ISSN 2499-0795

le pagine di

RISPOSTE TURISMO

CONSULTING

TRAINING

MANAGEMENT

"Le terme: salute e benessere senza tempo"

di Aurelio Crudeli

cinque
2023

Le terme: salute e benessere senza tempo

di Aurelio Crudeli[1]

L'impiego delle acque termali per idroterapia, nel bacino del Mediterraneo, era conosciuto fin dai tempi antichi, come evidenziato dai reperti archeologici, dalle testimonianza letterarie e scientifiche, dalle numerose epigrafi. Le terme sono, quindi, da secoli un grande patrimonio naturale del nostro Paese, ricco di acque straordinarie, di fonti terapeutiche, che sgorgano abbondanti, grazie alla particolare conformazione geologica di un territorio affascinante e unico al mondo. Oggi sono una realtà che rinuncia a qualsiasi etichetta e che si conferma come il luogo più idoneo per il raggiungimento delle condizioni di completo benessere della persona dove è possibile procedere alla cura delle malattie sposando la terapia naturale con una altrettanto naturale immersione in oasi di verde e di pace. Le terme italiane sono, perciò, una risorsa per la salute, il benessere, la cura del corpo. Ma anche un antico percorso di civiltà, una ricerca di equilibrio psico-fisico, di armonia fra mente e corpo, salute e bellezza. Perché il principio delle cure termali è fondato proprio dal mix scientifico di cura e di benessere psichico fin dai secoli passati. Oggi più che mai di estrema attualità. Oltre 320 centri termali in funzione, il 90% dei quali accreditato al Servizio Sanitario Nazionale, un ingente patrimonio che coniuga, le proprietà curative delle proprie acque con la bellezza e l'offerta culturale del territorio. Il termalismo è un valido aiuto nella prevenzione e nella cura di molte patologie croniche e contribuisce a ridurre la somministrazione di farmaci. La riabilitazione termale riduce in modo molto significativo i tempi di recupero, anche per gli sportivi. Il sistema termale italiano accoglie e assiste 2 milioni e 790 mila clienti, di cui il 12% composto da stranieri. Federterme è l'unica organizzazione italiana che rappresenta le aziende termali in Italia ed è tra le Associazioni che hanno dato vita, quali soci fondatori, a Confindustria e, più di recente, a Federturismo. Il compito istituzionale di Federterme è quello della rappresentanza e della tutela collettiva economica e sindacale delle imprese operanti nel settore termale e delle acque minerali curative, attraverso il superamento della frammentazione naturalmente esistente in un mondo composto da 320 aziende; unitarietà della rappresentanza e coesione conferiscono maggiore autorevolezza alle richieste e affidabilità al dialogo con le strutture istituzionali esterne. L'attività sociale è svolta su tutto il territorio nazionale in relazione alla dislocazione delle centinaia di fonti di acqua termale presenti nelle 20 regioni italiane, "assecondando" la diffusione capillare della risorsa termale e delle connesse aziende sia direttamente, sia attraverso organismi regionali operanti nell'ambito di Federterme. Tra i progetti dell'Associazione è nato Italcares, cofinanziato dal Ministero del Turismo, per accelerare la diffusione dell'offerta italiana nel settore del turismo medicale, termale e del benessere sul mercato internazionale. Italcares opererà per promuovere l'eccellenza italiana attraverso un'offerta integrata nel campo della salute e del benessere, con un'ampia scelta di cure, interventi e trattamenti garantiti e selezionati in tutta Italia.

[1] Direttore di Federterme.

Thermal baths: a timeless health and wellbeing

by Aurelio Crudeli[2]

The use of thermal waters for hydrotherapy in the Mediterranean basin, was known since ancient times, as reported by archeological finds, literature and scientific proves and by numerous epigraphs. Termal baths were and continue to be a great natural heritage of our country over the centuries, rich in extraordinary waters, therapeutic sources, which flow abundantly, thanks to the particular geological conformation of a fascinating territory, unique in the world. Nowadays, they are a reality that refuses any label and that confirms itself as the most suitable place for achieving the perfect wellbeing of the person, where people can take care of themselves combining natural therapy with an equally natural immersion in oasis of greenery and peace. Italian thermal baths are, therefore, a resource for health, wellness and body care, but also an ancient path of civilization, a search for psycho-physical balance, for harmony between mind and body, health and beauty. This is because over the centuries the principle of thermal treatments has always been based on the scientific mix of care and psychological wellbeing. Today, this balance is a very current theme. Over 320 thermal centers operating, 90% of which accredited to the National Health Service, a large heritage that combines the healing properties of its waters with the beauty and the cultural offer of the territory. Thermalism is a valuable aid in the prevention and treatment of many chronic diseases and help to reduce the use of medicines. The thermal rehabilitation significantly decreases recovery times, even for athletes. The Italian thermal system welcomes and assists 2,790 million customers, 12% of whom are foreigners. Federterme is the only Italian association which represents thermal businesses in Italy, and it is one of the associations that founded Confidustria and, more recently, Federturismo. The Federterme's institutional task is the representation and collective economic and trade union protection of all businesses operating in the thermal and healing mineral waters sector, thus overcoming the sector fragmentation, due to the presence of 320 businesses in the same market. A cohesive and unified representation gives greater authority to requests and better reliability to the dialogue with external institutional bodies. The social activity is carried out in the entire national territory, because of the displacement of the hundreds thermal water source present in the 20 Italian regions, "supporting" directly the widespread diffusion of the thermal resource and the related companies, and indirectly through regional bodies operating within Federterme. Among the Association's projects, Italcares was created, co-financed by the Ministry of Tourism, to accelerate the diffusion of the Italian offer in the medical, spa and wellness tourism sector on the international market. Italcares will work to promote Italian excellence through an integrated offer in the field of health and well-being, with a wide choice of treatments, interventions and treatments guaranteed and selected throughout Italy.

[2] Director of Federterme.

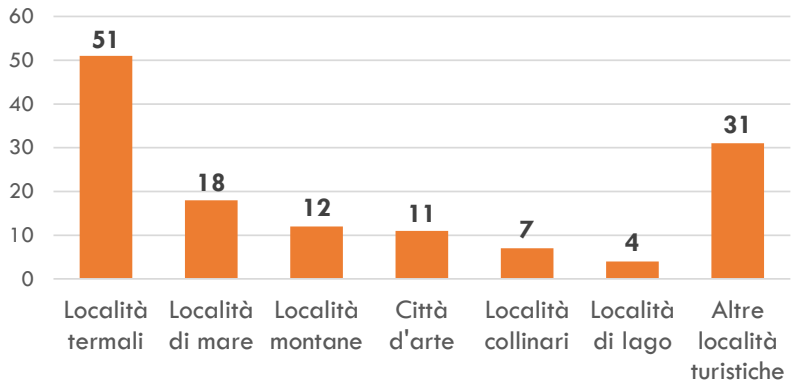
Le terme: salute e benessere senza tempo

di Aurelio Crudeli

1. Il termalismo in Italia

Nel nostro Paese sono in funzione 317 stabilimenti termali, il 90% dei quali svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale. Le terme rappresentano, quindi, degli importanti presidi territoriali volti a soddisfare la domanda di salute della popolazione, nel rispetto dei principi di appropriatezza terapeutica ed efficienza gestionale. I 134 Comuni d'insediamento degli stabilimenti idroterapici sono costituiti da 51 località termali, 18 località di mare e 65 altre località d'interesse turistico. In genere tali comuni si caratterizzano, oltre che per la ricchezza del patrimonio storico, artistico e ambientale, per la ridotta ampiezza demografica e per la spiccata capacità ricettiva.

Graf. 1 – Le *località di insediamento degli stabilimenti termali in Italia, 2023*



Tab. 1 – *Stabilimenti termali in attività per Regione, 2023*

Regione	Stabilimenti termali Totale	Stabilimenti termali Accred. SSN
Campania	95	80
Veneto	92	89
Em.-Romagna	25	25
Toscana	22	19
Lazio	15	15
Lombardia	11	9
Trentino-A.A.	9	8
Sicilia	8	7
Altre Regioni italiane	40	35
Totale	**317**	**287**

Fonte: Federterme, 2023.

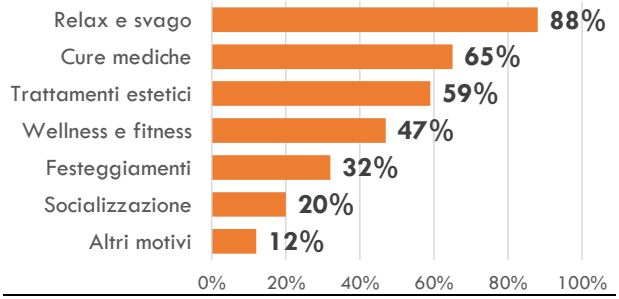
Gli alberghi delle località termali, infatti, dispongono nel complesso di circa 30 mila posti letto, corrispondenti in media a poco più di 100 posti letto per esercizio. Si tratta di una dotazione apprezzabile soprattutto se si considera, da un lato, che alcuni parchi e stabilimenti termali di grande dimensione non hanno una propria struttura ricettiva; dall'altro, che i servizi degli hotel-terme si caratterizzano quasi sempre per gli elevati standard qualitativi.

2. La clientela degli stabilimenti termali

Se negli ultimi anni è accresciuto sensibilmente a livello globale il numero degli *"spa-goers"* grazie soprattutto al contributo delle economie emergenti, è anche vero che si sono molto diversificati i motivi della permanenza in tali strutture. Emerge, infatti, che:

- l'88% dei clienti si reca alle terme per trascorrere un periodo di relax e di svago;
- il 65% per ricevere cure mediche e riabilitative;
- il 59% per migliorare il proprio aspetto;
- il 47% per trattamenti di *"remise en forme"*;
- il 32% per fruire di un regalo;
- il 20% per socializzare con altre persone;
- il 12% per altre ragioni.

Graf. 2 – *Principali motivi del pernottamento negli hotel-terme, 2023*



Fonte: Indagine Federterme, 2023. Nota: possibili più risposte.

Se quelli appena elencati risultano essere i motivi della visita alle spa, i fattori che riscuotono il maggior gradimento dei clienti nella scelta di queste ultime risultano essere: le ricchezze naturali della località di destinazione, la qualità della struttura ricettiva, la varietà dei servizi, la professionalità del personale medico e paramedico, la possibilità di svolgere attività sportive e ricreative all'aperto, l'offerta di terapie naturali.

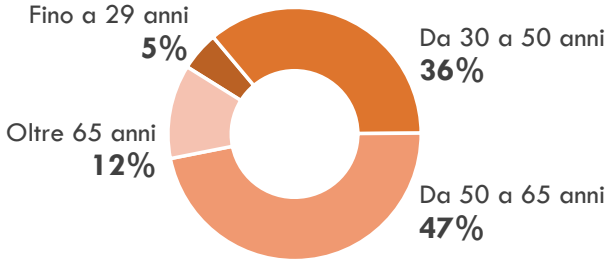
Negli ultimi anni, per effetto dei cambiamenti intervenuti nei gusti e nelle preferenze dei consumatori, la clientela degli stabilimenti termali è andata progressivamente diversificandosi. Rispetto al passato, infatti, oggi il termalismo non si esaurisce più nella sola fruizione di cure sanitarie (bagni, fanghi, inalazioni, irrigazioni, etc.), data la crescente domanda di servizi per il benessere psico-fisico, ricettivi, ricreativi, culturali e sportivi. Servizi che, molto probabilmente, assorbiranno negli anni a venire una maggiore quota dell'occupazione e del fatturato del settore, tenuto conto delle dimensioni del mercato potenziale, dei margini di redditività nonché dell'esperienza maturata in altri paesi europei.

Con un'incidenza del 57% sul totale, le donne continuano a rappresentare la componente più importante della clientela delle terme, anche se nell'ultimo decennio il divario tra i due sessi si è ridotto in misura notevole. Così come si è ridotta l'età media dei clienti, costituiti oggi in gran parte da persone appartenenti alla fascia di età da 45 a 50 anni.

I driver della riduzione dell'età media degli *"spa-goers"* sono i seguenti:

- campagne pubblicitarie volte a rinnovare l'immagine delle terme;
- attività promozionali rivolte ai più giovani, pacchetti *all-inclusive* e offerte *last-minute*;
- sviluppo dei servizi di wellness e fitness, consumati per oltre il 50% da *under45*;
- possibilità di prenotare il proprio soggiorno alle terme online tramite internet;
- crescente numero di bambini e ragazzi che accede alle terme per la cura di affezioni respiratorie.

Graf. 3 – *Clienti degli hotel-terme per classi d'età, 2022*

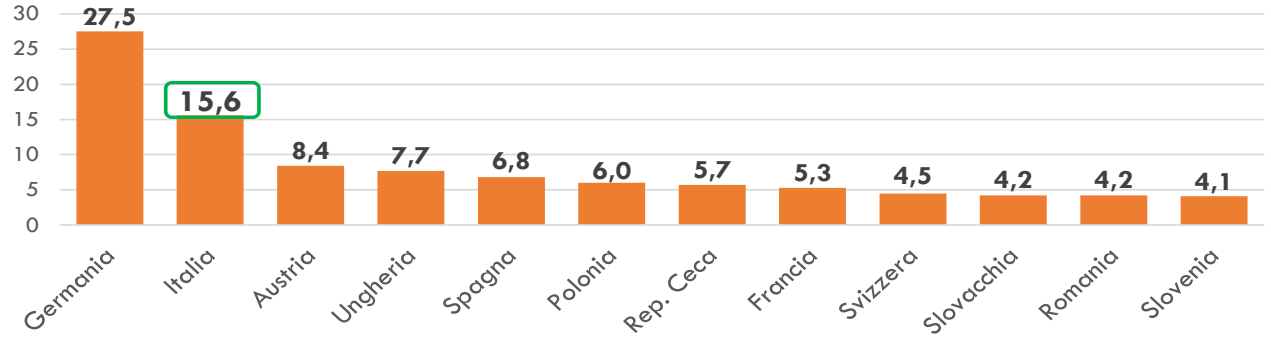


Fonte: indagine campionaria Ebiterme, 2022

3. Il fatturato e i ricavi del settore

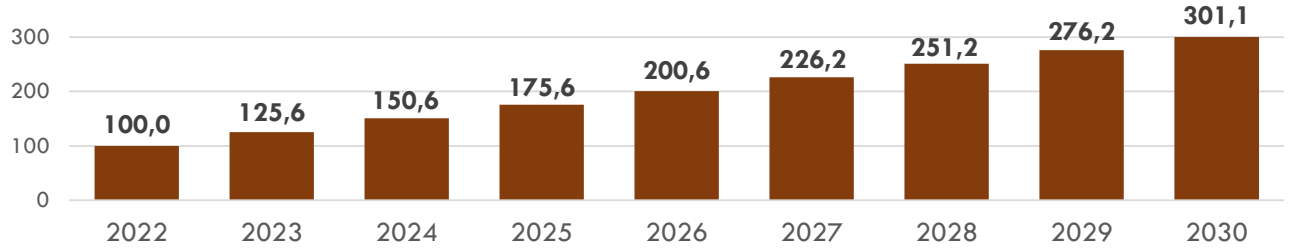
Le misure disposte a livello globale per contrastare la diffusione del Covid-19 hanno avuto ripercussioni economiche particolarmente negative sul *wellness tourism* e, in particolare, sulle terme. In altri termini, su quel variegato insieme di strutture, dotate spesso di un apprezzabile numero di posti letto alberghieri, che erogano un'ampia gamma di servizi per il benessere, la bellezza e la salute della persona.
Secondo le valutazioni del Global Wellness Institute, nel 2020 il fatturato del settore termale – definito "*thermal/mineral springs sector*" – si è mediamente contratto a livello europeo di oltre il 39%, scendendo sotto la soglia dei 15 miliardi di euro. Nell'Unione Europea, la riduzione del fatturato è risultata superiore al 40% in sei Paesi: Ungheria, Francia, Spagna, Romania, Italia e Slovenia. Mentre è risultata inferiore al 34% in altri quattro Paesi: Germania, Austria, Polonia e Slovacchia.
Secondo le stime formulate da Ebiterme, dopo il crollo del 63% accusato nel 2020, il fatturato degli stabilimenti italiani ha evidenziato nel 2021 un apprezzabile rimbalzo (+56%), sebbene abbia consentito di recuperare solo in parte le perdite rispetto al 2019.
Tuttavia, con riferimento alle *medical spa* a livello globale – intese come strutture che seguono un approccio medicale innovativo, basato sull'integrazione dei percorsi terapeutici con i servizi di wellness – i dati di Grand View Research, illustrati nel grafico 5, mostrano uno scenario futuro molto positivo, con una crescita costante del fatturato anno dopo anno, fino a raggiungere il +201,2% nel 2030 rispetto al 2022.

Graf. 4 – *Il mercato europeo delle terme. Quote percentuali di fatturato, 2021*



Fonte: elaborazione Federterme su dati Global Wellness Institute, 2021.

Graf. 5 – *L'andamento previsionale del fatturato delle medical spa a livello globale, 2022-2030. Numeri indici a prezzi correnti: anno 2022 = 100.*

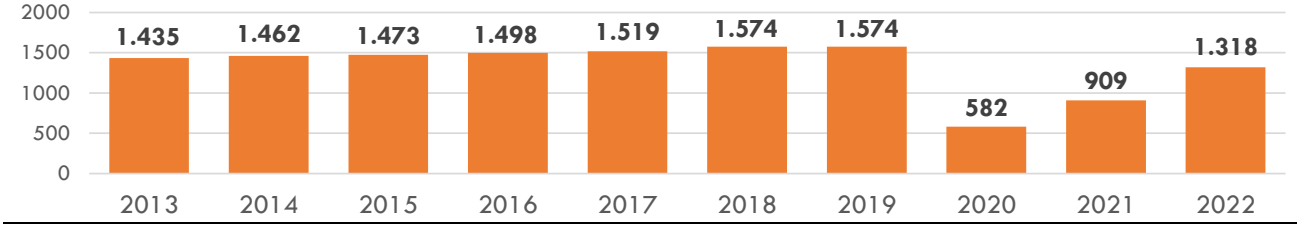


Fonte: elaborazione Federterme su dati Grand View Research (Medical Spa Market Report), 2022.

Spostando l'attenzione sui ricavi delle terme in Italia, il grafico 6 evidenzia come, nel periodo 2013-2019, i ricavi totali siano aumentati ad un tasso medio annuo dell'1,6% fino a sfiorare, nel 2019, gli 1,6 miliardi di euro. Dopo la naturale flessione del 2020 (pari al 63%) che ha portato i ricavi ad appena 582 milioni di euro, è avvenuta una graduale ripresa che ha permesso di superare, nel 2022, gli 1,3 miliardi di euro (+45% rispetto al 2020).

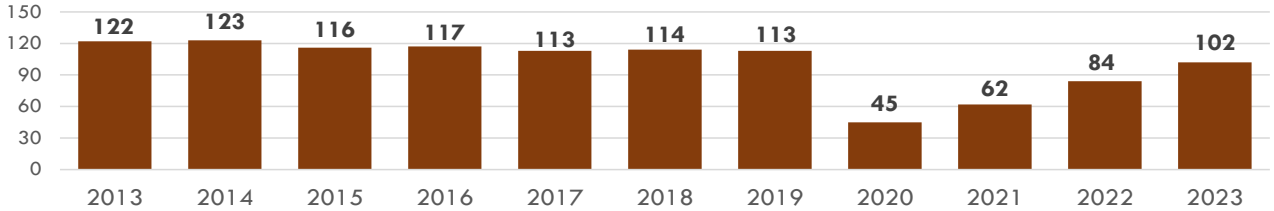
Se si considera, invece, l'andamento dei ricavi delle cure termali erogate in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, in base ai dati delle aziende sanitarie, dopo il calo del 60% avvenuto nel 2020 – che li ha portati da 112,7 milioni di euro nel 2019 a malapena 45,2 nel 2020 – si è assistito ad una graduale ripresa, che ha permesso di avvicinarsi alla soglia dei 62 milioni di euro nel 2021. A tale risultato hanno contribuito soprattutto le variazioni rilevate in Puglia (+126,9%), Lombardia (+126,7%), Campania (+117,7%), Veneto (+74,6%) ed Emilia-Romagna (+25,3%), le quali hanno ampiamente controbilanciato l'ulteriore assottigliamento dei ricavi delle cure termali rilevato in Trentino-Alto Adige (-13,2%), Calabria (-22,1%) e Abruzzo (-38,4%). Ulteriore aumento è avvenuto lo scorso anno in cui, come mostrato nel grafico 7, sono stati raggiunti ricavi pari a 83,7 milioni di euro. Ricavi che, quest'anno, dovrebbero superare la soglia dei 100 milioni di euro.

Graf. 6 – *I ricavi totali delle terme in Italia, 2013-2022. Dati in milioni di euro.*



Fonte: elaborazione Federterme su dati dei bilanci aziendali.

Graf. 7 – *L'andamento dei ricavi delle cure termali convenzionate SSN, 2013-2023. Dati in milioni di euro.*

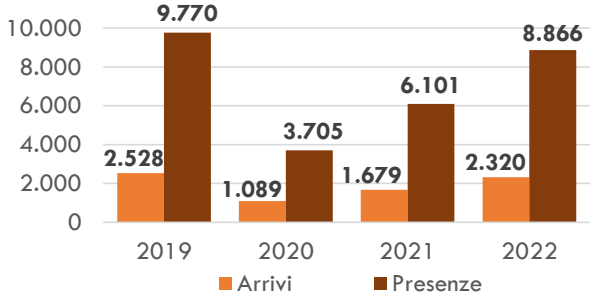


Fonte: elaborazione Federterme su dati RGS – Ragioneria Generale dello Stato.

Dalla lettura dei dati tratti dagli osservatori turistici regionali emerge che, nel 2021, anche la domanda turistica negli hotel-terme italiani – sostenuta dai 53 milioni di euro del bonus terme – ha evidenziato un significativo recupero. Il numero delle presenze negli hotel-terme è, infatti, aumentato quasi del 65% a livello nazionale rispetto al 2020, trainato dai risultati messi a segno dalle quattro principali mete regionali del termalismo: Veneto (+89,3%), Lombardia (+63,5%), Campania (+55,7%) ed Emilia-Romagna (+47,7%). Una crescita che è continuata anche l'anno seguente, consentendo di raggiungere le 8.866 presenze nel 2022, segnando un +45% sull'anno precedente. In termini di arrivi, a partire dai 1.089 nel 2020, ne sono stati registrati 1.679 nel 2021 (+54%) e 2.320 lo scorso anno (+38% sul 2021).

Nel periodo gennaio-giugno 2022, secondo i dati di Banca d'Italia, i pagamenti per le cure termali convenzionate si sono ragguagliati a 52,6 milioni di euro, contro i 20,3 milioni di euro rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente. I pagamenti sono lievitati in media di 2,2 volte nelle regioni del Nord-Est, di 3,1 volte nelle regioni del Nord-Ovest, di 3 volte nelle regioni del Centro e di 5 volte nelle regioni del Mezzogiorno. Nel valutare queste variazioni, occorre rammentare che per le aziende sanitarie i tempi medi di pagamento delle fatture risultano di poco superiori a 40 giorni e che a livello territoriale si riscontra un'ampia variabilità per quanto concerne il rispetto dei termini di pagamento.

Graf. 8 – *Arrivi e presenze negli hotel-terme italiani, 2019-2022. Dati in migliaia.*



Fonte: elaborazione Federterme su statistiche regionali.

Naturalmente sulla performance del settore pesa l'impennata dei prezzi dei prodotti energetici, conseguente allo scoppio della guerra in Ucraina. Il che non stupisce se si considera, da un lato, che l'11% del budget delle aziende termali è assorbito dai consumi di elettricità, gas e acqua; dall'altro, che nei dodici mesi che vanno dal 1° luglio 2021 al 30 giugno 2022 le bollette dell'elettricità e del gas hanno segnato un rincaro del 70-80%. Le tariffe sono andate via via stabilizzandosi, ma l'impatto dei costi energetici è rimasto comunque alto.

4. La riconosciuta azione terapeutica

Nell'ambito dell'assistenza territoriale, apprezzabile può essere il contributo offerto dalle cure termali (bagni, fanghi, inalazioni, etc.), non solo perché tali cure sono quasi del tutto prive di effetti collaterali, ma anche perché in diversi casi la loro azione terapeutica non è per nulla inferiore a quella di altri trattamenti medici. Il che non sorprende se si considerano tre circostanze, ossia:

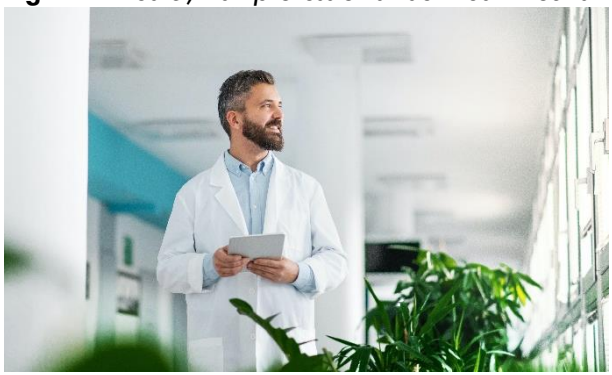
- che le cure termali, oltre a rappresentare una delle più antiche branche della medicina tradizionale, poggiano su protocolli sanitari aventi una solida base scientifica;
- che la stessa Organizzazione Mondiale della Sanità ha riconosciuto l'efficacia della crenoterapia nella remissione dei sintomi di varie malattie croniche della pelle, delle articolazioni, dell'apparato gastroenterico, otorinolaringoiatrico, e così via.
- che le inalazioni di acqua sulfurea o salsobromoiodica possono essere molto utili nel contrastare e prevenire alcune patologie delle vie respiratorie frequenti in età pediatrica (sinusiti, faringiti, bronchiti, etc).

Il contributo delle cure termali non è rilevante solo dal punto di vista terapeutico, ma anche sotto l'aspetto economico. La loro azione antiflogistica, riabilitativa e disintossicante infatti – favorendo il benessere psicofisico e il rafforzamento delle naturali capacità di difesa dell'organismo – consente di ridurre il consumo dei farmaci e il numero delle degenze. In tale contesto, basti pensare che in alcune patologie osteoarticolari un ciclo di sedute di fangoterapia riduce sensibilmente il consumo di farmaci antinfiammatori; e che per alcune patologie della pelle (psoriasi, dermatite atopica, etc.) risulta particolarmente efficace l'abbinamento della balneoterapia alla fototerapia.

5. Il concetto di salute

Il concetto di salute si è costantemente modificato nel corso del tempo, tanto da assumere oggi un significato molto più ampio che in passato. La salute, infatti, non è più definita solo come una situazione caratterizzata da assenza di patologie e di limitazioni nello svolgimento delle attività quotidiane, ma anche come uno stato di benessere tale da garantire una buona qualità della vita e l'armonioso equilibrio della persona. Si tratta di una concezione "olistica", che pone l'accento sulla dimensione fisica, psichica e relazionale della vita umana e che attribuisce una notevole importanza alla salute percepita, alla capacità di rigenerazione dell'organismo e alla riduzione dei fattori di rischio (cattive abitudini alimentari, sedentarietà, consumo di alcol e tabacco, etc).
Questo cambiamento di prospettiva – sintetizzato nell'art.1 dello statuto dell'OMS "*La salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non soltanto una mera assenza di malattia o infermità*" – è stato accompagnato dalla diffusione su vasta scala di nuovi modelli di consumo, caratterizzati da una maggiore spesa per le cure mediche e per quel variegato insieme di beni e servizi che fanno parte del wellness (fitoterapia, agopuntura, omeopatia, yoga, massaggi, tecniche di rilassamento, medicina estetica, etc). Se si tiene conto di queste tendenze, si può allora dire che le terme costituiscono un presidio in linea con la concezione olistica della salute.

Fig. 1 – *I medici, tra i professionisti dell'health tourism*



Fonte: Federterme, 2023.

6. Con l'arrivo di Italcares cambia la prospettiva dell'offerta italiana di benessere e salute

Nel 2020 in piena pandemia, Federterme avvia insieme all'Agenzia ICE[1] un'indagine contattando tour operator e operatori del settore per conoscere le esigenze di un mercato, quello del turismo medicale, che sarebbe esploso in una crescita esponenziale.
La salute, infatti dopo l'avvento della pandemia di Covid-19, diventa uno dei parametri di riferimento per la popolazione mondiale. Il benessere, già assurto a modello incontrastato di vita post industriale, figlio di un progresso che dell'avanzamento dello stile di vita e dei limiti di età considerati "anzianità" faceva la sua bandiera, conquista le prime posizioni nella classifica delle preferenze del "turista evoluto".
Insieme a sostenibilità del viaggio, digitalizzazione della scelta di turismo, sviluppo delle esperienze e dello *slow travel*, si fa strada la tendenza della maggior parte della popolazione, subito dopo la riapertura dei paesi chiusi per motivi di salute, a prediligere il viaggio dedicato al miglioramento del proprio stile di vita e alla prevenzione e cura delle malattie.
Si è quindi pensato di creare una piattaforma che racchiudesse tutta l'offerta italiana di salute e benessere disponibile per il turista-paziente internazionale, occupando uno spazio che già altri paesi stanno tentando da tempo di colonizzare.

7. Che cos'è Italcares

Italcares è il primo e unico progetto italiano per la promozione del turismo medicale e del benessere in Italia che ricomprende le eccellenze italiane per la prevenzione, la cura delle malattie, la riabilitazione e più in generale il *wellbeing* inteso come stile di vita, modalità di cura, mantenimento della salute fisica e mentale. Per turismo medicale, o *health tourism*, si intende la tendenza a spostarsi dalla propria nazione per richiedere in un'altra parte del mondo le cure, la riabilitazione, la prevenzione, i trattamenti di benessere.
Nato nel 2021 da un'idea di Federterme, ente attuatore del progetto, Italcares viene riconosciuto come modello di valore dal Ministero del Turismo

[1] L'ICE – Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane è l'organismo attraverso cui il Governo favorisce il consolidamento e lo sviluppo economico-commerciale delle nostre imprese sui mercati esteri. Agisce, inoltre, quale soggetto incaricato di promuovere l'attrazione degli investimenti esteri in Italia. Con una organizzazione dinamica motivata e moderna e una diffusa rete di uffici all'estero, l'ICE svolge attività di informazione, assistenza, consulenza, promozione e formazione alle piccole e medie imprese italiane. Grazie all'utilizzo dei più moderni strumenti di promozione e di comunicazione multicanale, agisce per affermare le eccellenze del Made in Italy nel mondo.

che ne approva la richiesta di finanziamento cofinanziandolo con il Fondo Unico Nazionale del Turismo (FUNT). Italcares si avvale dell'omonima piattaforma tecnologica sulla quale il turista-paziente ha a disposizione la più ampia offerta di trattamenti medicali e di benessere presenti in Italia, direttamente online.
Un servizio avanzato di *customer care* a disposizione per consigliare le migliori destinazioni sanitarie e la combinazione di soluzioni *health and wellness*. Dedicato al paziente, ma anche a chi lo accompagna nel suo viaggio medicale in Italia, un servizio di accoglienza e consulenza sulle esperienze da poter fare nel tempo libero, per godere del patrimonio presente in Italia.
I partner del progetto sono eccellenze selezionate tra le strutture sanitarie, termali, ricettive e spa che, a vario titolo, offrono servizi medicali e di benessere. Ospedali e cliniche private, centri termali e centri benessere, strutture ricettive e operatori di settore ad essi collegati. Un progetto che gode anche di un forte appoggio istituzionale, avvalorato da enti quali il Ministero del Turismo e della Sanità, e numerosi partner istituzionali.

Fig. 2 – *Il logo ufficiale di Italcares*

ITALCARES®
Italian health and wellness

Fonte: Federterme, 2023.

8. Le finalità di Italcares

Italcares si pone l'obiettivo di promuovere le eccellenze italiane nel turismo medicale, termale e del benessere, legato alla salute psico-fisica e fisica in forma individuale o collettiva, attraverso l'offerta di eccellenze in ambito sanitario e di benessere, con un'ampia scelta di trattamenti, interventi e servizi medicali garantiti e selezionati sull'intero territorio italiano.
La piattaforma si rivolge sia al singolo utente che agli operatori del settore del turismo medicale, nel rispetto del concetto più ampio di benessere e prevenzione delle malattie dall'insorgenza di patologie, con soluzioni virtuose a minore impatto ambientale in viaggio e durante il soggiorno, attraverso esperienze diversificate e immersive alla scoperta della cultura, del territorio e delle tradizioni italiane, che consenta una scelta sicura e fruibile attraverso il supporto di strumenti digitali innovativi e un team dedicato.
L'Italia è un'opportunità che bisogna sfruttare al meglio, specialmente tenendo conto dell'immenso patrimonio di acque termali presenti sul territorio nazionale nonché della qualità dell'assistenza sanitaria, delle strutture ricettive e di un clima sempre favorevole, che ci aiuta a favorire la destagionalizzazione e la differenziazione dell'offerta turistica.
In quest'ottica, la piattaforma Italcares ha come obiettivo la messa a sistema di un'offerta integrata e ad alto impatto digitale, per favorire la fruizione di servizi legati alla salute, alla riabilitazione, alla prevenzione, al benessere fisico e mentale, offerti da strutture di eccellenza italiane, in particolare andando a colmare un gap di quella fascia di turismo internazionale che ha già fatto dell'Italia, e delle sue città d'arte e

bellezze museali e naturali, il Paese di riferimento per le sue vacanze.
Il turismo legato alla salute ed al benessere, nel senso più ampio del termine, è una nicchia di mercato in costante crescita che può essere occupata a vantaggio di una maggiore destagionalizzazione dei flussi, un incremento di ricavi per tutti gli attori coinvolti, un rilancio dei comuni termali italiani presenti in tutte le regioni italiane e dei territori ad essi legati, a vantaggio di tutta la filiera dell'industria del turismo, della sanità e del benessere.
La piattaforma Italcares punterà sul legame Benessere-Arte-Cultura-Natura che contraddistingue l'Italia e avrà come partner le strutture termali e sanitarie, gli istituti specializzati, le strutture di supporto turistico come hotel, agenzie di viaggio e tour operator in grado di completare l'offerta integrando il turismo sanitario con quello tradizionale. Il turista-paziente sanitario avrà, perciò, la possibilità di individuare il proprio percorso turistico e sanitario secondo le sue esigenze personali.

Fig. 3 – *Illustrazione nella brochure di Italcares, 2023*

Fonte: Federterme, 2023.

9. Come funzionerà Italcares?

Italcares potrà contare su:

- una rete di partner specializzati in servizi dedicati alla salute e benessere della persona;
- una piattaforma tecnologica di profilo internazionale;
- l'offerta di servizi nel mondo sanitario e termale supportata da strutture ospedaliere e centri di eccellenza;
- il collegamento con esperienze differenti che consentano un soggiorno lieto e appagante per tutti i viaggiatori, siano essi pazienti che accompagnatori;
- il brand Italia e lo stile italiano nell'approccio con il turista medicale e l'operatore turistico;
- le istituzioni e le normative di riferimento per districarsi nella fruizione dei servizi con facilità;
- un team di *customer care* (*Human & Digital Human*) a disposizione per la creazione di offerte plurime, compatibili con i bisogni dell'utente.

Quelli appena elencati sono gli elementi sui quali la piattaforma Italcares va ad inserirsi consentendo un viaggio digitale prima ancora che reale, muovendosi in uno spazio digitalizzato e automatizzato, ricco di contenuti e di elementi di approccio da aree di ingresso differenti che favoriscono l'interazione e la fruizione delle pagine di Italcares. L'utente viene accompagnato alla soddisfazione del proprio bisogno o all'identificazione di un'esigenza, che ha come obiettivo finale lo star bene e la salute fisica e mentale. A corollario l'Italia e le sue bellezze infinite, il ben mangiare, il ben vivere, il ben stare. La piattaforma apre le sue porte all'utente, sia esso *business* che *consumer*, con un ventaglio di

offerte di servizi, di strutture che li offrono, presenti nelle varie e differenti regioni italiane, ognuna con le sue specificità ma unite da un comune denominatore, l'"*Italian health and wellness*". La semplicità d'uso di Italcares e la qualità dell'offerta faranno il resto.

10. Quali i risultati attesi e le prospettive future?
La ripresa del sistema termale italiano, con il suo recupero post Covid-19 che ne ha permesso un ritorno ai valori pre-pandemia, e il cambiamento nella composizione della domanda che, seppur con approcci differenti, scopre il valore della salute e del benessere come stile di vita e di vacanza da un lato, la scoperta del viaggio come modalità per trovare un'offerta sanitaria alternativa a quella locale dall'altro, non devono indurre il settore a sedersi. Oggi il mondo cambia velocemente ed un settore considerato come "tradizionale" fino a ieri deve innovare il proprio stile ed i canali di distribuzione per mantenersi vitale. Italcares va a coprire uno "spazio vuoto", una carenza nell'approccio sistemico verso il turista medicale.

Il turismo legato alla salute ed al benessere, nel senso più ampio del termine, è una nicchia di mercato in costante crescita che offre numerosi vantaggi, dalla destagionalizzazione dei flussi, all'incremento dei ricavi dell'intera filiera, allo sviluppo dei territori in tutte le regioni italiane.
Dal punto di vista economico, partendo da un valore di stima di mercato che si aggira intorno ai 2,1 miliardi di euro in Italia (composto da sanità e benessere), Italcares si pone un obiettivo del +20% alla messa a regime della piattaforma.
Un obiettivo ambizioso ma raggiungibile, con una costante attenzione verso la rete di attori che ne condividono gli obiettivi, la forza di un'offerta diffusa su tutto il territorio italiano, la scelta di sistemi tecnologici evoluti a supporto della piattaforma per qualificarne la fruizione ed ottimizzarne la gestione.
Italcares, la via italiana al benessere e alla salute, paladina del turismo medicale, sarà online a partire dal primo trimestre 2024 prevedendo diverse fasi di sviluppo, fino all'intero completamento del progetto.

ISSN 2499-0795

cinque
2023

Direzione | Francesco di Cesare
Organizzazione | Anthony A. La Salandra

Tutti gli articoli dal 2001 ad oggi
de "Le pagine di Risposte Turismo"
sono disponibili on-line
nella sezione dedicata del sito
www.risposteturismo.it

RISPOSTE TURISMO

Risposte Turismo s.r.l.
Giudecca 624 | 30133 Venezia | tel. +39 0413093260
www.risposteturismo.it | info@risposteturismo.it