ειδικές ανάγκες και ηλικιωμένους αλλά και προς το περιβάλλον κάνοντας χρήση της πράσινης ενέργειας, χαμηλώνοντας έτσι σημαντικά τα λειτουργικά έξοδα της επιχείρησης και κερδίζοντας κάποιες επιδοτήσεις από ΕΣΠΑ.

β) Το ιατρικό έργο ARTEMIDA Spa θα αναλαμβάνεται από γιατρούς που να γνωρίζουν τις δυνατότητες της Ιαματικής Λουτροθεραπείας . Εφαρμογές των τεχνικών μεθόδων θα είναι ειδικοί, από κατάλληλες σχολές λουτρονόμοι. Το ιατρικό έργο συμπληρώνεται με τη δημιουργία κέντρων φυσικοθεραπείας, εργασιοθεραπείας και επαγγελματικού αναπροσανατολισμού του αρρώστου.

2. Ένας δεύτερος τομέας στην οργάνωση των λουτροπόλεων είναι ο τουριστικός . Εδώ το πεδίο δράσης είναι μεγάλο. Ειδικά στη χώρα μας οι δυνατότητες τουριστικής αξιοποίησης είναι τεράστιες , αφού οι πιο πολλές λουτροπηγές βρίσκονται κοντά στη θάλασσα και το κλίμα είναι ήπιο, ώστε η λειτουργία των υδροθεραπευτηρίων να μπορεί να διαρκεί όλο το χρόνο . Ίσως είναι σκόπιμο να αναλάβει την ευθύνη η τοπική αυτοδιοίκηση σε συνεργασία με τις τουριστικές και πολιτιστικές υπηρεσίες της χώρας.

Υπάρχουν κάποιοι περιορισμοί και ορισμένες προϋποθέσεις, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση 9833/2009 που δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, που αφορούν την δημιουργία και λειτουργία των ιαματικών κέντρων και των κέντρων αναζωογόνησης. Βασικά σημεία στα οποία εστιάζει η Υπουργική Απόφαση είναι: ο χρόνος λειτουργίας των ιαματικών κέντρων, το πιστοποιητικό καλής λειτουργίας του Κέντρου, το δελτίο άδειας Υδροθεραπείας (ΔΑΥ), ο εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας, το προσωπικό και τα προσόντα που απαιτούνται, οι γενικοί όροι υγιεινής τόσο για τους επισκέπτες όσο και για τους εργαζομένους και τέλος το γραφείο υποδοχής και κίνησης.

Ένας ακόμη ανασταλτικός παράγοντας για την χρήση κέντρων Spa είναι το υψηλό κόστος σε ορισμένες υπηρεσίες τους. Για αυτό τον λόγο το ARTEMIDA Spa προσφέρει ειδικά οικονομικά πακέτα για οικογένειες, φοιτητές και ανέργους.

Για τους ξένους τουρίστες υγείας περιορισμό μπορεί να προκαλέσει η γλώσσα επικοινωνίας. Το κέντρο μας διαθέτει καταρτισμένο προσωπικό με γνώσεις στις γλώσσες των χωρών στόχων μας.

Τέλος, όπως προαναφέρθηκε υπάρχει δυσκολία πρόσβασης σε ορισμένα κέντρα ιαματικών λουτρών για άτομα με ειδικές ανάγκες, γεγονός που λειτουργεί σαν ανασταλτικός παράγοντας για την χρήση τους.

## **9.2 Συμπεράσματα**

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας διερευνήθηκε το ζήτημα του ιαματικού τουρισμού, μια μορφή ιατρικού τουρισμού η οποία έχει σημείο αναφοράς τις ανάγκες των χρόνιων πασχόντων και εξετάστηκε κατά πόσο οι σχετικές δομές

στην Ελλάδα μπορούν να αξιοποιηθούν για να προσελκύσει η χώρα μεγαλύτερο μερίδιο στον ιατρικό τουρισμό.

Δεδομένου πως οι περισσότερες ασθένειες που αντιμετωπίζει ο άνθρωπος είναι οι χρόνιες παθήσεις, ιδίως στις αναπτυγμένες χώρες και μάλιστα τις περισσότερες φορές δεν επιδέχονται θεραπεία, αλλά μόνο έλεγχο, είναι σημαντικό να τίθεται προτεραιότητα η σύνδεση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας σε ένα ολοκληρωμένο μοντέλο παροχής υπηρεσιών, μέσα από την παροχή πρόσθετης εξατομικευμένης φροντίδας. Συνεπώς, είναι ζωτικής σημασίας να κατανοήσουμε την υγεία και την κοινωνική μέριμνα στις μακροχρόνιες ανάγκες αυτών των ανθρώπων και να αναπτύξει η πολιτεία αποτελεσματικά μέτρα για τη θέσπιση αποδοτικών προγραμμάτων και δόμων. Η πρωτοβάθμια περίθαλψη θεωρείται όλο και περισσότερο ως το βέλτιστο πλαίσιο για την παροχή περίθαλψης για τα άτομα με χρόνιες παθήσεις, επειδή είναι προσιτή και αποτελεσματική.

Μέσα στο πλαίσιο μακροχρόνιας περίθαλψης, μια εναλλακτική μορφή τουρισμού έχει τα τελευταία χρόνια λάβει αυξημένο ερευνητικό ενδιαφέρον, αυτή του τουρισμού υγείας, ο οποίος έχει αναδειχθεί ως ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς τόσο σε μελέτες τουρισμού όσο και σε μελέτες υγείας. Ο τουρισμός υγείας μπορεί να αναπτύσσεται όλο το χρόνο και έχει κεντρικό άξονα την υγεία ενώ περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως spa, ιαματικά λουτρά, κέντρα αδυνατίσματος. Ο τουρισμός υγείας, ως όρος, έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως και διεθνώς μαζί με την έννοια του ιατρικού τουρισμού, εστιάζοντας στην ευεξία και την πρόληψη, καθώς και τη θεραπεία της ασθένειας, επιπλέον φαίνεται να είναι περισσότερο συνδεδεμένος με την Ευρώπη παρά με την Αμερική. Στην Ελλάδα, έχουν γίνει αξιόλογες προσπάθειες προώθησης υπηρεσιών τουρισμού υγείας, ιδίως μέσα από τα κέντρα ευεξίας, θαλασσοθεραπείας και spa, αλλά και σε συνδυασμό με τον ιατρικό τουρισμό, ενώ μεγάλο μέρος των προσπαθειών προώθησης αυτών των υπηρεσιών απορροφά ο ιαματικός τουρισμός, με την Ελλάδα να έχει σπουδαία πλεονεκτήματα για την ανάπτυξη αυτού του είδους τουρισμού. Παρά την εφαρμογή νέων – ισχυρών φαρμακευτικών ουσιών και τις προόδους της χειρουργικής, η Ιαματική Λουτροθεραπεία διατηρεί την αξία της. Για να αποβεί όμως επωφελής η Ιαματική Λουτροθεραπεία επιβάλλεται ν’

αξιοποιηθούν οι παράγοντες δράσης του μεταλλικού νερού, που είναι το χημικό, το μηχανικό, και το θερμικό στοιχείο . Έτσι ανάλογα με την πάθηση και την φάση της εξέλιξής της , θα επιλεγεί από εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό το ιαματικό νερό και οι τρόποι εφαρμογής της Ιαματικής Λουτροθεραπείας: εισπνευσοθεραπεία, ποσιθεραπεία , εξωτερικές τεχνικές (λουτρά , υδροκινησιοθεραπεία σε πισίνες , ατμόλουτρα , λασπόλουτρα κλπ.)

Η Ελλάδα χαρακτηρίζεται από μία εξαιρετική δυναμική στον ιαματικό τουρισμό, έχοντας τις περισσότερες ιαματικές πηγές από όλες τις χώρες, φυσικές θερμές και ιαματικές πηγές με σημαντικές θεραπευτικές ιδιότητες σε 850 διαφορετικά σημεία σε ολόκληρη τη χώρα, προσελκύοντας μεγάλο αριθμό επισκεπτών ετησίως. Αξιοποιώντας τα στοιχεία της τουριστικής αυτής αγοράς, η Ελλάδα μπορεί σχετικά γρήγορα και με λίγες νέες επενδύσεις σε πάγια να προσφέρει διεθνώς ανταγωνιστικές υπηρεσίες στον ιαματικό τουρισμό, καθώς και να αξιοποιήσει τις υπάρχουσες υποδομές στις λουτροπόλεις της και να προσεγγίσει βέλτιστα αυτό το τμήμα τουριστών και τις ανάγκες και προτιμήσεις τους.



## Βιβλιογραφία

### Ξένη:

1. A Supply Side Investigation of Medical Tourism and ICT Use in Greece, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 148, 2014, Pages 370-377
2. Anido, F. (2012), "The Emergent Medical Tourism : Advantages and
3. Disadvantages of the Medical Treatments Abroad", *International Business Research*, 5(2), 23-30
4. Bert, A. (2007), *Medical Tourism, What to know before you go*
5. www.azcentral.com. October
6. Buhalis D., *Tourism in Greece Strategic Analysis and Challenges*, School of Management Studies for the Service Sector.
7. Burkett, L. (2007), "Medical Tourism: Concerns, Benefits, And The American Legal Perspective", *Journal of Legal Medicine*, 28, 223-245
8. Chuang Thomas C., John S. Liu, Louis Y.Y. Lu, Yachi Lee, The main paths of medical tourism: From transplantation to beautification, *Tourism Management*, Volume 45, 2014, Pages 49-58
9. cases of Thailand, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, 2015, 376 – 383
10. Cornell, J. (2006), "Medical tourism: Sea, sun, sand and surgery", *Tourism Management*, 27, 1093-1100
11. Didaskalou, E., Nastos, P., Matzarakis A (2000), *The Development Prospects For Greece Health Tourism And The Role Of Bioclimate Regime In Greece*", Laboratory of Climatology and Atmospheric Environment, University of Athens, Greece and Meteorological Institute, University of Freiburg, Germany.
12. Facts and Figures on Healthy Ageing and LTC, Europe and North America, European Centre / Ricardo Rodrigues / Manfred Huber / Giovanni Lamura for Social Welfare and Research: Vienna 2012

13. Grail Research (2009), *"The rise of Medical Tourism"*, Grail Research Publications
14. Hamid Beladi , Chi-Chur Chao , Mong Shan Ee , Daniel Hollas, Medical tourism and health worker migration in developing countries, *Economic Modelling* ,46 ,2015, 391–396
15. Holzner M.(2011). Tourism and economic growth:[the beach disease? \*Tourism Management\*,32\(4\),922-933](#)
16. Ikkos, A. (2002), *"Health Tourism: A new Challenge in Tourism"*, JBR Hellas Business Consultants
- ~~16.~~[17. Lee J.W, Brahmasrene T \(2013\), Investigating the influence of tourism on economic growth and carbon emissions: Evidence from panel analysis of the European Union, \*Tourism Management\*, Volume 38, Pages 69-76](#)
- ~~17.~~[18. Lunt, N., Carrera, P. \(2010\), "Medical tourism: Assessing the evidence on treatment abroad", \*Maturitas\*, 66, 27-32](#)
- ~~18.~~[19. Macquire, C., \(2008\), "Medical Tourism: Advantages of offshore health care", <http://ezinearticles.com>](#)
- ~~19.~~[20. McKinsey & Company \(2012\), "Greece 10 Years Ahead: Defining Greece's new Growth Model and Strategy-Executive Summary", Athens office, McKinsey & Company Publications](#)
- ~~20.~~[21. Nuno Silva Gustavo, A 21st-Century Approach to Health Tourism Spas: \*Journal of Hospitality and Tourism Management\*, Volume 17, Issue 1, 2010, Pages 127-135](#)
- ~~21.~~[22. Il.Ong, A., Chen N., \(2010\), "Asian Biotech and communities of fate", Duke University Press](#)
- ~~22.~~[23. Rojansak Chomvilailuka, Niorn Srisomyonga, Three dimensional perceptions of medical/health travelers and destination brand choices:](#)
- ~~23.~~[24. Samimi A, Sadeghi S.,\(2011\), Tourism and Economic Growth in Developing Countries: P- VAR Approach, \*Middle- East Journal of Scientific Research\* 10\(1\): 28-32.](#)
- ~~24.~~[25. Sarantopoulos I., Katsoni Vicky, Mary Geitona, A Supply Side Investigation of Medical Tourism and ICT Use in Greece \*Procedia - Social and Behavioral Sciences\*, Volume 148, 2014, Pages 370-377](#)

- [25-26.](#) Telce, Y.H., Schroenn J.L.,(2006). The Contribution of HRD to Tourism-Led Development in a Africa Context. South Africa Journal of Economics and Management Sciences,4:444-457
- [26-27.](#) Theofanides, F., Papanikolaou, V. (2012), “Exploring and Exploiting Medical Tourism Opportunities in Greece, *2nd Advances in Hospitality and Tourism Marketing & Management Conference*, Corfu, Greece, June 2012
- [27-28.](#) Turner, L. (2007), “*First World Health Care at Third World Prices : Globalization, Bioethics and Medical Tourism* ”, *Biosocietes*, 2, 303-325
- [28-29.](#) Virginia Lee C., Victor Balaban, The Pre-Travel Consultation Counseling & Advice for Travelers, Medical Tourism
- [29-30.](#) Wan Normila Mohamad, Azizah Omar, Mahmud Sabri Haron ,The Moderating Effect of Medical Travel Facilitators in Medical Tourism, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 65, 2012, Pages 358-363
- [30-31.](#) Wilson, S. (2007), “*Get Excellent Medical Advantages with Medical Tourism*”, [www.Articlesbase.com](http://www.Articlesbase.com)
- [31-32.](#) WHO : Innovative Care for Chronic Conditions : Building blocks for action, April 2008

### **Ελληνική:**

1. ΔΡ. Αγγελίδης Ζ., *ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΘΕΡΜΑΛΙΣΜΟΣ –ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ*,
2. *ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ*, ΙΚΠΙ(Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής) ,2012
3. Αποστολοπούλου, Μ., (2007), “*Το Μάρκετινγκ Τουριστικών Προϊόντων*”
4. *Πολιτισμικού Τουρισμού: Η Περίπτωση του Μυστρά*”, Διπλωματική εργασία, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο
5. Βαρβαρέσος, Σ., (2000), “*Τουρισμός: Έννοιες, Μεγέθη, Δομές: Η Ελληνική Πραγματικότητα* ”, Εκδόσεις Προπομπός, Αθήνα



6. Γαβριηλίδης, Α. (2005), *“Δυνατότητες και προοπτικές ανάπτυξης του ιαματικού τουρισμού στην Κύπρο”*, Συνέδριο του ΚΕΒΕ, Αρχείο Ομιλιών Υπουργείου Υγείας της Κυπριακής Δημοκρατίας
7. Δημητρόπουλος Α, Βιοιατρική και Σύνταγμα, Εφαρμογές Δημόσιου Δικαίου
8. Δοξιάδης, Α., Κατσάπη, Α., Σουλιώτης, Κ. (2012), *Ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα*, Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής
9. Ζαχαρόπουλος, Κ., Μπαρμπίκας, Η., (2001), *“Τα Λουτρά της Ελλάδας- Περιγηγητικός Οδηγός”*, Β’ έκδοση, Εκδόσεις Καστανιώτη, Αθήνα
10. Καραγιαννοπούλου, Δ. (2013), *“Προσδοκίες για την επερχόμενη χειμερινή σαιζόν”*, 23/5/2013 , [www.reporter.gr](http://www.reporter.gr)
11. Κοκάλας Θ., Θερμαλισμός και Ιαματικός Τουρισμός Σύγχρονη Εξέλιξη στην Ελλάδα και το Εξωτερικό ,ΕΟΤ
12. Κουμέλης, Θ., (2002), *“ΕΟΤ: Έτοιμη η έρευνα για τον Τουρισμό Υγείας”*, [www.traveldailynews.gr](http://www.traveldailynews.gr). Οκτώβριος
13. Κουμέλης Θεodorής, « Μια Επιχειρηματική Καινοτομία για όλους» [www.traveldailynews.gr/news/article/59491](http://www.traveldailynews.gr/news/article/59491), 5 Μαρτίου 2015
14. Κούρκουλου, Ε. (2011), *“Ο Τουρισμός Υγείας και η ανάπτυξη του στην Ελλάδα με ιδιαίτερη προσέγγιση στον ιαματικό τουρισμό-ευεξίας”*, Πτυχιακή εργασία, Ανώτατο Τεχνολογικό Ίδρυμα Κρήτης, Ηράκλειο
15. Κουσκούκης Κ., Τουρισμός Υγείας Ιαματικός Τουρισμός Θερμαλισμός, Εκδόσεις Καυκας, 2015
16. Κουσκούκης Κ., «Το μέλλον των ιαματικών πηγών στην Ελλάδα» ,Αναπτυξιακό μοντέλο Τουρισμού Υγείας στην Ελλάδα, 2013
17. Κωνσταντινόπουλος Β., Στοιχεία από την Ιστορία του ελληνικού εκδρομισμού, Αθήνα ,1959
18. Λασκαρίδης Ε., Ερμηνεία Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας, Νομική Βιβλιοθήκη, 2013
19. Λιτσαρδάκη Μ., (2011), Ανάπτυξη μοντέλου QFD (quality function deployment) με τη χρήση ποσοτικής προσέγγισης στον κλάδο του

τουρισμού, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Στη  
Διοίκηση Επιχειρήσεων Διπλωματική εργασία

20. Μανούσου, Μ. (2005), “Εναλλακτικός Τουρισμός-Ιατρικός Τουρισμός”, Mesogeios, Τουριστική αγορά, Απρίλιος, τεύχος 179
21. Μαζαράκης Α., Ιατρικός Τουρισμός, 1ο Forum Υγείας, Ιατρικός Σύλλογος Αθηνών
22. Μαντζουράνη, Κ., Τζιφάκη, Χ. (2006), “Επιπτώσεις- Προοπτικές Εξέλιξης του Εναλλακτικού Τουρισμού στην Ελλάδα”, ΑΤΕΙ Κρήτης
23. Ματαράγκας, Μ. (2011), “Ιατρικός Τουρισμός: Ευκαιρίες και κίνδυνοι”, [www.iatropedia.gr](http://www.iatropedia.gr)
24. Μελέτη της Xenia A.E. (2007), ‘Υγεία, ένα ανταγωνιστικό τουριστικό προϊόν’, [www.xenia.gr](http://www.xenia.gr)
25. Μεταξωτός, Ν., (2007), “Ο τουρισμός υγείας στην Ελλάδα”, [www.capital.gr](http://www.capital.gr)
26. Μινογιάννης, Π. (2012), ‘Ιατρικός Τουρισμός : Προβλήματα, Προκλήσεις και Προοπτικές’, Πανεπιστήμιο Columbia, [www.elvtron.eu](http://www.elvtron.eu)
27. Μοίρα Π. και Μυλωνόπουλος Δ., «Τουρισμός Υγείας και ταξίδι υγείας. Κοινωνιολογική προσέγγιση και εννοιολογική διασαφήνιση», e- Journal of Science & Technology (e-JST)
28. Μπομπούλα, Α. (2013), ‘Τα δυνατά χαρτιά για την ανάπτυξη του ιατρικού τουρισμού, σύμφωνα με τους γιατρούς’, Ιατρικός Τύπος , 27 /5/2013 , <http://www.newsnow.gr>
29. ΟΔΗΓΙΑ 2011/24/ΕΕ, Περί εφαρμογής των δικαιωμάτων των ασθενών 9/3/2011 στο πλαίσιο της διασυνοριακής υγειονομικής περίθαλψης.
30. Παπαδημητρίου Γ., Σωτηρέλης Γ., Το Σύνταγμα της Ελλάδας, Εκδόσεις Καστανιώτη, 2001, 6η έκδοση
31. Παπαδόπουλος, Γ., (2007), “Καλπάζει ο τουρισμός υγείας παγκοσμίως”, [www.clipnews.gr](http://www.clipnews.gr).
32. Παπαθεμελή, Γ.Β., (2008), “Τουρισμός Υγείας-Μελέτη Περίπτωσης: Η Βιωσιμότητα της Δημοτικής Επιχείρησης Εκμετάλλευσης των Λουτρών Λαγκαδά”, Μεταπτυχιακή Εργασία Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

- 33.Πιερράκος Γ., Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας μέσα στην Τοπική Κοινωνία 2008, Εκδόσεις Παπαζήση
- 34.Πιερράκος Γ., Μοντέλα Διοίκησης Μακροχρόνιας Φροντίδας Υγείας στην Τοπική Κοινωνία 2013, Εκδόσεις Παπαζήση
- 35.Σαρρής Μ., Κοινωνιολογία της Υγείας και Ποιότητα Ζωής, 2001, Εκδόσεις Παπαζήση
- 36.Σύνδεσμος Δήμων και Κοινοτήτων Ιαματικών Πηγών Ελλάδας
- 37.Τασσοπούλου, Χ. (2013), “400 Εκατομμύρια το χρόνο μπορούν να έρθουν στην Ελλάδα από τον ιατρικό τουρισμό”, Health View, 2013-05-13, <http://www.newsnow.gr>
- 38.Τσόκα, Ι. (2008), “Στρατηγική και Ιατρικός Τουρισμός: Η περίπτωση της Ελλάδας”, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- 39.Φαληρέα, Λ. (2006), “Προδιαγραφές για Κέντρα Υγείας και Αθλητικό Τουρισμό”, *Τουρισμός και Οικονομία*, Ιανουάριος 2006
- 40.Φίλιππα Χ., Η ιστορική εξέλιξη του τουρισμού, Αρχείο Πολιτισμού Καθημερινή
- 41.Φραγκιαδάκης, Γ. (2012), “Ο Ιατρικός Τουρισμός στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: Διαμορφώνοντας Στρατηγική Ευκαιρίες και Προϋποθέσεις”, <http://www.pmiournal.gr>
- 42.Υπουργείο Υγείας, Εθνικό Σημείο Επαφής για την Διασυνοριακή Υγειονομική Περίθαλψη
- 43.50 και ΕΛΛΑΣ, Θέσεις και προτάσεις για την ενεργό και υγιή γήρανση στην Ελλάδα , Αθήνα, Απρίλιος 2013

### **ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ:**

1. [www.accreditation.ca/124](http://www.accreditation.ca/124)
2. [www.accessibilitypass.org](http://www.accessibilitypass.org) .
3. [www.achs.org.au/ACHSI/129](http://www.achs.org.au/ACHSI/129)
4. [www.chks.co.uk](http://www.chks.co.uk)
5. [www.dignitas.ch](http://www.dignitas.ch)
6. [www.dnvglhealthcare.com](http://www.dnvglhealthcare.com)
7. [www.exit-geneve.ch/adresses.htm](http://www.exit-geneve.ch/adresses.htm)

8. [www.qha-international.co.uk/home](http://www.qha-international.co.uk/home)
9. <http://www.iama.gr>
10. [www.iefimerida.gr](http://www.iefimerida.gr)
11. [www.liberties.eu/gr/campaigns/safe-legal-abortion-campaign](http://www.liberties.eu/gr/campaigns/safe-legal-abortion-campaign)
12. [www.jointcommissioninternational.org/](http://www.jointcommissioninternational.org/)
13. [www.moh.gov.gr](http://www.moh.gov.gr)
14. <http://temos-aegean.info/ins/faq/>
15. [www.temos-international.com](http://www.temos-international.com)