

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta

Katedra asijských studií



BAKALÁŘSKÁ DIPLOMOVÁ PRÁCE

Zdravotní cestovní ruch na Bali

Health Tourism on Bali

Autor diplomové práce: Natan Ledvoň

Vedoucí diplomové práce: Ing. Halina Kotíková, Ph.D.

OLOMOUC 2020

Diplomovou práci jsem vypracoval samostatně s pomocí vedoucí práce za použití uvedených pramenů a literatury.

Olomouc, 01.05.2020

Anotace

Bakalářská práce se formou případové studie zabývá trendem zdravotního cestovního ruchu na ostrově Bali v Indonésii. V teoretické části shrnuje dostupnou literaturu, vysvětluje související terminologii, stručně nastiňuje historický rozvoj na Bali i ve světě a konečně ukotvuje východiska pro vlastní výzkum včetně objasnění použité metodologie a vysvětlení motivace účastníků či základních strategií marketingu. V praktické části doplňuje dosavadní výzkum o přehlednou prezentaci výsledků vlastního kvalitativního bádání pomocí polostrukturovaných rozhovorů podrobnějším zobrazením současné situaci v dané oblasti. Nakonec naznačuje další potenciál rozvoje tohoto segmentu na základě analýzy silných stránek, slabých stránek, příležitostí a hrozeb.

Klíčová slova: Zdravotní cestovní ruch, Bali, Indonésie, případová studie, kvalitativní výzkum

Počet stran: 45

Počet znaků: 58 148

Počátek poznání je bázeň před Bohem, moudrostí a kázní pohrdají hlupáci.¹

¹ Kniha knih

Obsah

Úvod.....	6
Teoretická část.....	8
1. ZDRAVOTNÍ CESTOVNÍ RUCH.....	8
1.1. Související terminologie.....	9
1.2. Kritika konceptu.....	13
1.3. Přehled dostupné literatury.....	13
1.4. Historie.....	15
1.5. Motivace účastníků.....	17
1.6. Marketing.....	19
2. ZDRAVOTNICTVÍ V INDONÉSII.....	20
2.1. Rozvoj zdravotního cestovního ruchu na Bali.....	22
Praktická část.....	24
3. METODOLOGIE VÝZKUMU.....	24
4. VYBRANÁ ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ.....	25
4.1. Bali 911 Dental Clinic.....	25
4.2. Bali Implant Aesthetic Dental Center.....	26
4.3. DNI SkinCentre Bali.....	28
4.4. Manika Aesthetic Clinic.....	29
4.5. RSUP Sanglah.....	30
4.6. BIMC Nusa Dua.....	30
5. VYBRANÁ LÁZEŇSKÁ ZAŘÍZENÍ.....	31
5.1. Ary Spa.....	31
5.2. Berlin Spa.....	32
5.3. Marsya Bali Spa.....	33
6. SHRUTÍ VÝZKUMU A DISKUZE.....	34
6.1. Interpretace výsledků.....	34
6.2. Silné stránky a příležitosti na Bali.....	37
6.3. Slabé stránky a hrozby na Bali.....	38
Závěr.....	39

Úvod

Lidé od samotného počátku cestují. Děje se tak z různých důvodů, mnohdy pozitivních (někdo z našich krajin chce jet do Chorvatska, aby na vlastní oči viděl moře), avšak nezřídka i negativních (jiný utíká před válkou na bezpečnější místo). Náš pohyb z místa A do místa B může nabrat nesčetné množství různých podob. Během posledních staletí nabyl i významu, který dnes označujeme jako cestovní ruch, jehož rozličné formy se rovněž časem mění. Ve 21. století jsme svědky raketového růstu všech hlavních oblastí cestovního ruchu, což s sebou nese mimo jiné i spoustu nových trendů, příležitostí a otevřených dveří, jakož na druhé straně i výzev a čas od času i destruktivních vlivů. Cestovní ruch se postupně dotýká čím dál více lidí, ať už jako zaměstnanců v souvisejících službách či podnikatelů, nebo v roli samotných cestovatelů.

Lidstvo si postupně počínaje západní civilizací vybuodovalo strukturovaný systém zdravotnictví. V komplexních společnostech současných států je dnes zcela běžné, že v případě zdravotních potíží je na blízku lékař. A nejen to, v dnešní době dokonce považujeme za samozřejmou i dostupnost lékařské péče kdekoli se v danou chvíli právě nacházíme, a to prostřednictvím promyšlené sítě zdravotnických zařízení a záchranných služeb. Jedná se bezesporu o jeden z nejkoumanějších a nejrychleji se rozvíjejících aspektů lidské zkušenosti vůbec. Takový systém usiluje o ekonomicky a časově dostupné poskytování kvalitní zdravotní péče co nejvíce skutečným i potenciálním pacientům.

Společnost však udělala ještě několik kroků dále a tyto dvě oblasti lidského života a zároveň tedy i výzkumu se nedávno pomyslně protnuly ve fenoménu, který je v anglicky psané literatuře označován jako *health tourism*. Právě tímto konceptem v kontextu konkrétní oblasti bych se chtěl zabývat. Jedná se o trend, který oproti konvenčním formám cestovního ruchu zcela zásadním způsobem upravuje role hostitele i návštěvníka.

Cílem této bakalářské práce je prezentovat na příkladu vybraných zařízení současný stav zdravotního cestovního ruchu na Bali a stručně představit perspektivu jeho dalšího rozvoje.

Dílčími cíli jsou v teoretické části shrnout dostupnou literaturu, která se zabývá zdravotním cestovním ruchem, stručně nastínit jeho rozvoj na ostrově Bali v Indonésii a konečně ukotvit východiska pro vlastní výzkum. V praktické části chci podrobněji prozkoumat současnou situaci v dané oblasti návštěvou vybraných zařízení a doplnit tak dosavadní výzkum, a nakonec rovněž načrtnout další potenciál rozvoje tohoto segmentu. Zatímco literatura, jež se zabývá daným tématem obecně, je vzhledem k nedávnému rozšíření pojmu relativně bohatá, podrobnější práce s konkrétním zaměřením na Bali patrně zatím nebyla zpracována, respektive nejsem si takové vědom. Nejprve se tedy pokusím přehledně definovat související termíny, vyjmenovat nejčastější motivy jeho účastníků, vysvětlit základní možné marketingové strategie a shrnout vývoj segmentu ve světě i na Bali. Následně chci nasbírat v terénu data potřebná ke zpracování textu, který by poskytl komplexní pohled na současnou situaci na ostrově, a v závěrečné části se pokusím nastínit možné scénáře rozvoje v následujících letech.

Co se týká metodiky zpracování a výzkumu, chtěl bych se především zabývat dosavadní literaturou, kterou bych shrnul a na jejímž základě bych definoval související pojmy. Bude se jednat zejména o akademické práce psané v anglickém jazyce. Výsledek by měl čtenáři poskytnout podrobný úvod do problematiky včetně odkazů na další autory ve formě citací (které uvádím dle citační normy ČSN ISO 690), nicméně vzhledem k rozsahu dosavadního výzkumu si nekladu za cíl být vyčerpávající. Teoretickou část bych dále doplnil terénním výzkumem provedeným v konkrétní oblasti, tedy v jižní části indonéského ostrova Bali ve městě Denpasar a jeho blízkém okolí. Bude se jednat o kvalitativní získávání dat formou série polostrukturovaných rozhovorů se zástupci vybraných zdravotnických zařízení, které se v různé míře na zdravotním cestovním ruchu na Bali podílejí. Zaměřím se na předem stanovené okruhy a klíčová témata, která chci dále rozvést následnými doplňujícími otázkami. Získaná data chci shrnout ve formě představení konkrétních zkoumaných případů.

Teoretická část

1. ZDRAVOTNÍ CESTOVNÍ RUCH

Encyclopædia Britannica uvádí, že zdravotní cestovní ruch je *mezinárodní cestování za účelem čerpání zdravotnické péče*². Watson a Stolley v knize *Medical Tourism: A Reference Handbook* uvádějí, že cestovatel, který během své cesty bezodkladně potřebuje léčbu na základě mimořádné události, sice rovněž čerpá péči poskytovanou místním zdravotnickým systémem, nicméně za účastníka zdravotního cestovního ruchu považován nebývá³. Podobně i Crooks, Turner, Snyder, Johnston a Kingsbury zdůrazňují prvek intencionality a vylučují tak péči spojenou s náhlými nemocemi nebo úrazy v místě pobytu⁴.

Zdravotní cestovní ruch sice bývá označován za niche, to by však rozhodně nemělo vzbuzovat dojem, že se jedná o segment zcela okrajový. Ačkoli je tato oblast cestovního ruchu ve své současné podobě poměrně nová, statistická data ukazují, že jde zároveň o oblast relativně rychle rostoucí. Díky svému vzrůstajícímu významu tedy pochopitelně neunikla ani pozornosti akademické obce a v dnešní době se jí zabývají například výzkumníci z řad expertů na cestovní ruch, zdravotníků a v neposlední řadě ekonomů. Pozornost výzkumníků evidentně stoupá signifikantním tempem od roku 2006, jak výstižně ukázali de la Hoz-Correa, Munoz-Leiva a Bakucz v relativně nedávné práci *Past themes and future trends in medical tourism research: A co-word analysis*, ve které mimo jiné měří publikační výkon na toto téma⁵.

Zmíněný růst je často měřen právě z ekonomického pohledu a mnozí autoři se zabývají specifickými příjmy a výdaji zúčastněných stran. Například databáze Orbis Research vyčíslila hodnotu celosvětového zdravotního cestovního ruchu ve své

² Medical tourism | medicine | Britannica. *Encyclopedia Britannica* | Britannica [online]. Copyright ©2020 Encyclop [cit. 01.05.2020]. Dostupné z: <https://www.britannica.com/science/medical-tourism>

³ WATSON, Stephanie a Kathy STOLLEY. *Medical Tourism: A Reference Handbook: A Reference Handbook*. ABC-CLIO, 2012. ISBN 1598845403.

⁴ CROOKS, Valorie A., Leigh TURNER, Jeremy SNYDER, Rory JOHNSTON a Paul KINGSBURY. *Promoting medical tourism to India: Messages, images, and the marketing of international patient travel*. Social Science & Medicine, 2011. Short report.

⁵ DE LA HOZ-CORREA, Andrea, Francisco MUÑOZ-LEIVA a Márta BAKUCZ. Past themes and future trends in medical tourism research: A co-word analysis. *Tourism Management*. *Tourism Management*. 2018, 2018(65), 200-211.

relativně široké definici na 19,7 miliard amerických dolarů v roce 2016 při meziročním růstu o 18,8 %⁶, což je mezi dalšími stále spíše střídmejší odhad. Zároveň se jedná oblast velice dynamickou, jejíž rozvoj je podmíněn množstvím specifických předpokladů. Jak jsem naznačil již v Úvodu, zdravotní cestovní ruch je jakýmsi průsečíkem dvou světů, jmenovitě cestování a zdravotnické péče. Na jedné straně zde máme předpoklad investic do budování zdravotnických zařízení a na straně druhé potom další faktory, které z pacienta udělají cestujícího pacienta. Oproti mnohým formám cestovního ruchu tak zdravotní cestovní ruch vystupuje z řady, jelikož je vázán nejen na ekonomicky silné zázemí, ale rovněž na potřebu (nebo minimálně na zdánlivou potřebu) zdravotnické péče. Ačkoli zdravotnická péče znamená primárně pomoc lidem, Sandberg (2016) v tomto kontextu pomocí ekonomické terminologie suše konstatuje vznik konkurenčního boje. Zdravotní cestovní ruch představuje v podstatě jako rychle rostoucí odvětví, ve kterém se točí miliardy dolarů, zatímco dále roste. Poukazuje na fakt, že jsme v současné době svědky konkurence, jejímiž aktéry se stávají jednotlivé zúčastněné státy, které soutěží o svůj podíl na globálním trhu ve snaze chytit se příležitosti a vydělat na rozkvétajícím trendu⁷. Jinými slovy některé země bojují o zisk z léčby nemocných, což je (zvláště v českém kontextu téměř kompletně veřejně financovaného zdravotnictví) zarážející až šokující konstatování.

1.1. Související terminologie

V mezinárodním prostředí anglického jazyka se pochopitelně můžeme setkat s několika příbuznými pojmy, které tento fenomén do větší nebo menší míry vystihují. Podle Encyclopædia Britannica⁸ jsou synonymy pro *medical tourism* (jenž uvádí jako výchozí heslo) rovněž termíny *health tourism*, *surgical tourism*, a *medical travel*. Z odborné literatury je patrné, že tato zdánlivá synonyma tvoří ve skutečnosti buď jakési

⁶ *Medical Tourism Market by Treatment Type and by Region-Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecasts (2016-2021)* [online]. Orbis Research, 2017 [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.orbisresearch.com/reports/index/medical-tourism-market-by-treatment-type-and-by-region-global-industry-analysis-size-share-growth-trends-and-forecasts-2016-2021>

⁷ SANDBERG, Debra S. Medical tourism: An emerging global healthcare industry. *International Journal of Healthcare Management* [online]. 2016, 10(4), 281-288 [cit. 2020-05-01]. DOI: 10.1080/20479700.2017.1296213. ISSN 2047-9700. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/20479700.2017.1296213>

⁸ Medical tourism | medicine | Britannica. *Encyclopedia Britannica* | Britannica [online]. Copyright ©2020 Encyclop [cit. 01.05.2020]. Dostupné z: <https://www.britannica.com/science/medical-tourism>

podkategorie užšího charakteru, nebo jsou užívány převážně specifickou skupinou autorů. Většina z nich používá kombinaci dvou slov, která se často vyskytují i v alternativních konotacích, které přímo nesouvisí se zdravotním cestovním ruchem. Kromě toho se setkáme i s pojmy, které označují další příbuzné formy cestovního ruchu. Situaci dále komplikují některými autory ne příliš šťastně volené české ekvivalenty. Práce se zmíněnými termíny je v českém prostředí spíše záležitostí marginální, proto jsem přesvědčen, že v současné době nemůžeme hovořit o nějakém konsensu nebo snad dokonce jednotném úzu. Následuje přehled hojně používané terminologie v angličtině, nejčastější české ekvivalenty uvádím v závorkách. Za zmínku stojí rovněž počet výsledků zobrazovaný službou Google Search při vyhledávání těchto klíčových slovních spojení. Ten je v době psaní práce přibližně následující: Health Tourism 1 360 000, Medical Tourism 5 400 000, Surgical Tourism 14 300, Medical Travel s vynecháním klíčového slova *insurance* 1 200 000, Wellness Tourism 513 000.

Health Tourism (zdravotní cestovní ruch, zdravotně orientovaný cestovní ruch)

Co se týká spojení *health tourism*, jedná se o pojem používaný v relativně hojně míře. Ve své nejobecnější definici může zahrnovat jakoukoli formu protnutí oblastí cestovního ruchu a zdravotnictví. Jedná se tak o velice širokou definici, do češtiny se někdy překládá i jako *zdravotně orientovaný cestovní ruch*. Například Mezinárodní světový fond pracuje s podobným označením *health-related travel*, je tedy pochopitelné, že toto spojení používají zejména (ale zdaleka nejen) autoři, kteří téma zkoumají z ekonomické perspektivy. Příkladem může být Loh⁹, který se zabýval růstem zdravotního cestovního ruchu právě na základě souvisejících příjmů a výdajů v daných geografických oblastech. Patrně je to dáno nejasnou hranicí mezi dále zmiňovanými termíny, jelikož kvantitativní výzkum vyžaduje pevně stanovenou kategorii cestovního ruchu a právě spojení *health tourism* nabízí vydělení cest spojených se zdravotnickou péčí od ostatních etablovaných forem cestovního ruchu, aniž by bylo nutné jej dále dělit na menší specifické segmenty. Díky své volné definici tak může například zahrnovat *surgical tourism* nebo *wellness tourism* jakožto jakési podkategorie.

⁹ LOH, Chung-Ping A. Health tourism on the rise? Evidence from the Balance of Payments Statistics. *The European Journal of Health Economics* [online]. 2014, 15(7), 759-766 [cit. 2020-05-01]. DOI: 10.1007/s10198-013-0521-0. ISSN 1618-7598. Dostupné z: <http://link.springer.com/10.1007/s10198-013-0521-0>

Medical Tourism (zdravotní cestovní ruch, medicínský cestovní ruch)

Zdá se, že spojení *medical tourism* v akademické sféře dle výskytu v akademických databázích převládá, což může být dáno unikátní kombinací těchto dvou klíčových slov. Jinými slovy, vzniklé spojení obvykle neoznačuje nic jiného, což podporuje jeho použití pro snadnou dostupnost a výskyt v databázích. Oproti *health tourism* má tendenci být definován specifičtěji, což usnadňuje jeho použití v úzce specializovaných studiích často se zaměřením na nemocniční péči (v kontextu západní medicíny), čímž často vylučuje například cesty spojené se zdravím duševním a duchovní. Oproti *health tourism* je tedy jeho vymezení užší.

Surgical Tourism (chirurgický cestovní ruch)

V případě spojení *surgical tourism* jde obvykle o cestování za hranice vlastní země výhradně za účelem operativního zákroku ve zdravotnickém zařízení. Pojem tak zužuje obsah zdravotního cestovního ruchu a v tomto smyslu s ním často pracují mimo jiné i autoři, kteří problematiku zkoumají z lékařského úhlu pohledu. To ilustruje například odborný článek o kardiochirurgii¹⁰, ve kterém kolektiv autorů upozorňuje na rizika spojená s kardiochirurgickými zákroky v zahraničí a poukazuje na nedostatečný konsensus ohledně jednotné evaluace kvality takto prováděných zákroků a související informovanost potenciálních pacientů.

Medical Travel (cestování za účelem zdravotnické péče)

Dalším příbuzným pojmem je spojení *medical travel*, jež je také v literatuře zastoupeno poměrně frekventovaně, a to zejména v publikacích populárního charakteru. Důvodem může být hovorový úzus slova *travel* v angličtině, oproti formálnějšímu *tourism*, což může v anglicky mluvícím prostředí nést spíše vědecké konotace. Za zmínku stojí kupříkladu internetový portál International Medical Travel Journal založený v roce 2007¹¹, který stojí kdesi na pomezí akademické sféry (díky publikaci

¹⁰ JACOBS, Jeffrey P., Michael D. HOROWITZ, Constantine MAVROUDIS, Allison SIEGEL a Robert M. SADE. Surgical Tourism: The Role of Cardiothoracic Surgery Societies in Evaluating International Surgery Centers. *The Annals of Thoracic Surgery* [online]. 2013, 96(1), 8-14 [cit. 2020-05-01]. DOI: 10.1016/j.athoracsur.2013.02.058. ISSN 00034975. Dostupné z: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0003497513005195>

¹¹ What we do | IMTJ. *International Medical Travel Journal (IMTJ): Medical tourism and health tourism* [online]. Copyright © 2020 IMTJ [cit. 01.05.2020]. Dostupné z: <https://www.imtj.com/what-we-do/>

odborných článků) a populární webové stránky (kvůli dalším aktivitám vydavatele, a to včetně propagace konkrétních destinací a zařízení).

Wellness Tourism (cestovní ruch zdravého životního stylu)

Wellness tourism většinou také označuje cestování spojené s péčí o zdraví, na rozdíl od zdravotního cestovního ruchu bývá ale cílem spíše prevence, nikoli řešení konkrétních zdravotních potíží. Zaměřuje se tak často kromě fyzického zdraví i na oblasti duševní a duchovní. Často zahrnuje lázeňství (*spa tourism*) a nezřídka se překrývá s dnes již obvykle samostatným segmentem duchovního cestovního ruchu (například v případě cest za účelem východních forem meditace). Obvykle se jedná o výkonu bez přítomnosti zdravotnického personálu. Může být považován i za samostatnou kategorii v rámci jednotlivých forem cestovního ruchu.

Z výše uvedeného vyplývá, že příbuzné anglické pojmy se částečně překrývají a zároveň se vůči sobě v některých aspektech vymezují. Odpovídající česká terminologie, snad kvůli okrajovému úzu, se vskutku jeví jako poněkud nešťastná. Termíny *health tourism* i *medical tourism* se oba běžně převádějí na *zdravotní cestovní ruch*. Definice dílčích pojmů mají zase nejasné hranice a liší se v nich i autor od autora. Pro účely této bakalářské práce zejména vzhledem k balijskému prostředí tedy definuji zdravotní cestovní ruch neboli *health tourism* následovně: *Jednotlivec (nebo skupina) se stává účastníkem cestovního ruchu, když cestuje mimo zemi svého trvalého pobytu (výhradně anebo i) za účelem čerpání péče specifické pro obnovení nebo udržení svého fyzického zdraví.* Z toho vyplývá, že se zaměřím zejména na zdravotnickou péči v nemocnicích či klinikách a nevynechám ani lázeňství jakožto preventivní formu zdravotního cestovního ruchu. Blízkost těchto dvou zdánlivě velmi odlišných oblastí je patrná již z historie zdravotního cestovního ruchu, jak uvedu níže. Nebudu se naopak zabývat například cestováním spojeným s jógou, protože jde primárně o oblast duchovní a až sekundárně fyzickou. Přesto stojí za zmínku, že se jedná o fenomén, který se na Bali těší značné popularitě a jistě by byl sám o sobě vyčerpávajícím tématem, které by vydalo na zvláštní publikaci. Zajímavý by byl i průzkum farmakologického trhu, a to například v souvislosti s dostupností jinde neschválených vakcín, tím se však zabývat rovněž nebudu.

1.2. Kritika konceptu

Koncept této formy cestování se přirozeně nevyhnul kritickému náhledu z různých možných stran. V akademickém prostředí se kritika týká zejména poměru ceny a kvality nabízených respektive poptávaných služeb. Můžeme se setkat například s autory, kteří poukazují na absenci jednotných měřítek kvality prováděných zákroků.

Kirkner ve svém nedávném příspěvku pro *Managed Care Medical Tourism: Once Ready for Takeoff, Now Stuck at the Gate*¹² odvážně zpochybňuje hned několik aspektů zdravotního cestovního ruchu. Ačkoli byla práce publikována prvního dubna, patrně se nejedná o žert a autor svá stanoviska místy vymezuje relativně ostře a s notnou dávkou skepticismu. Tvrdí, že zhruba 10 let staré predikce o masivním růstu zdravotního cestovního ruchu se ani zdaleka nenaplnily. Argumentuje na základě dostupných statistik, a jelikož se jedná o *tvrdá data*, nelze než mu dát za pravdu, ačkoli považují za hyperbolu představovat koncept jen jako jakýsi nepovedený experiment. Své tvrzení doplňuje několika dalšími důvody a uzavírá otázkou, kdo by vlastně cestoval na neznámé místo za účelem čerpání zdravotnické péče.

Odhady v každém případě zůstávají pouhými odhady, a nemělo by tedy být velkým překvapením, že skutečnost je v tomto případě výrazně odlišná. Nic to však nemění na tom, že zdravotní cestovní ruch má své (i když možná do jisté míry nestabilní) místo v dnešním světě a hraje významnou roli v životech mnohých.

1.3. Přehled dostupné literatury

Na tomto místě uvádím přehled dostupné literatury psané v angličtině nebo češtině, která se tématu přímo věnuje, a to z obecnějšího hlediska. Záměrně vynechávám dílčí prameny zaměřené na konkrétní destinace nebo publikace drobnějšího charakteru. Vypouštím rovněž i literaturu psanou španělsky, která se obvykle orientuje na problematiku zdravotního ruchu ve Střední a Jižní. Seznam má poskytnout ucelený přehled, nikoli být vyčerpávající.

¹² KIRKNER, R. M. Medical Tourism: Once Ready for Takeoff, Now Stuck at the Gate. *Managed care (Langhorne, Pa.)* [online]. 2018, 27(4), 38-41 [cit. 2020-05-01]. ISSN 10623388.

Zdravotním cestovním ruchem se zabýval Bookman v knize *Medical Tourism in Developing Countries*¹³ (2007), Reisman v *Health Tourism: Social Welfare Through International Trade*¹⁴ (2010), Connel v díle *Medical Tourism*¹⁵ (2011), Saiprasert a Wanlanai v dizertační práci *An examination of the medical tourists motivational behavior and perception: A structural model*¹⁶ (2011), Watson a Stolley v příručce *Medical Tourism: A Reference Handbook: A Reference Handbook*¹⁷ (2012), Hall v publikaci *Medical Tourism: The Ethics, Regulation, and Marketing of Health Mobility*¹⁸ (2012), Peris-Ortiz a Alvarez-Garcia v *Health and Wellness Tourism: Emergence of a New Market Segment*¹⁹ (2015), Karwaki a Tanya v dizertaci *Redefining medical tourism: A legal and qualitative analysis of international medical travel from the United States*²⁰ (2017).

Mnohými tématy spojenými se zdravotním cestovním ruchem se (zejména v letech 2013-2018) zabýval (mimo jiné) akademický časopis *Tourism Management*, dříve příležitostně i *Annals of Tourism Research*.

V českém prostředí se tématem do jisté míry zabývala Kotíková v knize *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*²¹. Během posledních deseti let rovněž došlo k publikaci několika bakalářských prací, které se tématem zabývají přímo.

¹³ BOOKMAN, Milica Z. a Karla R. BOOKMAN. *Medical Tourism in Developing Countries* [online]. New York: Palgrave Macmillan US, 2007 [cit. 2020-05-01]. DOI: 10.1057/9780230605657. ISBN 978-1-349-36941-6.

¹⁴ HOFFMAN, E.P. Reisman, David. Health tourism, social welfare through international trade. *CHOICE: Current Reviews for Academic Libraries* [online]. 2010, 48(4), 742-743 [cit. 2020-05-01]. ISSN 00094978.

¹⁵ CONNELL, John. *Medical Tourism*. CABI, 2011. ISBN 1845937090.

¹⁶ SAIPRASERT, Wanlanai. *An examination of the medical tourists motivational behavior and perception : a structural model*. 2011.

¹⁷ WATSON, Stephanie a Kathy STOLLEY. *Medical Tourism: A Reference Handbook: A Reference Handbook*. ABC-CLIO, 2012. ISBN 1598845403.

¹⁸ HALL, Colin Michael. *Medical tourism: the ethics, regulation, and marketing of health mobility / edited by C. Michael Hall*. 2013. ISBN 9780415665759.

¹⁹ PERIS-ORTIZ, M. a J. ÁLVAREZ-GARCÍA. *Health and Wellness Tourism: Emergence of a New Market Segment*. 2015, 1 - 180. DOI: 10.1007/978-3-319-11490-3. ISBN 9783319114903.

²⁰ KARWAKI, Tanya E. *Redefining Medical Tourism: A Legal and Qualitative Analysis of International Medical Travel from the United States* [online]. 2016 [cit. 2020-05-01].

²¹ KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2013, 53-62. ISBN 9788024746036.

1.4. Historie

Cestování související s lidským zdravím má dlouhou historii, pakliže na ně pohlížíme optikou kontextu dané doby. V dávné historii bychom marně pátrali po obou aspektech, které opakovaně zdůrazňují: současné nemocnice a aktuální podoba cestovního ruchu jsou koncepty velice nedávné. Co ovšem nalézt můžeme, jsou určité podobné rysy a principy. Mnohé společnosti v dějinách migrovaly z místa na místo za účelem lepších životních podmínek, tím se však z důvodu absence zmiňovaného intenzivního jednání věnovat nebudou.

V literatuře se zárodek zdravotního cestovního ruchu obvykle datuje do období antiky ve starověké Evropě, ačkoli je možné vystopovat určité náznaky již dříve (například předpokládané cesty k pramenům již v Sumeru²² nebo výpravy během třetího tisíciletí před Kristem z Mezopotámie do syrského města Tell Brak za účelem nadpřirozené léčby očních onemocnění²³) či případně spekulovat o jejich výskytu ve společnostech geograficky vzdálenějších od západního světa nebo kulturách toho času iliterárních, respektive bez dochovaných pramenů. Literatura často zmiňuje Řecko, Řím a Egypt, kde během starověku začaly nabývat na popularitě cesty k pramenům vzácných vod²⁴ unikátních svou specifickou kompozicí. S ohledem na tehdejší úroveň medicíny je můžeme označit za zárodek zdravotního cestovního ruchu. Jako přelomové bývají prezentovány cesty do řeckého města Epidaurus²⁵ spojeného se jménem Asklépios a později cesty na ostrov Kos, kde působil lékař Hippokratés²⁶.

Bible a příslušné doplňující historické prameny ukazují, že velké množství lidí přicházelo z různě vzdálených míst (mimo jiné) pro uzdravení k Ježíši Kristu. Například čteme o ženě, která již dvanáct let trpěla krvácením, a ačkoliv nechala u lékařů již celé své jmění, nikomu se nepodařilo ji uzdravit. Ta se ze zadu dotkla třásní Ježíšova pláště a hned ucítila, že její nemoc přestala²⁷. Pozoruhodné je, že se o události dočítáme právě v

²² Historical Background of Medical Tourism. *Medical Tourism* [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z: <https://www.medicaltourism.com/blog/historical-background-of-medical-tourism-2/>

²³ STEPHANO, Renée-Marie a William COOK. *Taiwan Health & Wellness Destination Guide*. Medical Tourism Magazine, 2014.

²⁴ WATSON, Stephanie a Kathy STOLLEY. *Medical Tourism: A Reference Handbook: A Reference Handbook*. ABC-CLIO, 2012. ISBN 1598845403.

²⁵ Medical tourism | medicine | Britannica. *Encyclopedia Britannica | Britannica* [online]. Copyright ©2020 Encyclop [cit. 01.05.2020]. Dostupné z: <https://www.britannica.com/science/medical-tourism>

²⁶ Historical Background of Medical Tourism. *Medical Tourism* [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z: <https://www.medicaltourism.com/blog/historical-background-of-medical-tourism-2/>

²⁷ Evangelium podle Lukáše 08:43b-44, Bible (ČEP)

Evangelium podle Lukáše, který byl sám lékařem²⁸. I když v té době již existovala místa určená pro péči o zraněné v boji, první nemocnici pro veřejnost na světě založili přibližně v polovině 4. století křesťané v Byzantské říši²⁹. Leontius z Antiochie ji zamýšlel jako místo útočiště pro příchozí cizince. Následně vznikala i další podobná místa specificky pro chudé a nemocné. V tomto období se rodí rozlišení lékařské a ošetrovatelské role, systematické vzdělávání zdravotníků a koncept budovy členěné na různé části podle potřeb pacientů. Právě v této době poprvé spatřuji model podobný současnému zdravotnímu cestovnímu ruchu. V podstatě každý, kdo takové místo tehdy vyhledal, aniž by bydlel poblíž, splňuje mou definici účastníka. V tomto případě už však nejde o cesty ke zmíněným mýtickým pramenům vod, ale o cestování za účelem konkrétních lékařských výkonů.

Mnozí autoři překvapivě vynechávají jakékoli zmínky o středověku. Dnes si lidstvo předává pokročilé znalosti (včetně studia lidského těla a jeho léčení) zejména v univerzitním prostředí, tehdy tato funkce náležela především nově zakládaným klášterům. Čím více se tato instituce a lidé s ní spojení dostávali do povědomí veřejnosti, tím více pacientů je přirozeně muselo vyhledávat s nadějí na řešení zdravotních potíží. Až později tuto funkci v mnohých ohledech postupně ve větší míře přijaly za svou univerzity. Lidé rovněž začali cestovat za léčivými prameny, kromě Evropy například v severní Africe nebo Japonsku³⁰.

Ve středověku a dále novověku stavěli věřící (zejména křesťané, do jisté míry i muslimové) na mnohých místech nemocnice³¹. Později během novověku se objevil koncept spojení pohostinství a léčby, vznikala a dále se rozvíjela lázeňská města na různých místech Evropy (například Bath)³² včetně dnešního území České republiky (Teplice)³³.

²⁸ Dopis Koloským 4:14, Bible

²⁹ MILLER, Timothy S. *The Birth of the Hospital in the Byzantine Empire*. The Johns Hopkins University Press, 1997, 142-146.

³⁰ History of Medical Tourism - From Ancient Times until Today. *Medical Tourism Marketplace | Health-Tourism.com* [online]. Copyright © 2008 [cit. 01.05.2020]. Dostupné z: <https://www.health-tourism.com/medical-tourism/history/>

³¹ D'SOUZA, Dinesh. *Křesťanství a ateismus úplně jinak: skvělé křesťanství, aneb, co je na křesťanství tak úžasného?*. Praha: Ideál, 2009, s. 61. Kultura, filozofie a náboženské směry. ISBN 978-80-86995-11-3.

³² STEPHANO, Renée-Marie a William COOK. *Taiwan Health & Wellness Destination Guide*. Medical Tourism Magazine, 2014.

³³ Příběh nejstarších lázní v Čechách. *Novinky.cz* [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/cestovani/clanek/pribeh-nejstarsich-lazni-v-cechach-40156536>

Moderní dějiny s sebou přinesly významný rozvoj tří klíčových oblastí, jež připravily půdu pro zdravotní cestovní ruch, jak jej známe dnes: zdravotnictví (akcelerace technologického pokroku), cestovní ruch (rozvoj infrastruktury včetně dopravy) a nerovnost (výraznější rozdíly v dostupnosti lékařské péče od nulové po luxusní). Do minulého století se jednalo většinou o cesty z rozvojových zemí do míst s vyšší kvalitou zdravotní péče oproti domovské zemi. Současný trend je opačný a turisty z rozvinutých zemí přitahuje do těch rozvojových možností čerpat zdravotní péči levněji. V průběhu posledních několika desetiletí se postupně formovala dnešní podoba zdravotního cestovního ruchu, a to zejména v Asii, Jižní Americe a na Středním východě. Zdravotní cestovní ruch pro svůj rychlý růst získal pozornost i v akademické sféře.

1.5. Motivace účastníků

Během setkání se zajímavým konceptem zdravotního cestovního ruchu přirozeně vyvstává otázka, jak se z pacienta stává cestující pacient, tj. co je důvodem takové cesty a proč se takové množství lidí rozhoduje pro zdravotnickou péči v zahraničí.

Vzniká zde pozoruhodný kontrast mezi zdravotnickou pomocí, která putuje přes hranice k chudým pacientům na jedné straně, a mezi majetnými pacienty, kteří směřují pro zdravotnickou péči za hranice vlastní země na straně druhé. Connell³⁴ a další v této souvislosti (zjevně v narážce na neziskovou organizaci Lékaři bez hranic) dokonce pracují s pojmem *pacienti bez hranic*. Zatímco u první zmíněné skupiny pacientů je klíčovým prvkem absence volby a výsledkem pomoc bližnímu (jakožto jediná možnost), u skupiny druhé je to volba a následná transakce v ekonomickém smyslu. Watson a Stolley³⁵ v této souvislosti uvádějí výčet hlavních motivů k takovým cestám:

Cena

Zdá se, že relativně nižší výdaje spojené s čerpáním zdravotnické péče v zahraničí bývají nejčastějším rozhodujícím faktorem k uskutečnění takové cesty. Tyto

³⁴ CONNELL, John. *Medical Tourism*. CABI, 2011. ISBN 1845937090.

³⁵ WATSON, Stephanie a Kathy STOLLEY. *Medical Tourism: A Reference Handbook: A Reference Handbook*. ABC-CLIO, 2012. ISBN 1598845403.

náklady se v jednotlivých zemích velmi liší, stejně jako se liší i rozsah zdravotního pojištění. Výkon provedený v jiné zemi může být prostě levnější.

Kvalita

Co se týká kvality zdravotnické péče, i ta je na mapě světa rozložena poněkud nerovnoměrně. Mezi excelující poskytovatele bývají řazena například zařízení v evropských, severoamerických a některých asijských zemích. Kvalita se dá měřit z mnoha různých hledisek a v případě zdravotního cestovního ruchu souvisí mimo jiné s implementací nových technologií, vzděláním zdravotnického personálu a nadstandardními službami nad rámec samotné zdravotnické péče. Pokorná³⁶ poukazuje i na rozdílnou míru zkušeností s léčbou konkrétních potíží v jednotlivých zemích. Jinými slovy, různé země v tomto případě statisticky vykazují různou úspěšnost léčby.

Čekací doba

Čekací doba v tomto případě neznamena ujetý autobus, ale žel někdy rozhoduje o životě a smrti. V zemích s vysokým počtem pacientů oproti zdravotníkům či případně kapacitám zdravotnických zařízení dosahují čekací doby na určité zákroky běžně několik měsíců. V případě transplantací se jedná o čekání až v řádu let.

Nedostupné výkony

V některých zemích pacienti čekají na výkon, v jiných zemích může být proveden rychleji a v dalších se nemusí provádět vůbec. Děje se tak z různých důvodů, kupříkladu z nedostatku financí na udržení kroku s předními technologickými inovacemi nebo pro diskutabilní metody.

Anonymita

Zejména pacienti podstupující eticky citlivé zákroky (související se zásahy do pohlavního ústrojí nebo estetickou medicínou) můžou preferovat provedení výkonu ve větší geografické vzdálenosti od své sociální sítě.

³⁶ POKORNÁ, Simona. *Zdravotně orientovaný cestovní ruch* [online]. 2018 [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: <<https://is.vsh.cz/th/ilt55/>>. Diplomová práce. 21. Vysoká škola hotelová v Praze.

Dovolená

Neméně významný aspekt zdravotního cestovního ruchu tvoří rekreační rovina věci. Oproti zaběhnutému režimu ve vlastní zemi bývá rekonvalescence v *jiném světě* v určitých aspektech jednodušší a příjemnější. I proto někteří volí spojení zotavování s dalšími aktivitami v rámci cestovního ruchu.

1.6. Marketing

V podnikání se dlouhodobě používá termín *marketingový mix*, což je podle Kotlera *soubor marketingových nástrojů, které firma používá k dosažení svých marketingových cílů na cílovém trhu*³⁷. První záznam o užití tohoto pojmu pochází z práce Jamese Cullitona s názvem *The Management of Marketing*³⁸, který v polovině minulého století hovořil o marketingu jako o míchání jednotlivých ingrediencí, které dávají dohromady zamýšlenou atraktivitu. Termín dále používali a popularizovali například Clewett, Borden, Kotler a McCarthy, který představil dnes obecně uznávaný koncept *4P*. Jedná se o následující 4 zásadní oblasti marketingu: Místo (Place), cena (Price), výrobek (Product) a propagace (Promotion). Encyclopædia Britannica³⁹ *4P* shrnuje jako taktiky efektivní pro dosahování strategických cílů za účelem naplňování potřeb cílové klientely.

Íránští akademici Zarchi, Jabbari, Rahimi a Shafaghat se ve své práci *Preparation and Designing a Checklist for Health Care Marketing Mix, with Medical Tourism Approach*⁴⁰ vydané roku 2013 zabývají aplikací konceptu *4P* na zdravotní cestovní ruch. V případě místa označují za klíčovou jak snadnou dostupnost, tak polohu blízko města, avšak s dostatečnou vzdáleností od příliš rušných a přelidněných míst. Ke kompetitivní ceně přidávají i profesionální jednání v celém procesu fakturace a různé kategorie zvláštních slev. Za zmínku stojí několik úrovní ceníku na základě příjmů daného klienta. Konkrétně v Indonésii je (obzvláště v soukromých nemocnicích) běžnou

³⁷ KOTLER, Philip 1931- a Kevin Lane KELLER. *Marketing management Philip Kotler, Kevin Lane Keller*. 2012, s. 9. ISSN edseul.NationalLibra.

³⁸ CULLITON, James William. *The Management of Marketing Costs*. Harvard University, 1948.

³⁹ Marketing - The marketing process. *Encyclopædia Britannica* [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.britannica.com/topic/marketing/The-marketing-process>

⁴⁰ JABBARI, Alireza, Tahereh SHAFAGHAT a Sepehr ABBASI. Preparation and Designing a Checklist for Health Care Marketing Mix, with Medical Tourism Approach. *International Journal of Travel Medicine and Global Health* [online]. 2013, 1(2), 103-108 [cit. 2020-05-01]. ISSN 23221100.

praxí účtovat jinak pro místní a dlouhodobé rezidenty a jinak pro místní obyvatele. Pokud se týká samotného výrobku, zdůrazňují kromě aktuálnosti, rozsahu, originality a kvality nabídky i roli prvního dojmu. Konečně pro propagaci navrhuji vcelku obsáhlý seznam forem reklamy s internetovou prezentací na jednom z prvních míst a včetně zástupců zařízení působících na strategicky vybraných místech.

Koncept dále rozvíjejí o další 4P specifická pro zdravotní cestovní ruch. Jde se o zaměstnance (Personnel) s důrazem na úroveň dovedností, komunikace a poměr zaměstnanců k počtu klientů. Dále o průběh výkonu (Process), a to zejména podrobné seznámení s prováděnými postupy a možnosti zpětná vazby. V části zvané fyzická přitažlivost (Physical Attraction) rozvádějí konkrétní kroky k zajištění pohodlí klientů za použití kupříkladu dálkové komunikace nebo vybavení zařízení ke zvýšení celkového dojmu klientů. A posledně zmiňují lékaře (Physician), u kterých vyzdvihují podobných kvalit jako v části věnované ostatním zaměstnancům se zvláštním zaměřením na jejich reputaci.

2. ZDRAVOTNICTVÍ V INDONÉSII

Co se týká zdravotnictví v Indonésii jako takového, vykazuje v komparaci například se zdravotnickými systémy evropských států značné rozdíly, a to hned v několika rovinách. Považuji tedy za vhodné stručně představit i tuto problematiku.

Indonéská vláda poskytuje svým občanům zdravotnickou péči prostřednictvím sítě veřejných nemocnic a tzv. *puskesmas*. Ačkoli je do jisté míry patrná snaha o decentralizaci zdravotnictví (například etablováním spádových nemocnic pro jednotlivé provincie), vzhledem ke geografickému uspořádání souostroví představuje velice náročný proces, a to zejména z hlediska infrastruktury a logistiky spolu s odpovídajícími výdaji. Oblastmi s nejrozvinutější zdravotní péčí tak zůstávají hlavní město Jakarta a některé další větší urbanistické oblasti včetně jižní části ostrova Bali. V současné době země prochází proměnou veřejného zdravotnictví v podobě zavádění základního zdravotního pojištění pro všechny své občany⁴¹. Koordinovaný systém

⁴¹ Q&A: BPJS Kesehatan, health for all Indonesians - Opinion - The Jakarta Post. *The Jakarta Post - Always Bold. Always Independent* [online]. Copyright © 2016 [cit. 01.05.2020]. Dostupné z: <https://www.thejakartapost.com/academia/2018/04/06/qa-bpjs-kesehatan-health-for-all-indonesians.html>

záchranné služby prakticky neexistuje, transport do zdravotnického zařízení probíhá obvykle nezávisle anebo přivoláním sanitky z konkrétní nemocnice.

Státní nemocnice tvořící páteř veřejného systému zdravotnictví jsou obvykle umístěny ve městech a fungují na principu spádových oblastí. Podle velikosti, množství rozsahu poskytované péče a míry specializace jsou rozděleny do několika úrovní. Nemocnice třídy A jsou nejvyšší jednotkou a poskytují i vysoce specializovanou péči. Obvykle se zároveň jedná o střediska spjatá s místními univerzitami, která poskytují prostor pro výuku potenciálních mediků. Patří mezi ně i nemocnice Sanglah na Bali, která přijímá pacienty z nižších úrovní po celých provinciích Bali, Západní Nusa Tenggara, Východní Nusa Tenggara a Východní Timor⁴². Zařízení třídy B zahrnují základní i specializovanou péči aniž by prováděly vysoce specializované zákroky. Cílem indonéské vlády je etablovat takové zařízení v každé provincii. Nemocnice třídy C se odlišují především tím, že zahrnují pouze 4 základní specializace a nemocnice třídy D bývají omezené na všeobecné a zubní lékařství bez příslušných specializací. Konečně třída E je vymezena poskytováním jednoho vybraného typu péče.

Dále se v Indonésii můžeme setkat s tzv. *puskesmas*, což je zkratkové slovo z *Pusat Kesehatan Masyarakat*, jež se dá přeložit například jako *komunitní zdravotnické středisko*. Oproti nemocnicím se jedná o nižší úroveň poskytovatele zdravotní péče v systému státního zdravotnictví. Obvykle bývají vzdálené od měst a poskytují tak zdravotní péči i obyvatelům v některých odlehlějších oblastech. Ačkoli se vlivem urbanizace dotýkají minoritní části populace, jsou rozmístěny zejména v místech, která postrádají vlastní nemocnici. Státnímu systému je představil první ministr zdravotnictví Gerrit Augustinus Siwabessy⁴³. Ministerstvo zdravotnictví Indonésie v současné době eviduje 9718 *puskesmas* v zemi⁴⁴.

Kromě státních zařízení v zemi operují i soukromí poskytovatelé zdravotní péče. To se týká zejména nemocnic a samostatných ordinací v některých městech. Největší střediska tohoto typu nalezneme ve velkých městech včetně urbanistické oblasti jižního

⁴² Sejarah RSUP Sanglah – *Sanglah Hospital Bali*. Sanglah Hospital Bali [online]. Dostupné z: <http://sanglahhospitalbali.com/v3/sejarah-rsup-sanglah/>

⁴³ Indonesia - HEALTH. *Country Studies* [online]. Dostupné z: <http://countrystudies.us/indonesia/57.htm>

⁴⁴ Profil Kesehatan Indonesia 2014 - Kementerian Kesehatan. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia* [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z: <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2014.pdf>

Bali. Obvykle se vyznačují prezentací budící dojem *západního standardu*, což bývá hlavním impulsem k návštěvě takového zařízení. Oproti státním nemocnicím jsou některé soukromé dražší a tím dostupné pouze pro zúžený segment společnosti. Mezi nejrozšířenější zařízení tohoto typu patří nemocnice skupiny Siloam⁴⁵, tedy konkrétně například i Bali International Medical Centre (BIMC), jež se podílí na zdravotním cestovním ruchu v oblasti. Není bez zajímavosti, že v zemi mohou vykonávat práci lékaře pouze občané Indonésie. Autoři Lonely Planet dodávají, že některé nemocnice (ze zmíněných důvodů patrně zejména soukromé) obcházejí omezení používáním funkce *international adviser*⁴⁶ u svých zahraničních zaměstnanců, kteří se *de iure* stávají poradci, zatímco *de facto* vykonávají práci lékařů.

Co se týká lázeňských služeb v Indonésii, setkáme se s nimi ve větší míře zejména v turistických oblastech včetně Bali. Vyskytují se ale i na některých menších ostrovech a nabývají různých forem. Na Bali jde především o samostatná zařízení, která jsou zpravidla v soukromém vlastnictví. Můžeme se ale setkat i s podobnou nabídkou služeb v rámci ubytovacích zařízení.

Lázeňství na Bali se mezi turisty těší relativně velké oblibě. Ačkoli vykazuje výrazné rozdíly oproti odpovídajícím zařízením na západě, zběžná komparace naznačuje, že je to dáno zejména relativně nízkými cenami a zároveň jednoduchou dostupností ve všech hlavních oblastech cestovního ruchu (zejména, ale nejen) jižní části ostrova včetně Kutuy, Canggu, Sanuru a Ubudu.

Jedná se téměř výhradně o menší budovy podél ulic, jež se těší nejfrekventovanějšímu pohybu turistů v jednotlivých výše jmenovaných oblastech. Absence pohostinství ve smyslu ubytovacích kapacit a stravovacích služeb se odráží v nabídce procedur, které vykazují zpravidla výhradně jednorázový charakter.

2.1. Rozvoj zdravotního cestovního ruchu na Bali

O historii zdravotního cestovního ruchu na Bali se nepodařilo zjistit spolehlivé informace pro nedostatek zdrojů. Tématem se patrně zatím nikdo podrobněji nezabýval.

⁴⁵ Top Hospitals Offering World Class Medical Facilities in Indonesia. *Global Indonesian Voices* [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z: <http://www.globalindonesianvoices.com/29114/5-top-hospitals-offering-world-class-medical-facilities-in-indonesia/>

⁴⁶ *Indonesia*. 11. Lonely Planet, 2016, 785 s. ISBN 9781743210284.

Nejdelší tradici v této oblasti mají masáže salóny, které vznikají podobně jako v mnohých dalších zemích regionu jihovýchodní Asie postupně s rozvojem cestovního ruchu. Zhruba od přelomu tisíciletí se zde začínají objevovat specializované soukromé kliniky a až v posledním desetiletí i větší nemocnice poskytující péči cíleně pro turisty, a to zejména v oblasti estetické medicíny. Jedná se zejména o nemocnice BIMC Nusa Dua⁴⁷ otevřenou v roce 2012 a Bali Mandara Hospital⁴⁸ později v letech 2016-2017, ale i soukromé kliniky jako například Lumi Clinic otevřenou v roce 2017⁴⁹. Největší segment klientely tvoří Australané, snad pro geografickou vzdálenost, oblíbenost Bali jako destinace cestovního ruchu a rovněž díky příznivým cenám⁵⁰.

⁴⁷ BIMC Siloam Nusa Dua [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z:

<https://bimcbali.com/bimc-siloam-nusa-dua>

⁴⁸ SEJARAH - Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z:

https://rsbm.baliprov.go.id/?page_id=97

⁴⁹ About Us. *Lumi Clinic* [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://lumiclinic.com/about-us.html>

⁵⁰ Bali's Medical Tourism: A Paradise of Health and Wellness. *Indonesia Tatler* [online]. [cit.

2020-05-01]. Dostupné z:

<http://www.indonesiatatler.com/travel/bali-s-medical-tourism-a-paradise-of-health-and-wellness>

Praktická část

3. METODOLOGIE VÝZKUMU

Praktická fáze práce je koncipována jako selektivní kvalitativní výzkum formou *analýzy SWOT*. Sběr dat za účelem mapování současné situace v jižní části ostrova Bali probíhal zejména formou zúčastněného pozorování a návštěv vybraných zařízení zdravotnického nebo lázeňského charakteru za účelem vedení polostrukturovaných rozhovorů s jejich zástupci, kterými se rozumí jak zástupci oficiální, tak i majitelé nebo zaměstnanci těchto zařízení. Část rozhovorů proběhla korespondenční distanční formou přes internet včetně čerpání informací z oficiálních webových stránek. Jejich výchozí struktura (dle potřeby rozšiřována o doplňující otázky) byla zaměřena na 7 tematických okruhů.

Předmětem hodnocení byly následující oblasti:

- nabídka produktů a služeb
- poptávka po produktech a službách
- přímá konkurence
- poloha a historie
- propagace
- zahraniční klientela
- zpětná vazba a plány.

Většina oslovených zařízení neposkytla vlastní statistiky, jedná se tak převážně o *měkká data*. Následující shrnutí výsledků výzkumu má být relativně objektivní, ačkoli vzhledem k povaze vedených rozhovorů mohou odrážet i jistou dávku subjektivity na základě pohledů jednotlivých zástupců zařízení. Ve zmíněných sedmi oblastech se zaměřuji na praktickou aplikaci konceptu *4P*, v případě ceny pouze v obecné rovině. Pro povahu studovaných zařízení se vyhnu označením jako *pacient* nebo *zákazník* a budu se držet obecného *klient*.

Do výzkumu jsem zařadil následující zařízení:

- Bali 911 Dental Clinic
- Bali Implant Aesthetic Dental Center
- DNI SkinCentre Bali
- Manika Aesthetic Clinic
- RSUP Sanglah
- BIMC Nusa Dua
- Ary Spa
- Berlin Spa
- Marsya Bali Spa

4.VYBRANÁ ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

Rozhovory proběhly se zástupci několika soukromých klinik se zaměřením na zubní a estetické lékařství. Na ostrově je dále přítomno i několik soukromých nemocnic. Jelikož se podrobnosti o jejich působení nepodařilo získat pomocí rozhovorů, uvádím alespoň základní informace dostupné na internetu.

4.1. Bali 911 Dental Clinic

Rozhovor proběhl 20.04.2019 s majitelkou zařízení.

Nabídka produktů a služeb

Klinika se věnuje zubnímu lékařství v rozsahu od běžných výkonů (výplně a korunky nebo zubní hygiena) po jednodušší operační zákroky jako jsou implantace a extrakce.

Poptávka po produktech a službách

Klienti nejčastěji přicházejí s žádostí o odstranění zubního kazu a aplikaci výplně respektive korunky.

Přímá konkurence

Za přímou konkurenci je považováno množství nových klinik stejného zaměření, které na Bali v nedávné době začaly působit, zejména ARC a BIA.

Poloha a historie

Klinika funguje od začátku svého působení před více než 10 lety uvnitř Mal Bali Galeria, což je nejstarší obchodní dům v Kutě, situovaný podél jednoho z hlavních silničních tahů na ostrově By Pass Ngurah Rai.

Propagace

Hlavním zdrojem přílivu klientů je Word of Mouth a značnou část nové klientely tak tvoří příbuzní nebo přátelé spokojených klientů. V minulosti klinika využívala i služeb nejmenované zprostředkovatelské agentury, která příslušné služby nabízela na internetu.

Zahraniční klientela

Naprostou většinu klientely tvoří Australané, a to zhruba 80 %. Další země původu ani statistiky nebyly zmíněny.

Zpětná vazba a plány

Klinika se během svého působení setkala s nespokojenými klienty, ale řešení podobných situací nebylo specifikováno. Jako hlavní výzva je v současné době vnímáno udržení pozice na trhu s rostoucí konkurencí. Plánuje se další zlepšování služeb a zejména rekonstrukce prostor, které oproti novým konkurenčním klinikám působí zastaralým dojmem.

4.2. Bali Implant Aesthetic Dental Center

Rozhovor proběhl 20.04.2019 s majitelem zařízení.

Nabídka produktů a služeb

Centrum poskytuje kompletní péči v rámci stomatologie.

Poptávka po produktech a službách

Vzhledem ke specializaci centra na zubní implantáty a estetické zubní lékařství se provádí většina výkonů právě v této oblasti.

Přímá konkurence

Ve zkoumané oblasti operuje několik dentálních klinik obecného zaměření, daná specializace je tedy relativně unikátní. Dle zakladatele centra se BIA konkurencí příliš nezabývá a spíše se soustředí na kvalitu vlastní poskytované péče.

Poloha a historie

Středisko se nachází podél Sunset Road, což je jedna z velmi frekventovaných hlavních silnic na Bali, ačkoli se nachází mimo nedaleké turistické centrum Seminyaku. To je však stále v docházkové vzdálenosti. BIA disponuje vlastním parkovištěm, což na Bali v současné době vzhledem k vytižení dopravních cest zdaleka není samozřejmostí. Zakladatel střediska se v odvětví pohybuje od roku 2007, zatímco samotné středisko funguje v době psaní práce pouhých několik měsíců.

Propagace

Propagace probíhá v podstatě výhradně formou Word of Mouth již od doby před otevřením samotného centra.

Zahraniční klientela

Do střediska zavítá přibližně 100 klientů měsíčně. Většinu z nich tvoří Australané, následují Evropané.

Zpětná vazba a plány

Podle majitele centrum vzkvétá, rychle roste a vykazuje převážně pozitivní výsledky, velký důraz je kladen na celoživotní vzdělávání a kvalitu schopností i dovedností personálu. Do budoucna se uvažuje o otevření pobočky na jiném místě ostrova, v úvahu přichází konkrétně Ubud.

4.3. DNI SkinCentre Bali

Rozhovor proběhl 24.04.2019 s pověřeným zástupcem zařízení.

Nabídka produktů a služeb

Centrum poskytuje spektrum služeb v oblasti péče o pokožku, a to zejména kosmetického charakteru. Dále se zaměřuje na prodej odpovídajících produktů, obzvláště krémů spolupracující značky.

Poptávka po produktech a službách

Nejčastější procedurou je *face glowing*, velká část poptávky je ale orientována na nákup kosmetických přípravků včetně krémů.

Přímá konkurence

V blízkém okolí centra i na celém ostrově se nachází několik desítek zařízení podobného zaměření, síť DNI patří k největším.

Poloha a historie

Centrum DNI má celkem 16 poboček, z toho 13 leží na ostrově Bali. Pobočka, ve které proběhl rozhovor, se nachází na známé ulici Raya Puputan v centru města Denpasar a byla založena zhruba před 12 lety.

Propagace

Hlavní strategií jsou promo akce publikované na sociálních sítích, jmenovitě se jedná o Facebook a Instagram. Nezanedbatelný podíl na propagaci mají i dlouhodobí uživatelé promovaných produktů, kteří je doporučují ve svém okolí, tedy skrze Word of Mouth.

Zahraniční klientela

Klienty centra jsou téměř výhradně mladí Indonésané, pouze asi 2–3 % tvoří zahraniční návštěvníci, například z Nizozemska.

Zpětná vazba a plány

Síť DNI vykazuje růst a plánuje další rozšiřování v podobě nových poboček. Chce se dále soustředit primárně na budování jména v místní komunitě, v případě zájmu se ale do budoucna nebrání ani přizpůsobení nabídky turistům.

4.4. Manika Aesthetic Clinic

Rozhovor proběhl 23.04.2019 s majitelem zařízení.

Nabídka produktů a služeb

Klinika je orientována na poskytování služeb estetické medicíny, včetně například botoxu nebo laserových zákroků.

Poptávka po produktech a službách

Oblíbenými výkony jsou například aplikace injekčních implantátů nebo zmíněné estetické úpravy s použitím laserových technologií.

Přímá konkurence

Konkurence v oblasti klinik estetické medicíny podobného typu je dle zástupce zařízení poměrně početná. Významnou roli podle něj hrají dovednosti a zkušenosti personálu, které jsou klíčové v budování dlouhodobé důvěry ze strany klientů.

Poloha a historie

Manika Aesthetic Clinic se nachází na ulici Tukad Irawadi v centru města Denpasar. Majitel se dané práci soukromě věnuje již od roku 2005, později v roce 2009 se klinika stala organizací nesoucí dnešní název.

Propagace

Ačkoli má klinika oficiální profil na sociální síti Instagram, zejména zahraniční klienti se o ní většinou dozvídají díky *word of mouth*.

Zahraniční klientela

Zatímco většina klientů jsou návštěvníci z řad místních, asi čtvrtinu tvoří cizinci, a to zejména Australané a Evropané.

Zpětná vazba a plány

Častým důvodem pro výběr právě Manika Aesthetic Clinic je relativně nízká cena v porovnání s konkurencí. Rozvoj je zamýšlen a plánován jak v souvislosti se zvyšováním kompetencí personálu, tak v souvislosti s vylepšováním vybavení v interiéru.

4.5. RSUP Sanglah

Jedná se o největší veřejnou (tj. státní) nemocnici na ostrově, která je zároveň místem výuky pro studenty medicíny a spádovou nemocnicí nejvyššího stupně pro několik okolních provincií. Nachází se od roku 1959⁵¹ v centru hlavního města Denpasar na ulici Diponegoro. Poskytuje širokou škálu zdravotních výkonů včetně dekomprese v hyperbarické komoře (nejen) pro potápěče. Vzhledem ke svému charakteru nenabízí služby turistům cíleně a nesplňuje tak definici zařízení podílejících se na zdravotním cestovním ruchu na Bali.

4.6. BIMC Nusa Dua

Bali International Medical Centre je síť soukromých nemocnic patřící skupině Siloam. BIMC Nusa Dua je jednou ze tří poboček sítě na Bali, svou činnost zahájila roku 2012 v komplexu Tourism Development Corporation (ITDC) na poloostrově Bukit. Lokace je rychle se rozvíjejícím střediskem cestovního ruchu, nemocnice je tak v těsné blízkosti luxusních hotelů. Jedná se o jednu z nemocnic, která získala akreditaci Australian Council on Healthcare Standard International (ACHSI)⁵². Součástí zařízení je i CosMedic Centre, což je oddělení specializované na estetické lékařství včetně

⁵¹ Sejarah RSUP Sanglah – *Sanglah Hospital Bali*. Sanglah Hospital Bali [online]. Dostupné z: <http://sanglahhospitalbali.com/v3/sejarah-rsup-sanglah/>

⁵² *BIMC Siloam Nusa Dua* [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://bimcbali.com/bimc-siloam-nusa-dua>

estetických plastických chirurgií a dalších chirurgických i nechirurgických zákroků. Do výzkumu se nakonec formou rozhovoru nezapojilo.

5. VYBRANÁ LÁZEŇSKÁ ZAŘÍZENÍ

Rozhovory proběhly celkem ve třech zařízeních lázeňského typu v různých lokalitách ostrova Bali. V případě prvního z nich se jedná o masérský salón a kadeřnictví, druhé se vyznačuje nižší cenou než je na Bali běžné a třetí je typický balijský masérský salón ve své nejběžnější podobě.

5.1. Ary Spa

Rozhovor proběhl 24.04.2019 se zaměstnankyní zařízení.

Nabídka produktů a služeb

Ary vybočuje z řad konkurence kombinací kadeřnictví a lázeňských služeb, přičemž zaměření na obě oblasti je rovnoměrné.

Poptávka po produktech a službách

Nejčastěji vyhledávanými službami jsou stříhání vlasů a masáže.

Přímá konkurence

V okolí se nachází několik zařízení poskytující zejména masáže, nikoli však v bezprostředním okolí, což je v oblasti poměrně nezvyklé.

Poloha a historie

Ary je v provozu již asi 25 let a nachází se na ulici, která vede přímo na pláž, v dlouhodobě navštěvované čtvrti Sanur. Jedná se o soukromě vlastněné prostory spojené s ubytovacím zařízením, tedy hotelovými službami.

Propagace

Příliv nových klientů probíhá výhradně formou přímého oslovování na ulici, obvykle jednoduchým upoutáním pozornosti pomocí anglických pozdravů. Zařízení nepoužívá internetové sociální sítě ani není registrováno v Google Maps.

Zahraniční klientela

Nejčastěji Ary navštěvují klienti z Austrálie, Nizozemska a Japonska. Denně bývá příchozích minimálně 6, za měsíc služeb průměrně využije zhruba 100 klientů.

Zpětná vazba a plány

Ohlasy jsou vesměs pozitivní, snahou je udržet podnikání v současném hladkém chodu.

5.2. Berlin Spa

Rozhovor proběhl 23.04.2019 se zaměstnankyní zařízení.

Nabídka produktů a služeb

Berlin Spa se zaměřuje hlavně na masáže různého druhu. Poskytuje také další služby (zejména pleťové) kosmetiky. Patří do sítě tří masérských salónů.

Poptávka po produktech a službách

Kromě masáží celého těla a masáží nohou je zájem i o pleťové masky, péči o vlasy a *peeling*.

Přímá konkurence

Na ulici se nachází několik zařízení stejného typu, bezprostřední konkurence je tedy vysoká, nicméně poptávka je stále dostatečná, snad díky nižším cenám než je v oblasti běžné. Ceny ostatních zařízení jsou vlivem stálé konkurence dlouhodobě podobné a rovněž velice dostupné.

Poloha a historie

Berlin Spa se nachází na ulici, kde je vysoká frekvence pohybu turistů vzhledem k přiléhající čtvrti Legian, která se v posledních letech stala velice oblíbeným turistickým centrem.

Propagace

Komunikace s potenciálními klienty probíhá v zásadě přímo na ulici, přítomnost na internetu patrně neexistuje.

Zahraniční klientela

Největší část klientely tvoří turisté z Austrálie a Ruska následovaní návštěvníky z asijských zemí (Indové, Číňané, Japonci a Korejci).

Zpětná vazba a plány

Ohledně zpětné vazby a plánů do budoucna se nepodařilo zjistit další podrobnosti.

5.3. Marsya Bali Spa

Rozhovor proběhl 20.04.2019 se zaměstnankyní zařízení.

Nabídka produktů a služeb

Zařízení má v nabídce například různé druhy masáží (včetně specializovaných), pleťové masky, manikúru a pedikúru, lakování nehtů nebo *peeling*.

Poptávka po produktech a službách

Nejčastějšími procedurami jsou masáže celého těla a masáže nohou.

Přímá konkurence

Ve stejné ulici působí množství podobných zařízení, jedná se v podstatě o stejné služby pod různými značkami a Marsya Bali Spa jsou jimi obklopeny ze všech stran.

Poloha a historie

Funguje asi 3 roky na rušné Bakung Sari v Kutě, která patří k ulicím s velkým počtem zařízení lázeňského typu.

Propagace

Iniciace návštěvy Marsya Bali Spa probíhá v agresivní konkurenci primárně přímým oslovováním procházejících turistů na ulici. Dále je k dohledání i v databázích Facebook či Google Maps, kde se nachází i množství recenzí a doporučení, vesměs kladných.

Zahraniční klientela

Nejvíce klientů je z Austrálie, následuje Japonsko, Čína a Spojené státy americké. Část klientely přichází během dovolené opakovaně, existují dokonce i dlouhodobí klienti z řad rezidentů ostrova Bali.

Zpětná vazba a plány

Na základě pozorování i recenzí na internetu je odezva vcelku pozitivní a zařízení se nechystá na žádné zásadní změny, za klíčové je považováno udržení současné pozice mezi konkurencí.

6. SHRNU TÍ VÝZKUMU A DISKUZE

V následující části se budu věnovat shrnutí výsledků vlastního výzkumu a vyvozování odpovídajících závěrů z perspektivy popsaného teoretického rámce.

6.1. Interpretace výsledků

Co se týká studovaných zdravotnických zařízení, podařilo se získat data ze dvou klinik věnujících se zubnímu lékařství a ze dvou působících na poli lékařství estetického, obzvláště kosmetického.

Nabídka produktů a služeb

Z výsledků výzkumu vyplývá, že Indonésie včetně Bali jakožto zahraničními turisty nejnavštěvovanější destinace není tradičním cílem zdravotního cestovního ruchu, jako je tomu v případě některých dalších zemí jihovýchodní Asie. Na ostrově působí několik soukromých nemocnic, ale jen hrstka z nich poskytuje služby přímo cílené na výkony v rámci zdravotního cestovního ruchu, jedná se spíše o trend posledních let. Podobně je to i v případě dentálních klinik, kterých v posledních letech patrně přibývá. Nejdelší tradici mají na Bali kliniky se zaměřením na estetické a kosmetické výkony, nicméně většinu jejich klientely tvoří místní obyvatelé.

Poptávka po produktech a službách

Signifikantní je zájem Australanů o výkony zubního lékařství. To je možno vysvětlit výrazně nižší cenou oproti odpovídajícím službám v Austrálii za zachování vysoké úrovně jejich kvality, a to zejména v případě soukromých klinik.

Přímá konkurence

Zdá se, že zdravotní cestovní ruch se na Bali v posledních letech rozvíjí rychleji než kdy předtím, a roste tak i vzájemná konkurence. Zajímavou otázkou zůstává, zda a kdy začne výrazněji konkurovat tradičnějším destinacím zdravotního cestovního ruchu v makroregionu.

Poloha a historie

Většina zdravotnických zařízení je soustředěna v jižní části ostrova Bali, tedy v nejdéle existujících místech pobytu turistů. Jelikož je oblast vcelku rozsáhlá a počet zařízení tohoto typu nevelký, není obvyklé konkurovat si v bezprostřední oblasti.

Propagace

U všech zkoumaných zařízení velice silně zaznívá nepostradatelná role *word of mouth*, která je zde zdaleka nejrozšířenější formou propagace. Následuje přítomnost na sociálních sítích, konkrétně Facebook a Instagram, což odráží dobu výzkumu. Obvyklé jsou také vlastní internetové stránky, které však v Indonésii obecně hrají menší roli než právě zmíněné internetové sociální sítě.

Zahraniční klientela

Kromě zmíněných Australanů se v datech objevují i turisté z evropských zemí. O možnostech zdravotních výkonů se patrně dozvídají převážně díky *word of mouth*, existují však i zmíněné webové prezentace a tištěné propagační materiály.

Zpětná vazba a plány

Ohledně plánů do budoucna je v případě soukromých zdravotnických zařízení často zmiňováno udržení pozice na trhu nebo zlepšení pozice oproti konkurenci, a to zejména na úrovni vzdělávání zaměstnanců a zlepšování úrovně vybavení. Za zmínku stojí rovněž sdružování do sítí a zakládání nových poboček.

Pokud se týká zařízení lázeňských, rozhovory proběhly celkem ve třech z nich, a to v různých lokalitách cestovního ruchu na ostrově, jmenovitě Legian (východ), Kuta (střed) a Sanur (západ).

Nabídka produktů a služeb

Nabídka masérských salónů na Bali se soustředí zejména na poskytování klasických masáží celého těla, zad a nohou. V produktové nabídce se často objevuje i specifická *Balijská masáž*. Tyto služby bývají často doplněny o jednoduché procedury další péče o tělo, například manikúru a pedikúru. Zajímavým konceptem je rovněž propojení masérských služeb ve spojení s kadeřnictvím.

Poptávka po produktech a službách

Návštěvy turistů jsou nejčastěji relativně krátké a soustředí se na různé druhy masáží, případně další procedury podle zaměření daného zařízení.

Přímá konkurence

Zařízení lázeňského typu se na Bali pouze zřídka vyskytují osamoceně. Obvykle jsou naopak společně ve větším množství na turisticky frekventovaných místech, a to zejména v blízkosti pláží. Podobný koncept vysoce konkurenčního prostředí soustředěného na konkrétním místě je v Indonésii typicky i pro podnikání jiného druhu, zejména v případě drobných živnostníků. Dalším důvodem je snad i

prostý fakt, že nabízené služby vyhledávají turisté především jako formu odpočinku po dni stráveném u moře. Jistě i proto mnohá z těchto zařízení otevírají v odpoledních hodinách a operují dlouho do noci.

Poloha a historie

V případě masérských salónů se jejich rozvoj jeví jako souběžný s rozvojem turisticky atraktivních oblastí v rámci ostrova. Nabídka cenově dostupných masáží uspokojuje poptávky v místech s vysokou koncentrací turistů.

Propagace

Propagace je založena na přímém oslovování na ulici, často v kombinaci s poutači nebo letáky obsahující ceník služeb. Přítomnost na internetu je kromě Google Maps méně obvyklá. Ačkoli by například sociální sítě mohly přispět zejména k udržení dlouhodobé klientely, jednalo by se zřejmě pouze o malý segment, protože většinu klientů tvoří jednorázoví návštěvníci respektive krátkodobí turisté.

Zahraniční klientela

Společným jmenovatelem tří studovaných zařízení jsou klienti z Austrálie a Japonska, dvakrát byla zmíněna Čína. To v podstatě odráží návštěvnost Bali dle národnosti. U všech se dá předpokládat, že se na Bali setkávají s velice nízkými cenami oproti svým domovským zemím.

Zpětná vazba a plány

Situace působí dojmem, že tato zařízení se soustředí zejména na uspokojování stálé poptávky a udržení pozice mezi konkurencí. Během výzkumu nebylo zjištěno přílišné zaměření na budoucí perspektivu.

6.2. Silné stránky a příležitosti na Bali

Ostrov jakožto oblíbená destinace širokého spektra zahraniční klientely zejména ze zemí s vyšším HDP vykazuje znaky velkého potenciálu v oblasti zdravotního cestovního ruchu. Co se týká zdravotnických zařízení a odpovídajících služeb, trh

patrně není přesycen a nabídka tedy uspokojuje poptávku, která však může v následujících letech stoupat, tak jak tomu bylo v jiných zemích regionu jihovýchodní Asie. Nabízené produkty se soustředí na oblasti estetického a zubního lékařství, kde v soukromém sektoru dosahují mezinárodní úrovně kvality. Turistům ze zemí s vyššími náklady na zdravotní péči mohou tyto služby nabídnout levněji. Jedná se o jednodušší výkony proveditelné během jediného dne dovolené bez nutnosti hospitalizace. Práce badatelů Zarchi, Jabbari, Rahimi a Shafaghat, kterou jsem uváděl v teoretické části, rozšiřuje koncept *4P* o několik kategorií zvláštních pro zdravotní cestovní ruch. V případě Bali se potvrzuje zejména důležitá role personálu (Personnel) v rovině důvěryhodnosti a zkušeností zdravotníků. Zařízení orientovaná na lázeňské služby se rovněž vyznačují dostupnou cenou a dále také často velmi strategickou polohou, jelikož jsou k nalezení ve všech hlavních oblastech cestovního ruchu na Bali. Ačkoli se ostrov vyznačuje specifickou infrastrukturou, má výbornou dostupnost v rámci regionu a poskytuje relativně stabilní zázemí pro spojení cestování a zdraví. Za pozornost potenciálních investorů může stát například výstavba zdravotnických zařízení v oblastech pro movitější klientelu anebo konkrétně ve městě Ubud. Konkurence v tomto regionu momentálně není příliš patrná.

6.3. Slabé stránky a hrozby na Bali

Naopak jako slabý článek marketingového mixu zdravotnických zařízení se v současné době jeví propagace dostupných služeb. U všech zkoumaných subjektů je vedoucím způsobem *word of mouth*. Absence dalších forem propagace může zpomalovat rozvoj *image* Bali jakožto destinace zdravotního cestovního ruchu. Průzkum internetových zdrojů nenasvědčuje tomu, že by Bali bylo v současné době takto záměrně a organizovaně prezentováno v zahraničí. Potíže mohou vznikat i s polohou, a to zejména v případě nových zařízení, z důvodu stále omezenějšího volného místa na jihu ostrova a stoupajícím cenám pozemků. Poloha může být problematická i pro zařízení lázeňského typu vzhledem k agresivní konkurenci a snad i přesycenosti trhu v některých oblastech.

Závěr

Zdravotní cestovní ruch je vskutku pozoruhodný fenomén. V teoretické části se mi podařilo shrnout dostupnou literaturu na dané téma, objasnit související terminologii a popsat historii tohoto trendu. Zabýval jsem se i motivací účastníků, marketingem a zdravotnictvím v Indonésii, což připravilo most užitečný k propojení teoretické části s částí praktickou, ve které jsem vysvětlil metodiku vlastního výzkumu a strukturovaně prezentoval výsledky. Na jejich základě předpokládám, že se zdravotní cestovní ruch na Bali bude dále rozvíjet, a to obzvláště za předpokladu organizovanější a cílenější propagace v zahraničí. Zásadní výzvu v regionu představuje konkurence v podobě dalších asijských zemí, kde je zdravotní cestovní ruch rozvinutější a v mnohých ohledech napřed. Mezi další negativní faktory, které mohou hrát roli v následujících letech, patří vysoké právní nároky na zahájení podnikání v této oblasti, související byrokracie, restrikce vůči zahraničním pracovníkům a přelidněnost destinace. Přesto se domnívám, že nic nenasvědčuje tomu, že by se rozvoj zdravotního cestovního ruchu na Bali měl zastavit. To však nevylučuje, že se může potýkat se zásadními problémy. Věřím, že cílenou propagací se může značně rozšířit poptávka, kterou za předpokladu pečlivého plánování uspokojí rostoucí nabídka. Doporučenímhodný je další výzkum pro podrobnější identifikaci a zachycení trendu v čase, například pomocí komparace rozvoje zdravotního cestovního ruchu na Bali s jinými zeměmi z historického hlediska. Za zmínku stojí i potenciální rozvoj vnitřního zdravotního cestovního ruchu v rámci Indonésie. Zůstává otázkou, jestli je o něm možno například v případě kosmeticky orientovaných klinik takto hovořit.

Dle mého názoru můžeme být v následujících letech svědky dalšího rozvoje zdravotního cestovního ruchu. Jestli tento trend jednou zanikne, přál bych si, aby to bylo proto, že jej již nebudeme potřebovat.

Resume

Bachelor's thesis in the form of a case study deals with the trend of health tourism on the island of Bali in Indonesia. The theoretical part summarizes the available literature, explains the related terminology, briefly outlines the historical development on Bali and in the world and finally anchors the basis for my own qualitative research composed of semi-structured interviews, including clarification of the methodology used and explanation of participants' motivation as well as basic marketing strategies. The practical part summarizes and presents the results of my own research by displaying the current situation in the field in detail to complement the existing research. Finally, it indicates further development potential of this segment based on an analysis of strengths, weaknesses, opportunities and threats.

Použitá literatura a prameny

BOOKMAN, Milica Z. a Karla R. BOOKMAN. *Medical Tourism in Developing Countries* [online]. New York: Palgrave Macmillan US, 2007 [cit. 2020-05-01]. DOI: 10.1057/9780230605657. ISBN 978-1-349-36941-6.

CONNELL, John. *Medical Tourism*. CABI, 2011. ISBN 1845937090.

CROOKS, Valorie A., Leigh TURNER, Jeremy SNYDER, Rory JOHNSTON a Paul KINGSBURY. *Promoting medical tourism to India: Messages, images, and the marketing of international patient travel*. Social Science & Medicine, 2011. Short report.

CULLITON, James William. *The Management of Marketing Costs*. Harvard University, 1948.

DE LA HOZ-CORREA, Andrea, Francisco MUÑOZ-LEIVA a Márta BAKUCZ. Past themes and future trends in medical tourism research: A co-word analysis. *Tourism Management*. *Tourism Management*. 2018, 2018(65), 200-211.

D'SOUZA, Dinesh. *Křesťanství a ateismus úplně jinak: skvělé křesťanství, aneb, co je na křesťanství tak úžasného?*. Praha: Ideál, 2009, s. 61. Kultura, filozofie a náboženské směry. ISBN 978-80-86995-11-3.

HALL, Colin Michael. *Medical tourism: the ethics, regulation, and marketing of health mobility / edited by C. Michael Hall*. 2013. ISBN 9780415665759.

HOFFMAN, E.P. Reisman, David. Health tourism, social welfare through international trade. *CHOICE: Current Reviews for Academic Libraries* [online]. 2010, 48(4), 742-743 [cit. 2020-05-01]. ISSN 00094978.

Indonesia. 11. Lonely Planet, 2016, 785 s. ISBN 9781743210284.

JACOBS, Jeffrey P., Michael D. HOROWITZ, Constantine MAVROUDIS, Allison SIEGEL a Robert M. SADE. Surgical Tourism: The Role of Cardiothoracic Surgery Societies in Evaluating International Surgery Centers. *The Annals of Thoracic Surgery* [online]. 2013, 96(1), 8-14 [cit. 2020-05-01]. DOI: 10.1016/j.athoracsur.2013.02.058. ISSN 00034975. Dostupné z: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0003497513005195>

JABBARI, Alireza, Tahereh SHAFAGHAT a Sepehr ABBASI. Preparation and Designing a Checklist for Health Care Marketing Mix, with Medical Tourism Approach. *International Journal of Travel Medicine and Global Health* [online]. 2013, 1(2), 103-108 [cit. 2020-05-01]. ISSN 23221100.

KARWAKI, Tanya E. *Redefining Medical Tourism: A Legal and Qualitative Analysis of International Medical Travel from the United States* [online]. 2016 [cit. 2020-05-01].

KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2013, 53-62. ISBN 9788024746036.

KOTLER, Philip 1931- a Kevin Lane KELLER. *Marketing management Philip Kotler, Kevin Lane Keller*. 2012, s. 9. ISSN edseul.NationalLibra.

KIRKNER, R. M. Medical Tourism: Once Ready for Takeoff, Now Stuck at the Gate. *Managed care (Langhorne, Pa.)* [online]. 2018, 27(4), 38-41 [cit. 2020-05-01]. ISSN 10623388.

LOH, Chung-Ping A. Health tourism on the rise? Evidence from the Balance of Payments Statistics. *The European Journal of Health Economics* [online]. 2014, 15(7), 759-766 [cit. 2020-05-01]. DOI: 10.1007/s10198-013-0521-0. ISSN 1618-7598. Dostupné z: <http://link.springer.com/10.1007/s10198-013-0521-0>

MILLER, Timothy S. *The Birth of the Hospital in the Byzantine Empire*. The Johns Hopkins University Press, 1997, 142-146.

PERIS-ORTIZ, M. a J. ÁLVAREZ-GARCÍA. *Health and Wellness Tourism: Emergence of a New Market Segment*. 2015, 1 - 180. DOI: 10.1007/978-3-319-11490-3. ISBN 9783319114903.

POKORNÁ, Simona. *Zdravotně orientovaný cestovní ruch* [online]. 2018 [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: <<https://is.vsh.cz/th/ilt55/>>. Diplomová práce. 21. Vysoká škola hotelová v Praze.

SAIPRASERT, Wanlanai. *An examination of the medical tourists motivational behavior and perception : a structural model*. 2011.

SANDBERG, Debra S. Medical tourism: An emerging global healthcare industry. *International Journal of Healthcare Management* [online]. 2016, 10(4), 281-288 [cit. 2020-05-01]. DOI: 10.1080/20479700.2017.1296213. ISSN 2047-9700. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/20479700.2017.1296213>

STEPHANO, Renée-Marie a William COOK. *Taiwan Health & Wellness Destination Guide*. Medical Tourism Magazine, 2014.

WATSON, Stephanie a Kathy STOLLEY. *Medical Tourism: A Reference Handbook: A Reference Handbook*. ABC-CLIO, 2012. ISBN 1598845403.

About Us. *Lumi Clinic* [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z:
<https://lumiclinic.com/about-us.html>

Bali's Medical Tourism: A Paradise of Health and Wellness. *Indonesia Tatler* [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z:
<http://www.indonesiatatler.com/travel/bali-s-medical-tourism-a-paradise-of-health-and-wellness>

BIMC Siloam Nusa Dua [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z:
<https://bimcbali.com/bimc-siloam-nusa-dua>

Historical Background of Medical Tourism. *Medical Tourism* [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z:
<https://www.medicaltourism.com/blog/historical-background-of-medical-tourism-2/>

History of Medical Tourism - From Ancient Times until Today. *Medical Tourism Marketplace | Health-Tourism.com* [online]. Copyright © 2008 [cit. 01.05.2020]. Dostupné z: <https://www.health-tourism.com/medical-tourism/history/>

Indonesia - HEALTH. *Country Studies* [online]. [cit. 01.05.2020]. Dostupné z:
<http://countrystudies.us/indonesia/57.htm>

Marketing - The marketing process. *Encyclopædia Britannica* [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z:
<https://www.britannica.com/topic/marketing/The-marketing-process>

Medical tourism | medicine | Britannica. *Encyclopedia Britannica | Britannica* [online]. Copyright ©2020 Encyclop [cit. 01.05.2020]. Dostupné z:
<https://www.britannica.com/science/medical-tourism>

Medical Tourism Market by Treatment Type and by Region-Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecasts (2016-2021) [online]. Orbis Research, 2017 [cit. 2020-05-01]. Dostupné z:
<https://www.orbisresearch.com/reports/index/medical-tourism-market-by-treatment-type-and-by-region-global-industry-analysis-size-share-growth-trends-and-forecasts-2016-2021>

Profil Kesehatan Indonesia 2014 - Kementerian Kesehatan. *Search Results Web results Kementerian Kesehatan Republik Indonesia* [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z:
<http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2014.pdf>

Q&A: BPJS Kesehatan, health for all Indonesians - Opinion - The Jakarta Post. *The Jakarta Post - Always Bold. Always Independent* [online]. Copyright © 2016 [cit. 01.05.2020]. Dostupné z:
<https://www.thejakartapost.com/academia/2018/04/06/qa-bpjs-kesehatan-health-for-all-indonesians.html>

Sejarah RSUP Sanglah – *Sanglah Hospital Bali*. Sanglah Hospital Bali [online]. [cit. 01.05.2020]. Dostupné z: <http://sanglahhospitalbali.com/v3/sejarah-rsup-sanglah/>
SEJARAH - Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara [online]. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: https://rsbm.baliprov.go.id/?page_id=97

Top Hospitals Offering World Class Medical Facilities in Indonesia. *Global Indonesian Voices* [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z:
<http://www.globalindonesianvoices.com/29114/5-top-hospitals-offering-world-class-medical-facilities-in-indonesia/>

What we do | IMTJ. *International Medical Travel Journal (IMTJ): Medical tourism and health tourism* [online]. Copyright © 2020 IMTJ [cit. 01.05.2020]. Dostupné z:
<https://www.imtj.com/what-we-do/>