

Định hướng phát triển du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh tại Việt Nam

DƯƠNG THỊ HỒNG NHUNG*

Tóm tắt

Du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh đang là xu hướng mới của du lịch thế giới, đặc biệt trong bối cảnh đại dịch Covid-19 và nền kinh tế số hiện nay. Việt Nam với lợi thế nguồn tài nguyên du lịch rất phong phú, đa dạng, rất phù hợp để phát triển du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh để thu hút khách du lịch trên khắp thế giới. Bài viết khái quát các thành phần và công nghệ chính của du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh; thực trạng phát triển du lịch chăm sóc sức khỏe tại Việt Nam thời gian qua; từ đó đưa ra một số định hướng phát triển du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh tại Việt Nam.

Từ khóa: du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh, Việt Nam, tour du lịch chữa lành

Summary

Smart healthcare tourism is a new trend in world tourism, especially in the context of the Covid-19 pandemic and the current digital economy. Vietnam, with the advantage of very rich and diverse tourism resources, is very suitable for developing smart health care tourism to attract tourists around the world. The article generalized the main components and technologies of smart healthcare tourism; current status of health tourism development in Vietnam recently; thereby propose some directions for developing smart health care tourism in Vietnam.

Keywords: smart health care tourism, Vietnam, healing tour

GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh môi trường sống đang dần bị ô nhiễm và nền kinh tế đang phát triển nhanh chóng như hiện nay, du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh đóng một vai trò quan trọng trong việc đảm bảo thỏa mãn nhu cầu vừa đi du lịch, vừa cải thiện và nâng cao sức khỏe của bản thân. Theo truyền thống, hoạt động du lịch kết hợp chăm sóc sức khỏe là một quá trình tốn nhiều công sức và thời gian, phụ thuộc nhiều vào kỹ thuật và công nghệ của cơ sở khám chữa bệnh ở các điểm đến du lịch khác nhau. Tuy nhiên, với sự ra đời của công nghệ: trí tuệ nhân tạo (AI), internet vạn vật (IoT), thực tế ảo và tăng cường (VR và AR) và blockchain, hoạt động du lịch kết hợp chăm sóc sức khỏe nói chung đang có sự chuyển đổi đáng kể.

Những đổi mới như khuyến nghị về sức khỏe do AI điều khiển, thiết bị theo dõi sức khỏe hỗ trợ IoT, trải nghiệm VR/AR và chuỗi khối để bảo mật dữ liệu đã trở thành trọng tâm của lĩnh vực chăm sóc sức khỏe. Những công nghệ này cho phép mang lại trải nghiệm chăm sóc sức khỏe được cá nhân hóa cao và quản lý sức khỏe theo thời gian thực. Bài viết này nhằm mục đích nghiên cứu và xác định các định hướng phát triển du lịch chăm

sóc sức khỏe thông minh tại Việt Nam trong bối cảnh hiện nay.

TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH CHĂM SÓC SỨC KHỎE THÔNG MINH

Khái niệm và định nghĩa

Du lịch chăm sóc sức khỏe ngày càng được các nhà nghiên cứu quan tâm, theo đó, nó được hiểu là một loại hình du lịch chủ yếu nhằm nâng cao sức khỏe thông qua các hoạt động thể chất, tâm lý hoặc tinh thần. Melanie Smith và Laszlo Puczko (2014) đã định nghĩa, du lịch chăm sóc sức khỏe là những chuyến đi được thực hiện với mục đích chính là đạt được, thúc đẩy hoặc duy trì sức khỏe tối đa và cảm giác khỏe mạnh.

Du lịch chăm sóc sức khỏe là một hình thức du lịch tập trung vào việc nâng cao hoặc duy trì sức khỏe của một người. Nó bao gồm nhiều hoạt động và trải nghiệm khác nhau được thiết kế để nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần. Lĩnh vực du lịch này khác với du lịch y tế, tập trung vào tìm kiếm phương pháp điều trị y tế của du khách.

Du lịch chăm sóc sức khỏe bao gồm các hoạt động, như: trị liệu spa, yoga, chương trình thể dục, trị liệu toàn diện, hướng dẫn dinh dưỡng và thiền định. Với sự phát triển của công nghệ số ngày càng mạnh

* Khoa Khách sạn - Du lịch, Trường Đại học Thương mại

Ngày nhận bài: 03/5/2024; Ngày phản biện: 22/5/2024; Ngày duyệt đăng: 03/6/2024



Hình thức du lịch nghỉ dưỡng kết hợp chữa bệnh đang được nhiều người quan tâm. Ảnh: Internet

mẽ, yếu tố “thông minh” đã được bổ sung vào khái niệm du lịch chăm sóc sức khỏe. Theo đó, du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh đề cập đến việc tích hợp các công nghệ tiên tiến vào du lịch chăm sóc sức khỏe nhằm nâng cao sức khỏe và tinh thần cho du khách. Khái niệm này tận dụng các công cụ, như: AI, IoT, VR và AR và blockchain để cung cấp những trải nghiệm chăm sóc sức khỏe cá nhân hóa, hiệu quả và an toàn.

Các thành phần và công nghệ chính của du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh

Theo Brian Kee Mun Wong và Sarah Alia Sa'aid Hazley (2021), các thành phần và công nghệ chính của du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh bao gồm:

- Tích hợp AI và IoT: Công nghệ AI và IoT là trung tâm của du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh. Các ứng dụng AI, như chatbots và trợ lý ảo, giúp đơn giản hóa các dịch vụ, như: đặt phòng và truy vấn của khách hàng, cung cấp trải nghiệm cá nhân hóa. Các thiết bị IoT, bao gồm các thiết bị theo dõi sức khỏe đeo được và điều khiển phòng thông minh, cho phép theo dõi các dấu hiệu sinh tồn, như: nhịp tim, mô hình giấc ngủ và hoạt động thể chất, cung cấp dữ liệu thời gian thực có thể được sử dụng để điều chỉnh các chương trình chăm sóc sức khỏe và các chương trình chăm sóc sức khỏe cá nhân hóa, như: lập kế hoạch tập luyện cá nhân, khuyến nghị về chế độ ăn uống, các hoạt động tâm lý dựa trên các chỉ số sức khỏe và sở thích cá nhân.

- Thực tế ảo và tăng cường: VR và AR được sử dụng để nâng cao trải nghiệm chăm sóc sức khỏe. Cụ thể, VR và AR sẽ cung cấp những trải nghiệm chăm sóc sức khỏe toàn diện, như: các buổi tập yoga ảo, thiền hướng dẫn và các tour du lịch ảo đến các điểm đến chăm sóc sức khỏe, cho phép du khách khám phá và tham gia vào các hoạt động chăm sóc sức khỏe trước và trong chuyến đi của họ.

Các trợ lý ảo và Chatbots là những công cụ do AI điều khiển cũng hỗ trợ du khách trong việc đặt chỗ, điều hướng cơ sở vật chất chăm sóc sức khỏe, và truy cập thông tin sức khỏe, từ đó cải thiện trải nghiệm khách hàng tổng thể.

- Blockchain cho an ninh dữ liệu: Công nghệ blockchain được sử dụng để đảm bảo an ninh và quyền riêng tư liên quan đến các dữ liệu sức khỏe bằng cách tạo ra một tài khoản an toàn và không thể thay đổi để lưu trữ thông tin nhạy cảm, giúp xây dựng lòng tin giữa du khách. Điều này rất quan trọng trong việc duy trì niềm tin và đảm bảo tuân thủ các quy định bảo vệ dữ liệu.

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CHĂM SÓC SỨC KHỎE

Theo số liệu của Cục Du lịch quốc gia Việt Nam, trước đại dịch Covid-19, năm 2018, có 350.000 người nước ngoài đến Việt Nam khám chữa bệnh kết hợp nghỉ dưỡng và chi tiêu 2 tỷ USD (Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, 2023). Trong khi đó, hàng năm cũng có khoảng 40.000 người Việt Nam ra nước ngoài chữa bệnh kết hợp du lịch và chi tiêu tới hàng tỷ USD. Điều đó cho thấy, không chỉ khách quốc tế, mà khách nội địa cũng là đối tượng đầy tiềm năng của loại hình du lịch chăm sóc sức khỏe. Khảo sát của nhóm nghiên cứu Phạm Hồng Long và Ngô Việt Anh với đề tài “Phát triển sản phẩm du lịch chăm sóc sức khỏe ở Việt Nam” trình bày tại Hội thảo khoa học về “Thực trạng và giải pháp phát triển sản phẩm du lịch chăm sóc sức khỏe ở Việt Nam”, diễn ra ngày 27/9/2023 cũng cho thấy, đặc điểm của khách du lịch chăm sóc sức khỏe, đó là thời gian lưu trú từ 3-5 ngày, phần lớn là người cao tuổi. Những yếu tố như sử dụng được liệu phục hồi sức khỏe hay coi chăm sóc sức khỏe là mục tiêu đi du lịch, cũng được nhiều du khách ưu tiên lựa chọn.

Hiện nay, nhiều khách sạn, resort tại Việt Nam đã coi chăm sóc sức khỏe như một dịch vụ gia tăng cho khách lưu trú nổi bật, như: các chương trình tại Alba Wellness Valley by Fusion (Thừa Thiên Huế), TIA Wellness Resort (Đà Nẵng), The Anam Mũi Né (Bình Thuận), Alma Resort Cam Ranh (Khánh Hòa)... Các công ty lữ hành cũng chủ động xây dựng sản phẩm chăm sóc sức khỏe, như: tour du lịch chữa lành của Công ty Femor hay các gói du lịch sức khỏe của Công ty Nature X Việt Nam...

MỘT SỐ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CHĂM SÓC SỨC KHỎE THÔNG MINH TẠI VIỆT NAM

Việt Nam có nhiều cảnh quan thiên nhiên, tạo ra những điểm đến hấp dẫn cho khách du lịch để có được những trải nghiệm toàn diện, giúp xoa dịu tâm trí, hồi phục cơ thể và tinh thần của họ. Những đặc điểm đáng chú ý này khiến Việt Nam trở thành điểm đến lý tưởng cho du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh, mang đến một nơi mà du khách có thể kết nối lại với thiên nhiên và tìm thấy sự cân bằng, cả thể chất lẫn tinh thần.

Nhu cầu ngày càng tăng về du lịch chăm sóc sức khỏe tại Việt Nam đã thúc đẩy việc mở rộng các dịch vụ nhằm nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần. Theo Statista, bất chấp ảnh hưởng lan rộng của đại dịch Covid-19, thị trường du lịch chăm sóc sức khỏe toàn cầu vẫn đạt 476,1 tỷ USD vào năm 2022 và dự kiến sẽ tăng lên 1,02 nghìn tỷ USD vào năm 2030 (Hồng Nhung, 2023). Những con số này nhấn mạnh tiềm năng to lớn và triển vọng tương lai của ngành. Do vậy, tận dụng cơ hội, thúc đẩy tiềm năng phát triển loại hình du lịch này là rất cần thiết. Muốn làm được điều đó, định hướng phát triển du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh tại Việt Nam trong bối cảnh hiện nay cần tập trung vào các vấn đề sau:

Một là, phát triển cơ sở hạ tầng thông minh

Du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh nằm ở việc tích hợp thêm các công nghệ mới nổi, cải thiện các chiến lược cá nhân hóa và đảm bảo các biện pháp bảo mật dữ liệu vững chắc. Nhưng muốn làm được điều đó, thì trước tiên chúng ta cần phải có một nền tảng cơ sở hạ tầng thông minh.

Nền tảng cơ sở hạ tầng cho du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh bao gồm việc tạo ra một hệ thống toàn diện tích hợp công nghệ tiên tiến với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe truyền thống. Một số thành phần cơ sở hạ tầng quan trọng cần thiết để tạo dựng và phát triển du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh bao gồm:

- Xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ như hệ thống đường truyền internet tốc độ cao và kết nối nhanh chóng. Trong đó, đảm bảo cho phép truy cập băng thông rộng, kết nối internet tốc độ cao trên khắp các điểm đến chăm sóc sức khỏe để hỗ trợ các thiết bị IoT, nền tảng trực tuyến và trải nghiệm ảo.

Hệ thống mạng 5G cũng cần được nâng cấp để tăng khả năng kết nối, cho phép truyền dữ liệu theo

thời gian thực và tích hợp liền mạch các thiết bị và ứng dụng thông minh.

- Sử dụng nền tảng Big data và phân tích AI trong việc thu thập và phân tích dữ liệu, từ đó tạo các chương trình chăm sóc sức khỏe được cá nhân hóa. Sử dụng AI để diễn giải dữ liệu và đưa ra đề xuất theo thời gian thực. Ngoài ra, có thể sử dụng AI để bảo trì dự đoán cơ sở vật chất và thiết bị tại các cơ sở chăm sóc sức khỏe, đảm bảo hoạt động liên tục và hiệu quả mà không bị gián đoạn.

- Nghiên cứu và ứng dụng công nghệ blockchain để lưu trữ và quản lý dữ liệu sức khỏe cá nhân một cách an toàn, đảm bảo quyền riêng tư và ngăn chặn truy cập trái phép. Duy trì các biện pháp khai thác và quản lý dữ liệu minh bạch, cho phép khách du lịch kiểm soát dữ liệu của họ và hiểu cách sử dụng dữ liệu đó.

Ngoài ra, cũng cần có nền tảng hạ tầng đủ mạnh để đảm bảo tuân thủ các quy định về Luật Bảo vệ dữ liệu, bao gồm cả bảo vệ dữ liệu địa phương và toàn cầu, chẳng hạn như: GDPR, để bảo vệ thông tin cá nhân của khách du lịch và tạo dựng niềm tin.

Hai là, đầu tư vào cơ sở vật chất và trang thiết bị chăm sóc sức khỏe thông minh

Với sự đề cao công nghệ, yêu cầu về tận dụng công nghệ sẽ là bắt buộc đối với loại hình du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh. Các yêu cầu liên quan đến thông tin và đặt chỗ trực tuyến, như tăng cường sự hiện diện kỹ thuật số của các dịch vụ du lịch chăm sóc sức khỏe thông qua các trang web và ứng dụng di động thân thiện với người dùng, cung cấp thông tin, tùy chọn đặt chỗ và các chuyến tham quan ảo. Hay tích hợp các công nghệ theo dõi sức khỏe vào các chương trình chăm sóc sức khỏe để mang lại trải nghiệm cá nhân hóa sẽ là những gợi ý quan trọng trong phát triển loại hình du lịch này. Do đó, Việt Nam cần đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ thông qua các trang thiết bị như:

- Các buổi chăm sóc sức khỏe ảo: Phát triển nền tảng VR cho các lớp thể dục ảo, thiền có hướng dẫn và các chuyến tham quan ảo đến các điểm đến chăm sóc sức khỏe, mang lại trải nghiệm phong phú.

- Cải tiến AR: Sử dụng AR cho trải nghiệm tương tác, chẳng hạn như các hoạt động chăm sóc sức khỏe do AR hướng dẫn và môi trường thực tế tăng cường để nâng cao sự thư giãn và tương tác.

- Thiết bị đeo và thiết bị theo dõi sức khỏe: Cung cấp cho khách du lịch các thiết bị đeo hỗ trợ IoT để theo dõi các dấu hiệu quan trọng và mức độ hoạt động, cung cấp thông tin chi tiết về sức khỏe được cá nhân hóa. Các thiết bị theo dõi cảm biến IoT trong các cơ sở lưu trú và trung tâm chăm sóc sức khỏe để kiểm soát ánh sáng, nhiệt độ, chất lượng không khí và các yếu tố môi trường khác, nâng cao sự thoải mái và tiết kiệm năng lượng.

- Nền tảng và dịch vụ kỹ thuật số như các ứng dụng di động để cung cấp các kế hoạch chăm sóc sức khỏe được cá nhân hóa, dịch vụ đặt chỗ, tư vấn ảo và

theo dõi sức khỏe theo thời gian thực; phát triển các ứng dụng hỗ trợ sự tương tác của khách hàng thông qua các tính năng như phản hồi, chương trình khách hàng thân thiết và chia sẻ trên mạng xã hội về thành tích chăm sóc sức khỏe.

- Hệ thống quản lý và đặt chỗ trực tuyến tích hợp bằng cách triển khai các nền tảng trực tuyến để đặt chỗ ở, dịch vụ chăm sóc sức khỏe và hoạt động liên mạch, được tích hợp với AI để đưa ra các đề xuất được cá nhân hóa. Sử dụng hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) để theo dõi sở thích, phản hồi và lịch sử dịch vụ của khách hàng, nâng cao khả năng cung cấp dịch vụ được cá nhân hóa.

Ba là, nâng cao trình độ nhân lực công nghệ số

Nhân lực chăm sóc sức khỏe vốn phức tạp, yêu cầu về đảm bảo và nâng cao trình độ công nghệ thông tin cho họ để họ có thể cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông minh lại càng phức tạp hơn. Để làm được điều đó, ngành du lịch Việt Nam cần cân nhắc tới một số gợi ý sau:

- Tìm kiếm và tuyển dụng các chuyên gia chăm sóc sức khỏe có kiến thức chuyên môn về các phương thức chăm sóc sức khỏe khác nhau, bao gồm thể dục, dinh dưỡng, sức khỏe tâm thần và các liệu pháp thay thế. Khuyến khích đào tạo liên tục và phát triển chuyên môn cho họ để theo kịp các xu hướng và công nghệ mới nhất trong lĩnh vực du lịch chăm sóc sức khỏe.

- Đào tạo và bồi dưỡng chuyên nghiệp: Xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho các chuyên gia chăm sóc sức khỏe, bao gồm các nhà trị liệu, huấn luyện viên yoga và quản lý spa để đảm bảo dịch vụ chất lượng cao. Hợp tác với các tổ chức chăm sóc sức khỏe quốc tế để cấp chứng nhận và tiêu chuẩn đào tạo. Phối hợp với đó, cần tích hợp đào tạo về công nghệ, cung cấp các khóa, các chương trình đào tạo cho nhân viên về cách sử dụng công nghệ tiên tiến và hệ thống quản lý dữ liệu để đảm bảo cung cấp dịch vụ hiệu quả.

Bốn là, tiếp thị và xây dựng thương hiệu

Sử dụng tiếp thị kỹ thuật số, truyền thông mạng xã hội và hội chợ du lịch chăm sóc sức khỏe để xây dựng

và triển khai các chiến dịch tiếp thị hướng tới khách du lịch mục tiêu, cả trong nước và quốc tế, cụ thể:

- Phát triển thương hiệu: Tạo dựng bản sắc thương hiệu mạnh cho Việt Nam như một điểm đến du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh. Làm nổi bật các điểm bán hàng độc đáo như khả năng chi trả, vẻ đẹp thiên nhiên và di sản văn hóa trong tài liệu quảng cáo (Xu hướng Du lịch Việt Nam 2024 (vivutransel.com))

- Khai thác các nền tảng và ứng dụng số để làm nổi bật vẻ đẹp tự nhiên, quảng bá các bãi biển, núi và rừng của Việt Nam như những địa điểm lý tưởng cho các hoạt động chăm sóc sức khỏe. Nhấn mạnh vào môi trường yên tĩnh và tuyệt đẹp có lợi cho việc thư giãn và trẻ hóa (Du lịch chăm sóc sức khỏe tại Việt Nam: Tổng quan (vietnam-briefing.com)) (Xu hướng Du lịch Việt Nam năm 2024 (vivutransel.com)).

Năm là, hỗ trợ của Chính phủ

Triển vọng của ngành du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh đầy hứa hẹn với sự tích hợp ngày càng tăng của công nghệ, trải nghiệm chăm sóc sức khỏe được cá nhân hóa và sự chú trọng nhiều hơn đến sức khỏe tâm thần. Do vậy, Chính phủ Việt Nam cũng nên dành nhiều ưu đãi hơn cho sự phát triển của lĩnh vực này, cụ thể:

- Xây dựng và hoàn thiện các chính sách và ưu đãi: Chính phủ cần xây dựng các chính sách và ưu đãi hỗ trợ cho các nhà đầu tư vào lĩnh vực du lịch chăm sóc sức khỏe. Điều này có thể bao gồm giảm thuế, trợ cấp và đơn giản hóa các quy trình quản lý lĩnh vực chăm sóc sức khỏe thông minh.

- Quan hệ đối tác công - tư: Chính phủ cần cân nhắc các biện pháp để thúc đẩy sự hợp tác giữa khu vực công và tư nhân để tài trợ và thúc đẩy các sáng kiến du lịch chăm sóc sức khỏe thông minh.

- Thúc đẩy liên kết, hội nhập văn hóa: Khuyến khích và tạo điều kiện giao lưu, kết hợp các phương pháp chăm sóc sức khỏe truyền thống của Việt Nam, như: thuốc thảo dược, châm cứu và xoa bóp cổ truyền vào các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông minh. Chính phủ có thể đẩy mạnh công tác quảng bá những trải nghiệm văn hóa độc đáo này như một phần của gói du lịch chăm sóc sức khỏe. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Brian Kee Mun Wong, Sarah Alia Sa'aid Hazley (2021), The future of health tourism in the industrial revolution 4.0 era, *Journal of Tourism Futures*, 7(2).
2. Hồng Nhung (2023), *Báo quốc tế nhận định về những cơ hội phát triển du lịch sức khỏe tại Việt Nam*, truy cập từ <https://toquoc.vn/bao-quoc-te-nhan-dinh-ve-nhung-co-hoi-phat-trien-du-lich-suc-khoe-tai-viet-nam-20230915102057147.htm>.
3. Melanie Smith, Laszlo Puczko (2014), *Health, Tourism and Hospitality Spas, Wellness and Medical Travel*, 2nd Edition, Routledge, London.
4. Phạm Hồng Long, Ngô Việt Anh (2023), *Phát triển sản phẩm du lịch chăm sóc sức khỏe ở Việt Nam*, tham luận tại Hội thảo khoa học "Thực trạng và giải pháp phát triển sản phẩm du lịch chăm sóc sức khỏe ở Việt Nam" do Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội tổ chức, ngày 27/9/2023.
5. Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội (2023), *Tài liệu Hội thảo khoa học "Thực trạng và giải pháp phát triển sản phẩm du lịch chăm sóc sức khỏe ở Việt Nam"*, ngày 27/9/2023.