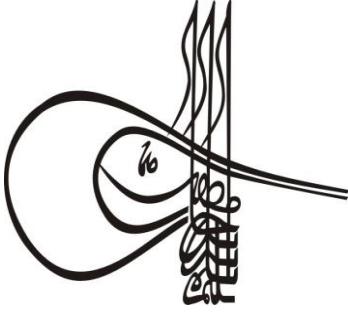




Turkish Studies

Educational Sciences

Volume 13/19, Summer 2018, p. 501-512

DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.14201>

ISSN: 1308-2140, ANKARA-TURKEY

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info/Makale Bilgisi

✍ Received/Geliş: Eylül 2018

✓ Accepted/Kabul: Eylül 2018

✍ Referees/Hakemler: Prof. Dr. Ali Kemal YILDIZ - Prof. Dr. Mehmet MELEMEN

This article was checked by iThenticate.

ÇALIŞANLAR, YÖNETİCİLER VE ULUSLARARASI HASTALAR BAĞLAMINDA TÜRK SAĞLIK TURİZMİNİN SWOT ANALİZİ İLE SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNİN TESPİTİ

*Hakkı ÇILGINOĞLU**

ÖZET

Sağlık turizmi her geçen gün dünya ekonomisinde daha önemli bir argüman haline gelmektedir. Dünyada 2010 yılı itibarıyla sağlık hizmetlerinden yararlanmak amacıyla seyahat gerçekleştirilerek ortaya çıkan ekonominin boyutu 60 milyar USD'dir. Ülkemizde son yıllarda sağlık sektöründe söz konusu olan gelişmeler doğrultusunda ve özel hastanelerin sağlık sistemi içerisindeki öneminin artması ile birlikte, hem genel anlamda sağlık turizmi hem de özel anlamda medikal turizm kapsamında, Türkiye'nin dünya genelindeki payının da artması gündeme gelmiştir. Bu temelde uluslararası sağlık turizmi anlamında sunulan hizmetler çerçevesinde uluslararası hastaları çekmek isteyen birçok hastane, uluslararası akreditasyon belgelerini edinmek adına çalışmalar başlatmış ve çeşitli pazarlama stratejileri uygulamak doğrultusunda programlar geliştirmiştir. 2013 yılı itibarıyla de ülkemizde, 4 tanesi İzmir'de olmak üzere 50 Uluslararası ortak Komisyon (JCI) akrediteli sağlık kuruluşu hizmet vermeye başlamıştır. Yıllara göre farklılık göstermekle birlikte, son yıllarda ülkemize en çok uluslararası hasta gönderen ülkelerin arasında Almanya, Libya, Rusya, Irak ve Hollanda'nın ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir. Bu ülkeleri ise; diğer komşu ülkelerin, bazı Batı Avrupa ülkelerinin ve Amerika Birleşik Devletleri'nin takip etmesi söz konusudur.

Çalışmada, Mart 2015 ile Ağustos 2016 tarihleri arasında toplam 17 ay boyunca başta Antalya, İstanbul, Muğla, İzmir ve Ankara olmak üzere çeşitli illerde turistlerle mülakatlar yapılmak suretiyle, konunun uygulayıcısı durumunda olan sağlık tesislerinde çalışan sağlık görevlileri ve idari personellerle yüzyüze yapılan görüşmelerle konu aydınlatılmaya çalışılmıştır. Ayrıca aynı illerde bulunan ve Türkiye'ye sağlık turizmi kapsamında gelmiş veya turist olarak bulunduğu ülkemizde sağlık



* Dr. El-mek: huzur37@yandex.com

hizmetlerinden yararlanmış olan 310 turiste yönelik olarak araştırmacı tarafından geliştirilen “Türkiye Sağlık Turizmi Algı” anketi uygulanmıştır. Elde edilen veriler SWOT analizi yöntemi ile değerlendirilerek Türkiye sağlık turizmi tüm yönleri ile değerlendirilmiştir. Bu çalışma ile Türkiye’nin bu pazardaki mevcut durumu ortaya konulurken; gelecekte bu pazardaki payını daha da artırabilmek için gereken öneri ve düzenlemelerin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Uluslararası Sağlık Ekonomisi, Uluslararası Hasta, Uluslararası Hasta Memnuniyeti, Türkiye.

THE EVALUATION OF THE PROBLEMS AND SOLUTION OFFERS OF TURKISH HEALTH TOURISM IN THE CONTEXT OF EMPLOYEES, MANAGERS AND INTERNATIONAL PATIENTS THROUGH THE SWOT ANALYSIS METHOD

ABSTRACT

Health tourism has been becoming an important argument in the world economy. As of 2010, the size of the economy occurred by travelling around in order to benefit from health services is 60 billion USD. In accordance with the developments in the health sector in recent years in our country and along with the raising importance of the private hospitals in the health system, the share of Turkey in the world has come to increase as well in the context of both health tourism in general terms and medical tourism in particular. On this basis, many hospitals that would like to attract international patients within the framework of the services provided in international health tourism have initiated attempts to obtain international accreditation certificates and developed programs to implement various marketing strategies. As of 2013, 50 health institutions accredited by the Joint Commission International (JCI), four of which were in Izmir, started to provide service in our country. Although it varies by years, Germany, it is seen that Libya, Russia, Iraq and the Netherlands are among the countries, which have sent the highest number of international patients in our country in recent years. These counties are followed by other neighboring counties, some Western European countries and the United States of America.

In this study, interviews with tourists in various provinces including Antalya, Istanbul, Mugla, Izmir and Ankara and face-to-face interviews with health officials and administrative staff working in health facilities, which are the practitioners of this subject, were conducted during the 17 months between March 2015 and August 2016 in order to investigate this topic. In addition, a questionnaire called “Perception of Health Tourism in Turkey” and developed by the researcher was carried out with 310 tourists who were in the same city and came to Turkey for health tourism or benefited from health services during their travel in our country. The data was analysed with SWOT analysis method and the health tourism in Turkey was examined in all its aspects. This study presents the current situation of Turkey in this market and aims to offer

suggestions and regulations needed to increase its share in this market in the future.

STRUCTURED ABSTRACT

Health tourism has been becoming an important argument in the world economy. As of 2010, the size of the economy occurred by travelling around in order to benefit from health services is 60 billion USD. In accordance with the developments in the health sector in recent years in our country and along with the raising importance of the private hospitals in the health system, the share of Turkey in the world has come to increase as well in the context of both health tourism in general terms and medical tourism in particular. On this basis, many hospitals that would like to attract international patients within the framework of the services provided in international health tourism have initiated attempts to obtain international accreditation certificates and developed programs to implement various marketing strategies. As of 2013, 50 health institutions accredited by the Joint Commission International (JCI), four of which were in Izmir, started to provide service in our country. Although it varies by years, Germany, it is seen that Libya, Russia, Iraq and the Netherlands are among the countries, which have sent the highest number of international patients in our country in recent years. These countries are followed by other neighbouring countries, some Western European countries and the United States of America.

In this study, , interviews with tourists in various provinces including Antalya, Istanbul, Mugla, Izmir and Ankara and face-to-face interviews with health officials and administrative staff working in health facilities, which are the practitioners of this subject, were conducted during the 17 months between March 2015 and August 2016 in order to investigate this topic. In addition, a questionnaire called “Perception of Health Tourism in Turkey” and developed by the researcher was carried out with 310 tourists who were in the same city and came to Turkey for health tourism or benefited from health services during their travel in our country. The data was analysed with SWOT analysis method and the health tourism in Turkey was examined in all its aspects. This study presents the current situation of Turkey in this market and aims to offer suggestions and regulations needed to increase its share in this market in the future. The results of the study also show the benefits of the increase in the number of patients in the future to the economy.

In general, the following inferences are possible about the results of the research:

In the institutions surveyed, it has been observed that institutions offer services in almost every branch of health tourism and on the other hand, certain institutions are specialized in certain diseases. For Example, Dr. Siyami Ersek Heart Vascular Surgery Education and Research Hospital was a specialist in organ transplantations of chest and, it was found out that Mediterranean University is competing with the Faculty of Medicine in the same field. In this study, it is stated that the technology used in private and public hospitals, clinical infrastructure, academic soundness, quality of Physicians and auxiliary staff, the importance of local tourism and patient rehabilitation care, the state hospitals are very far behind and private institutions are specialized

in the travel-nutrition-treatment-post-treatment rehabilitation and tourism options until they return home., it has also been determined that the rate of satisfaction is in front of open intervals according to public hospitals. It has been observed that emergency units of state hospitals are being used in the context of the health of the tourists. This is usually observed in emergency units of state hospitals in the regions where tourists like Antalya and Izmir prefer intensive treatment. For example, drowning cases, KKKK cases, broken and local pains can be seen as examples of this type of treatment. The other point that is expressed as medical health tourism and that the tourists have consciously come out of their country with the intention of being treated as a result of the researches is determined to be the branches of the hospitals of our country such as “internal diseases, eye diseases, orthopedics, gynaecological diseases and birth and hair transplantation and plastic surgery”. Within the scope of health tourism in the number of the institutions that we have researched between 1000 and 9000 within a year, the foreign patient treated in our country has been served. It has also been determined that there is intensive patient interest in Arab countries such as Libya and Iraq. In this context, patients receiving treatment were interviewed from countries such as Azerbaijan and Afghanistan.

This research also revealed the importance of language and religion in health tourism. In the scope of the research, the most eye (laser treatment) in the scope of health tourism is applied in the fields of plastic surgery, tube baby treatment, cardiovascular diseases (especially in African-American patients) and hair transplantation (especially in patients from Arab countries), while the most eye (Lasek treatment) is applied in the areas of tourism in the scope of emergency services; acute pain, acute bronchitis, myalgia, dermatite and orthopedics such as applications have been determined. In this study, it was found that the satisfaction rate was between 75% and 95% according to the mean. On the subject of satisfaction, it has been observed that no effective research has been carried out in the institutions. It has been concluded that private enterprises are more sensitive and that the necessary importance is not given to this issue in state institutions. If a proposal is added to the results of this research, “SATÜRK under the leadership of the printing press form, these forms are filled with every health tourism patient and the system is collected through the relevant unit to make the situation and according to this finding, revisions in institutions will be beneficial”

Keywords: Health Tourism, International Health Economics, International Patient, Patient Satisfaction International, Turkey

1. GİRİŞ

“Sağlık” kavramı, “insan” olmak bakımından her bireyin doğuştan elde ettiği bir hak olarak kabul edilmek yönüyle “Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ - World Health Organization-WHO)” tarafından yapılan genel bir tanımlama doğrultusunda “fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali” olarak tanımlanmaktadır (Birch, Lan, Karmali, Stoklossa ve Sharma, 2010). Bu temelde fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden iyi olmanın sağlanmasına yönelik sağlık amaçlı turizm hareketleri, genel turizm hareketleri ya da türleri içerisinde değerlendirilmektedir.

Sağlık turizmi, belirtildiği üzere öncelikli olarak bir turizm hareketi olarak değerlendirilmektedir ve “özel ilgi turizmi” kapsamında ele alınmaktadır. Bu bağlamda “turizm” kavramı; birçok farklı disiplin ve sektörle ilişkili olmak bakımından turistlerin seyahat sürelerine, amaçlarına, seyahat edilen mesafenin uzaklığına, turizm hareketliliğinin ekonomik ve sosyal yönüne göre farklı birtakım tanımlamalarla karşılanabilmekle birlikte, genel olarak “sürekli ikamet edilen bir yer dışında eğlence, dinlenme, spor, kültür, din vb. gibi ihtiyaçların giderilmesine yönelik gerçekleştirilen seyahatler ve konaklama faaliyetleri” olarak tanımlanabilmektedir (Goodrich, J., ve Goodrich, G., 1987).

Bir başka tanımlama çerçevesinde de “turizm” kavramı; kültür, spor, merak, sağlık, iş, macera ve din gibi farklı nedenlerle kişilerin tüketici olarak yer değiştirmeleri ve konaklamalarından doğan olay ve ilişkiler bütünü” olarak değerlendirilmektedir. Bu yönüyle de turizm, bireylerin farklı nedenlerden dolayı sürekli ikamet ettikleri yerden belirli bir süre için ayrılmasını ve yer değiştirmelerini gerektirmektedir (Kangas,2007).

Sağlık turizminin “özel ilgi turizmi” içerisinde değerlendirilmesi bağlamında da “özel ilgi turizmi” kavramı “ilgileri belirli bir alan üzerine yoğunlaşan ve bu ilgilerini tatmin etmek isteyen bireylerin, bu amaçları doğrultusunda ilgilerine yönelik belirli bölgelere ya da çekim merkezlerine seyahat etmeleri ya da bu seyahatlerin ortak biçimi” olarak tanımlanabilmektedir (Tanrısevdi ve Çavuş, 2003).

Bu belirlemeler çerçevesinde, “sağlık turizmi” ve “turizm sağlığı” kavramları girift kavramlar olarak değerlendirilmekle birlikte, iki ayrı kavram olarak ele alınmalıdır. “Turizm sağlığı” ya da aynı yönde “turist sağlığı”; turistik yaşamla ilgili her türlü sağlık problemlerinin (temel sağlık hizmetleri, ilkyardım, acil müdahale ve tedavi, yoğun bakım hizmetleri vb. gibi), tedavi hizmetlerinin ve her çeşit kaza ve bulaşıcı hastalıktan korunmak adına uygulanan önlemlerin, turistin ruh ve beden bütünlüğünü bozan bir duruma maruz kalması durumunda ona verilen tıbbi ve tedavi amaçlı hizmetlerin bütünsel bir bakış açısı ile değerlendirilmesini içermektedir. “Sağlık turizmi” ise; birinci amacı sağlığın geliştirilmesi, korunması ya da bir sağlık sorununa çare bulunması amacıyla gerçekleştirilen her türlü seyahat faaliyetlerini kapsamaya yönelik olarak kullanılan bir ifadeyi nitelendirmektedir (Getz,2008).

Medikal turizmde dünya çapında 2010 yılında 20 milyar USD gelir elde edilmiştir ve bunun yaklaşık 2.5 milyar USD’lik kısmını Asya ülkelerinden Hindistan, Singapur, Tayland ve Malezya elde etmiştir. Gelişmiş ülkelerdeki sağlık hizmeti fiyatlarındaki dengesizlik ve bu ülkelerdeki sağlık hizmeti sisteminin ihtiyaçlarının artması, sağlık turizminin dünya çapında güçlü ve sağlam adımlarla kendini güçlendirmesine neden olmuştur. Dünya çapında medikal turizmin, boyutunu ikiye katlayacağı tahmin edilmektedir. 2012’de Asya pazarının, 4.4 milyar USD’den fazla gelir oluşturacağı beklenmektedir. Sağlık seyahati ve sağlık hizmetleri, dünyanın ekonomisinde en hızlı gelişen sektörlerden biridir. 2010 yılında ise bu hacmin 60 milyar USD’ye ulaştığı bildirilmektedir (World Tourism Organization Report, UNWTO 2009, Geneva:2009. p. 6-14.).

Sağlık turizmi bağlamında sağlık ve turizm ilişkisi, hem olumlu hem olumsuz yönleri olan bir ilişki olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda sağlık-turizm ilişkisinin olumlu yönü, turistlerin sağlık amacı temelinde seyahat etmeleri ve tedavi olanağı bulabilmeleri olarak ifade edilmektedir. Bu ilişkinin olumsuz yönü ise, turist sağlığını tehdit eden durumların ortaya çıkabilmesidir ki, bu durum sağlık turizminin gelişmesini önleyen en önemli etmenler arasında değerlendirilmektedir. Sağlık turizmi, hem somut hem de soyut anlamda ülkelere birçok fayda sağlamaktadır. Sağlık turizminin somut faydaları; yabancı turistlerin ziyaretleri doğrultusunda elde edilen gelirlerin ülkelerin ekonomik refahına katkı sağlaması, ülkeler arasındaki bilgi paylaşımını olanaklı kılması, stratejik ortaklıkların geliştirilmesini desteklemesi, ülkeler arasında teknoloji ve bilgi transferinde bulunulması sürecine temel teşkil etmesi ve yabancı hastalara uluslararası rekabet koşulları

gözetilerek yeni fırsatlar sunulmasını mümkün kılması vb. şeklinde ifade edilebilmektedir (Aktepe,2013).

Sağlık turizmi, hem somut hem de soyut anlamda ülkelere birçok fayda sağlamaktadır. Sağlık turizminin somut faydaları; yabancı turistlerin ziyaretleri doğrultusunda elde edilen gelirlerin ülkelerin ekonomik refahına katkı sağlaması, ülkeler arasındaki bilgi paylaşımını olanaklı kılması, stratejik ortaklıkların geliştirilmesini desteklemesi, ülkeler arasında teknoloji ve bilgi transferinde bulunulması sürecine temel teşkil etmesi ve yabancı hastalara uluslararası rekabet koşulları gözetilerek yeni fırsatlar sunulmasını mümkün kılması vb. şeklinde ifade edilebilmektedir (Annette and de Arellano, 2007).

Sağlık turizminin soyut faydaları ise; insanların uluslararası boyutta birbirleriyle olan etkileşimlerinin artırılması, küresel pazarlamanın ve tıbbi ticaretin gelişmesini, sağlık bakım hizmetlerinin belirli bir kalite ve imaj kapsamında verilmesini, rekabet avantajı elde edilmesini, sağlık alanında kamu ve özel sektör ortaklığının güçlendirilmesini ve birçok açıdan hasta memnuniyet ve tatmin düzeylerinin artırılmasını sağlamak olarak özetlenebilmektedir (Arunanondchai and Fink, 2007).

Sağlık turizmi, söz konusu edilen bu somut ve soyut faydalar yanında ülkeler için birtakım olumsuzlukları da beraberinde getirebilmektedir. Bazı hükümetlerin veya sağlık sigortası sistemlerinin yurtdışından alınan sağlık hizmetlerini ödememesi doğrultusunda hastaların bu kapsamında aldıkları hizmeti kendilerinin ödemek durumunda kalmaları, sağlık turizmi kapsamında bir başka ülkede geçirilen operasyonun ardından uluslararası hastaların bazı komplikasyonlarla karşılaşmaları veya bu süreçte kullanılmaya başlanılan ilaçların bazı yan etkilerinin ortaya çıkması, operasyon sonrası bakım ihtiyacının gündeme gelmesi doğrultusunda hastanın ek ödeme yaparak bu hizmeti ülkesinde satın almak durumunda kalması vb. gibi nedenler bu bağlamda sağlık turizminin olumsuz sonuçları arasında değerlendirilebilmektedir. Turist sağlığı konusunda Dünyadaki en önemli örneklerden birisi, 2002 yılında uzak doğu ülkelerinde yaşanan SARS hastalığı vakasıdır. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi'nin (WTTC) tahminlerine göre bu hastalık Çin, Hong Kong, Vietnam ve Singapur gibi ülkelerde 20 milyar dolarlık gelir kaybına ve üç milyon endüstri çalışanın işini kaybetmesine yol açmıştır (Kuo vd. 2008).

Bu olumsuzlukları yanında sağlık turizminin başka engellerle de karşı karşıya olduğu görülmektedir. Sağlık sistemlerinin ülkelere göre farklılık göstermesi, hastaların uluslararası sağlık turizmi hizmetlerinden yararlanmalarını engelleyebilmektedir. Bununla birlikte ülkeler arasında siyasi, ekonomik, sosyal, teknolojik, kültürel ve dinsel farklılıkların bulunması, ulusal sağlık sistemlerinin hizmet sunumu standartlarının farklılığı, dil farklılıkları, sağlık bakım malzemeleri ve teknolojilerindeki hizmet standartlarının ülkelere göre değişiklik göstermesi vb. nedenler de, bu doğrultuda sağlık turizminin önündeki diğer engeller arasında değerlendirilmektedir.

Sağlık turizminin önündeki en büyük engellerden biri de, “duygusal güvenlik” ihtiyacı olarak ifade edilmektedir. Zira özellikle uluslararası sağlık turizmi kapsamında hizmet satın alan hastaları, daha öncesinde hiç bilmedikleri bir ülkeden sağlık hizmeti satın almak adına hareket etmek istemeyebilmekte ve hatta doğal olarak ailelerinin ve/veya arkadaşlarının yakın çevresi içerisinde tedavi almak yönünde talepte bulunabilmektedirler (Aydın,2008).

Sonuç olarak; sağlıklı yaşam motivasyonu ve tedavi motivasyonu temelinde sağlık turizmi kapsamında sunulan hizmetlerden faydalanma amacı taşıyan sağlık turistlerinin, bu kapsamda sunulan hizmetlerin görece daha yüksek maliyetler gerektirmesi dolayısıyla genel olarak üst düzey gelir grubunda yer aldıkları, bununla birlikte tedavi amaçlı sağlık turizmi kapsamında sunulan hizmetler göz önünde bulundurulduğunda, orta gelir grubundaki bireylerden oluştuğu görülmektedir. Aynı temelde genç yaş grubunda yer alan sağlık turistlerinin genel olarak sağlıklı yaşam motivasyonu ile daha üst yaş grubunda yer alan sağlık turistlerinin de tedavi motivasyonu

sağlık turizmi kapsamındaki hizmetlerden yararlanma amacı taşıdıkları söylenebilir. Bu nedenle de sağlık turizmine yönelik hizmet sunumunda, sağlık turistlerinin söz konusu edilen bu niteliklerinin göz önünde bulundurulması önemli olacaktır.

Ülkemizde son yıllarda sağlık sektöründe söz konusu olan gelişmeler doğrultusunda ve özel hastanelerin sağlık sistemi içerisindeki öneminin artması ile birlikte, hem genel anlamda sağlık turizmi hem de özel anlamda medikal turizm kapsamında, Türkiye'nin Dünya genelindeki payının da artması gündeme gelmiştir. Bu temelde uluslararası sağlık turizmi anlamında sunulan hizmetler çerçevesinde uluslararası hastaları çekmek isteyen birçok hastane, uluslararası akreditasyon belgelerini edinmek adına çalışmalar başlatmış ve çeşitli pazarlama stratejileri uygulamak doğrultusunda programlar geliştirmiştir. 2013 yılı itibarıyla de ülkemizde, 4 tanesi İzmir'de olmak üzere 50 JCI akrediteli sağlık kuruluşu hizmet vermeye başlamıştır. Yıllara göre farklılık göstermekle birlikte, son yıllarda ülkemize en çok uluslararası hasta gönderen ülkelerin arasında Almanya, Libya, Rusya, Irak ve Hollanda'nın ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir. Bu ülkeleri ise, komşu ülkeler ve Batı Avrupa ülkelerinin bazıları ve Amerika Birleşik Devletlerinin takip etmesi söz konusudur (Aydın, 2009).

Tüm Dünyada da olduğu gibi Türkiye'de de Sağlık turizminin belirtilen bu gelişmeler doğrultusunda kazanç sağlaması yatırımcıların sağlık turizmi ile yakından ilgilenmelerini sağlamıştır. Sağlık turistlerinin diğer turistlere göre yaklaşık 5 kat daha fazla harcamada bulunmaları da, sektörün önemini ortaya koyan bir nokta olarak değerlendirilmektedir. Türkiye'de sağlık turizminin gelecek potansiyelinin artırılabilmesi adına da, Türkiye'yi ziyaret eden milyonlarca turiste Türkiye'nin sağlık turizmi potansiyelinin tanıtılmasının önemli olacağı belirtilmektedir.

Ülkemizin kalkınma planları incelendiğinde, özellikle son 10 yılda sağlık turizminden elde edilen gelir düşünüldüğünde ve Türkiye'nin 2023 yılı hedefinin 2 milyon uluslararası hastayı ülkemizde tedavi etmek olduğu da bilindiğinde konunun önemi daha da iyi anlaşılacaktır. 2016 yılından itibaren yapımı devam eden hastanelerin devreye alınması ve alt yapı çalışmalarının da tamamlanmasıyla birlikte sağlık turizminden gelir beklentisi 2017-2018 yıllarında yaklaşık 9-10 milyar \$ ve 2023 yılında ise 20-25 milyar \$ olarak ifade edilmektedir. Ancak bu hedefe sağlık turizminin geliştirilmesi sürecinde hızlı ve doğru adımlarla çok daha kısa zamanda ulaşılabileceğini düşünmekteyiz. 2011 yılında Dünya'da sağlık turizmi gelirlerinin 75-80 milyar \$ olduğu ve bunun 2016 yılında ortalama 150 milyar \$'a yükseldiği bir sektörde Türkiye bu pastadan hak ettiği payı alabilmek için eksikliklerini bir an evvel gidermeli ve avantajlarını ön plana çıkararak bu rekabette arzu ettiği hedefe ulaşmalıdır. İşte buradan hareketle çalışmada Türkiye sağlık turizminin eksik ve sorunlu yanları belirlenerek ülkemizin SWOT analizini güçlendirmek ve ülkemizin bu alanda avantaj ve dezavantajlarını ortaya koyarak gelecekte karşımıza çıkması muhtemel fırsatları en etkin şekilde değerlendirmek amaçlanmıştır.

2. YÖNTEM

Bu araştırmanın konusu, ülkemize "Sağlık Turizmi" kapsamında gelen turistlerin memnuniyet derecelerinin ölçülmesi ve ülkemizde bu hizmetin paydaşları durumunda olan hastanelerdeki sağlık personelleriyle görüşülerek konuyla ilgili değerlendirmelerini alabilmektir. Bu araştırmanın evrenini, ülkemize sağlık turizmi amacıyla gelerek tedavi olan ve turistin sağlığı kapsamında tedavi görmüş bulunan yabancı uyruklu hastalar oluşturmaktadır. Bu amaçla, sınırlarımız dahilinde tedavi görmüş olan yabancı hastalara ulaşarak aldıkları tedavi konusunda memnuniyet dereceleri ile hasta profillerinin, ülkemizi tercih etme nedenlerinin ve tedavi süreçlerindeki iyileşme durumlarının ölçülmüştür.

Araştırmanın örneklemini ise yabancı uyruklu hastaların sıklıkla tercih ettikleri iller olan Antalya, İstanbul, Ankara, İzmir, Karaman ve Afyon illerinden alınan veriler oluşturmuştur. Çalışmada bu illerde resmi ve özel hastanelerde çalışanlarla, oteller ve sağlık tesislerinde ise bizzat

hastalarla mülakatlar yapılmak suretiyle hassasiyetle yürütülmekte olan sağlık turizminin sahaya yansımış hali ölçülmeye çalışılmıştır.

Araştırmada “mülakat” ve “anket” çalışmaları yapılmıştır. Yabancı uyruklu sağlık turistlerinin en fazla geldiği illerde (İstanbul ve Antalya başta olmak üzere) işin uygulama tarafında olan sağlık çalışanları ile mülakatlar yapılmış ve bu illerde özel ve devlet hastaneleri başta olmak üzere otel, pansiyon ve dinlenme alanlarında sağlık turizmi kapsamında ülkemize gelerek tedavi olmuş ve turistin sağlığı kapsamında tedavi görmüş olan 310 turiste yönelik olarak “Türkiye Sağlık Turizmi Algı” anketi uygulanmıştır. Bu saha çalışmaları Mart 2015 - Ağustos 2016 tarihleri arasında 17 aylık süreçte sağlık personelleriyle ve 2017 yılının Mayıs-Ağustos aylarında Uluslararası sağlık turistlerine 4 ay süren süren anket çalışmalarıyla yapılmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmanın sonuçları hakkında genel olarak aşağıda aşağıdaki çıkarımları belirtmek mümkündür:

İnceleme yapılan kurumlarda sağlık turizmi alanında kurumların hemen her branşta hizmet sundukları, öte yandan bazı kurumların ise belirli hastalık tedavilerinde uzmanlaşmış oldukları görülmüştür. Örneğin Dr. Siyami Ersek Göğüs ve Kalp Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi organ nakilleri konusunda uzmanlaşmış iken aynı alanda Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi ile rekabet halinde olduğu belirlenmiştir.

Yapılan araştırmada özel hastaneler ve devlet hastanelerinde kullanılan teknoloji, klinik alt yapı, akademik sağlamlık, hekim ve yardımcı personel kalitesi, yöre turizminin ön plana çıkarılması ve hasta rehabilitasyonu bakımlarından devlet hastanelerinin çok fazla gelişmediği, özel kurumların hastanın evinden ayrılıp yeniden evine dönünceye kadar olan yolculuk-beslenme-tedavi-tedavi sonrası rehabilitasyon ve turizm seçenekleri konularında uzmanlaştıkları ayrıca bu kurumlarda tedavi edilen hasta oranının devlet hastanelerine ölçülebilir biçimde yüksek olduğu, memnuniyet oranının da yine kamu hastanelerine göre çok önde olduğu tespit edilmiştir. Turistin sağlığı kapsamında ise, daha çok devlet hastanelerinin acil birimlerinin kullanılmakta olduğu görülmektedir. Bu durum Antalya, İzmir gibi turistlerin yoğun olarak tercih ettikleri bölgelerde bulunan devlet hastanelerinin acil ünitelerinde gözlemlenmiş olup bu tedaviler günü birlik, saatlik ve ihtiyaca yönelik olarak oluşmuş olan zorunlu tedavilerdir. Örneğin; boğulma vakaları, kene ısırması (KKKA vakaları), kırık ve lokal sancılar bu tip tedavilere örnek olarak gösterilebilir.

Medikal Sağlık Turizmi olarak ifade edilen ve turistin bilinçli olarak araştırmalar sonucunda tedavi olma niyetiyle ülkesinden çıkarak ülkemiz hastanelerine geldikleri branşların başında “iç hastalıkları, göz hastalıkları, ortopedi, kadın hastalıkları ve doğum ile saç ekimi ve plastik cerrahi” gibi branşların geldiği tespit edilmiştir. Araştırmış olduğumuz kurumlarda sağlık turizmi ve turistin sağlığı kapsamında yılda ortalama 1.000 ile 9.000 arasında değişen sayılarda uluslararası hasta tedavi edilmiştir.

Araştırmaya göre sağlık turizmi kapsamında “diaspora sağlık turizmi”nin de etkisiyle Almanya’da yaşayan Türk vatandaşlarının yoğunluğu nedeniyle ülkemize sağlık turizmi kapsamında çok sayıda uluslararası hastanın gelmiş olması ve gelmeye de devam ettiği gözlemlenmiştir. Ayrıca Libya ve Irak gibi Arap ülkelerinden de yoğun hasta ilgisinin olduğu da tespit edilmiştir. Azerbaycan ve Afganistan gibi ülkelerden de bu kapsamda tedavi alan hastalarla görüşülmüştür.

Bu araştırma, dil ve din olgusunun sağlık turizmindeki önemini de ortaya koymuştur. Araştırmada dahilinde incelenen tesislere sağlık turizmi en fazla göz (laser tedavisi) plastik cerrahi, tüp bebek tedavisi, kalp-damar hastalıkları (özellikle Afrika kökenli hastalarda) ve saç ekimi (özellikle Arap ülkelerinden gelen hastalarda) alanlarında müracaat edilirken, turistin sağlığı

kapsamında ise acil servislere en fazla akut ağrı, akut bronşit, miyalji, dermetit ve ortopedi gibi alanlarda müracaatlar olduğu saptanmıştır.

Genel olarak ilgi ve tedavi sürecinden memnuniyet oranının yüksek olduğu yönünde cevaplar verilmiştir. Memnuniyet oranının ortalamaya % 60 ile % 90 arasında olduğu tespit edilmiştir. Hasta memnuniyeti konusunda ise kurumlarda şu ana kadar etkin bir araştırma yapılmamış olduğu görülmüştür. Bu konuda özel işletmelerin daha duyarlı olduğu, devlete ait kurumlarda ise bu konuya gereken önemin verilmemiş olduğu sonucu çıkarılmıştır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATÜRK) öncülüğünde matbu bir form hazırlanarak bu formların her sağlık turizmi hastasına doldurtulması ve sistem üzerinden ilgili birimde toplanarak durum tespiti yapıp bu tespite göre kurumlarda revizyonlar yapılması faydalı olacaktır.

Çalışmamızın gelir ile ilgili kısımlarına özellikle özel hastaneler cevap vermekten kaçınmışlardır. Resmi kurumlardan bir kısmı da yetkilerinin olmadığını, bilmediklerini, tespitinin zor olduğunu, Bakanlık haricinde bilgi verilemeyeceği gibi yanıtlar vermişler ve soruyu cevaplamaktan kaçınmışlardır. Cevap veren kurum veren yöneticileri ise bu gelirin 2015 yılı genelinde 481 milyon TL ile 1,4 milyar TL arasında olduğu tespit edilmiştir.

2015-2016 yılları arasını kapsayan 17 aylık süre zarfında görüşülen ve 2017 yılının Mayıs-Ağustos dönemini kapsayan 4 aylık süre zarfında “Arap, Alman, Suriye, Rus ve Türkmen” kökenli 310 uluslararası hasta üzerinde gerçekleştirilen anket çalışmasında elde edilen veriler Tablo 1’de gösterilmiştir(Tablo.1).

Tablo 1. Arap, Alman, Suriye, Rus ve Türkmen Kökenli Sağlık Turistlerine Sağlık Turizmi Verileri (2015-2017).

ÜLKELER	Anket Uygulanan Hasta Sayısı	Tedavi Olunan Birimler	Tedavi Olunan İl	Memnuniyet Durumları (%)		(Memnuniyet Oranı (%))	Ülkemizi Tercih Etme Nedenleri
				Memnun	Memnun Değil		
ABD	35	Ortopedi ve Travmoloji, Diş (implant), Göz, Cerrahi Birimler, Acil	Antalya, İstanbul, İzmir	1	4	0	Maliyetlerin ucuz olması, Bekleme süresinin kısa olması, Tatil olanakları
ARAP	63	Kardiyoloji, Göz, Üroloji, İç Hastalıkları, Saç ekimi, Beyin Cerrahi ve Travmoloji, Acil	Antalya, Afyon, İstanbul, İzmir	6		8,9	Din Birliği, Devlet Politikası, Sınır yakınlığı,
ALMAN	41	Ortopedi, Estetik Cerrahi, Çocuk Hastalıkları, Çene ve Diş Cerrahisi, Acil	Antalya, Afyon, İstanbul, İzmir	9	2	4,3	Maliyetlerin ucuz olması, Kısa bekleme süreleri, Tatil olanakları
RUS	40	Kadın Hastalıkları ve Doğum, Ortopedi, Travmoloji, Acil	Antalya, Afyon, İstanbul, İzmir	0	0	5	Tatil, Hekimlerin ve Hastanelerin Kaliteli Olması
İNGİLİZ	28	Ortopedi, Çene ve Diş Cerrahisi, Kadın Hastalıkları ve Doğum, Tüp Bebek tedavisi, Acil	Afyon, İstanbul, İzmir	8	0	4,3	Bekleme süresinin kısa olması ve tedavi maliyetlerinin düşük olması, cazip tatil olanakları

DİĞER	103	Ortopedi ve Travmatoloji, Çene ve Diş Cerrahisi, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Genel Cerrahi, Alternatif Tıp, Kalp- Damar Hast. vs.	Antalya, Afyon, Nevşehir, İstanbul, İzmir	0	3	7,4	Dil ve Din Birliği, Devlet Desteklemeleri, Hastanelerin gelişmiş Hekimlerin üst düzey bilgili olması
-------	-----	---	---	---	---	-----	--

Kaynak: Araştırma Kapsamındaki Kamu, Özel Sektör Sağlık Kurumları.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuç olarak, Tablo 1’de de görüldüğü gibi genellikle gelişmiş ülke vatandaşlarının ülkemizde tedavi olmalarının nedeni olarak “ maliyetlerin ucuz olması ve kısa bekleme süreleri ile tedavi sonrası tatil olanaklarının bulunması” gibi faktörler ön plana çıkmıştır. Savaş mağduru olan komşu ülkelerden gelenler Genel cerrahi, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Ortopedi ve Travmatoloji alanlarında tedavi edilirken, gelişmiş Avrupa ülkelerinden gelenler ise kendi ülkelerinde sigortalarının kapsamı dışında kalan ya da tedavisi çok pahalı olan diş cerrahisi veya bekleme sürelerinin çok uzun olması nedenleriyle ülkemizi tercih etmektedir. Ülkemizi tercih eden sağlık turizmi hastaları kararlarını verirken reklamlar, internet üzerinden yapılan araştırmalar, acente yönlendirmeleri ve tavsiyelere göre tercihte bulunduklarını belirtmişlerdir. Ülkemizde tedavi gören hastalar çoğunlukla aldıkları tedavinin kalitesinden ve kendilerine gösterilen ilgiden memnun olduklarını belirtirken, sağlık personeli ve yardımcı personelin yabancı dil bilgisinin kısıtlı olması nedeniyle yaşadıkları iletişim sorunundan, trafik karmaşasından ve özel hastanelerdeki fiyat değişikliklerinden şikâyetçi olmuşlardır. Ayrıca tedavi sonrasında ülkelerine döndükleri dinlenme ve iyileşme sürecinde de bazı komplikasyonların oluştuğunu bu süreçte kendileri ile irtibat kurulmadığını ve tedavi sonrası dönemde kendilerine ilgisiz kalındığını da dile getirmişlerdir.

Ülkemizin, Dünya üzerinde bulunduğu coğrafi konumu ve etrafındaki ülkelerde yaşanan gelişmeler nedeniyle sağlık turizmi açısından son derece güçlü bir potansiyele bulunmaktadır. Ülkemizde sağlık alanında son yıllarda çok ciddi atılımlar yapılmıştır. Özellikle hekim ve kullanılan teknoloji alanında önemle atılımlar yapan ülkemiz bu sayede Dünyanın sayılı destinasyonlarından birisi haline gelmiştir. Ülkemizdeki hekimler, ABD, İngiltere ve AB ülkelerindeki hekimler kadar bilgili ve tecrübeli kullanılan teknoloji ise AB ülkeleri kadar gelişmiştir. Ayrıca ülkemiz, tedavinin ucuzluğu konusunda diğer önemli destinasyonlar olan Hindistan ve Tayland ile boy ölçüşecek güçte hijyen açısından ise bu ülkelerden fazlasıyla ileridedir. Ülkemiz bu alandaki avantajlarını bilir ve potansiyellerini iyi kullanırsa sağlık turizmi açısından belirlenen 2023 hedeflerine çok daha kısa bir sürede ulaşabilecektir.

Kurumlarda yapılan yüzyüze mülakatlarda bu konuda etkin olarak neler yapılabileceği konusunda ise genel olarak bulgular birlikte değerlendirildiğinde aşağıdaki hususları ele almak ve şu önerileri maddelemek mümkündür:

- ✓ Sağlık turizmi kapsamındaki hastalar için sağlık tesislerinde özel odalar oluşturulmalı, özel ekipmanlar kurulmalıdır.
- ✓ Yabancı dil bilen personel sayısı artırılmalı ve bu konudaki eksikliklerin giderilmesi için toplu yabancı dil eğitim organizasyonları düzenlenmelidir.
- ✓ Uluslararası arenada hastanelerimizin ve başarılarının tanıtımının yapılması, sağlık turizmi için reklam faaliyetlerinin artırılması gerekmektedir.
- ✓ Sağlık turizmi konusunda devlet hastanelerinde fiyat düzenlemesine gidilmelidir. Çünkü tedavi giderlerinin yüksekliğinden şikâyetçi olan yabancı hastalar genellikle özel hastaneleri tercih etmektedirler. Özel hastaneler ve özel işletmelerle bu konuda işbirliği protokolleri yapılmalıdır. Teknolojik olarak özel hastanelerde verilen gelişmiş nitelikteki cerrahi ve fizik tedavi hizmetleri devlet hastanelerine de taşınmalıdır.

- ✓ Bu alanda en büyük ihtiyaç olan insan kaynağı kapasitesi geliştirilmelidir. Altyapı çalışmalarının tamamlanması ile birlikte reklam ve tanıtım faaliyetlerinin artırılması sağlık turizmi için doğru bir tercih olduğumuzun tüm dünyaya duyurulmasını sağlayacaktır.
- ✓ Hastanelerin hizmet kalitelerinin denetlenmesi gelen hastaların ve branşların sayısını da arttıracaktır. Fiyat politikaları ile birlikte kalite standartlarının, hasta takibinin, yurt dışı reklam çalışmalarının artması, ilgili bakanlıklarınca yapılacak yurt dışı sağlık sektörü tanıtım çalışmalarının belli bir sistematığe oturması ile bu alandaki ilerleme hızlanacaktır.
- ✓ Yurt dışındaki ticaret heyetlerinin artırılması, fuar ve yurt dışı tanıtımlara katılımların teşvikler ile desteklenmesi hastane işletmelerine gereken desteğin sağlanarak yurt dışına açılma olanaklarının sunulması ile potansiyelimiz inanılmaz seviyelere çıkabilecek ve 2023 yılı hedefimiz çok daha öncesinde gerçekleşebilecektir.
- ✓ Ülkemizde aynı tedavinin farklı hastanelerde farklı şekilde fiyatlandırıldığı bilinmektedir. Bu durum hem turistin güven kaybına hem de ülkemizin bu konuda oluşturmaya çalıştığı dürüstlük imajına ters düşmektedir. SATURK aracılığı ile bu hizmetleri veren kurumlar etkin şekilde denetlenmeli ve bir fiyat standardizasyonu sağlanmalıdır.
- ✓ Bu alandaki tabip ve tabip dışı personel sayısı arttırılmalıdır. Sağlık Turizmi alanında hizmet verecek olan hastanelerde çok çeşitli birimlerin açılması ve donanımlı, kalifiye, personelin bu birimlerde görevlendirilmesi gerekir. Ayrıca turizm firmalarıyla görüşülerek sağlık turizmi için yabancı ülkelerde ülkemizin tanıtımı gerçekleştirilmelidir.
- ✓ Alt yapı eksikliği ve turistlerin konaklayabilecekleri nitelikte hastane binalarının yapılamamış olması en önemli eksikliğimiz olarak görülmektedir. Diğer önemli etken ise kaplıcalar konusunda insanları bilinçlendirme eksikliğidir. Özellikle kaplıca suyunun insan vücuduna faydaları ve bu sularla ne tür fizik tedavi uygulamalarının yapılabildiği hususlarında yeterli bilgilendirme çalışmaları yapılamadığından insanlar bu merkezleri tedaviden çok eğlence ve dinlenme alanları olarak görmektedirler. Bir diğer yanlış algılama konusu ise fizik tedavi merkezlerinin sadece engelli hastalara yönelik işlev gören yerler olarak algılanması ve normal insanların da bu şifalı sulardan ne türde istifade edeceklerinin yeteri kadar anlatılamamış olmasıdır.
- ✓ Şehir markalaşması yapılmalı ve ülkemizi tercih eden turistlere sağlık ile birlikte hoş ve huzurlu zaman olanakları sunulmalıdır.
- ✓ Tedavinin cinsine ve kullanılan teknolojiye göre dikkat çekici nitelikte sloganlar tespit edilerek ilgi uyandırılmalıdır. (Yeni gözlerinizle İstanbul'un incisi artık size daha yakın)
- ✓ Ülkemizde üçüncü yaş turizmi olarak bilinen yaşlılara yönelik tedavi ve rehabilitasyon hizmetleri noktasında farkındalık oluşmamıştır. Oysa ülkemizde bu turizme yönelik olarak değerlendirilebilecek son derece uygun bölgeler vardır (Bolu, Kastamonu vb.) bu pazar için daha etkili çalışılmalıdır.
- ✓ Diğer ülkelerde yaşayıp sağlık turizmi için ülkemizi tercih etmeyen türk ve müslüman nüfus üzerinde çalışmalar yapılmalı ve bu önemli kesim ülkemize çekilmelidir.
- ✓ Ülkemiz açısından değerlendirildiğinde engelli turizmi önemli bir gelir kaynağı sağlayabilir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) verilerine göre ortalama bir ülkenin %10 luk kesimini engelliler oluşturmaktadır. Dünyada yaklaşık 1 milyar engelli yaşadığı tahmin edilmektedir. Engelli bireylerin karşılaştıkları içsel, çevresel ve etkileşimsel sıkıntılar ortadan kaldırılabilir ve etkili bir tanıtım yapılarak ülkemizin turistik özellikleri ön plana çıkarılabilirse bu grup insanları ülkemize çekme imkânımız oluşmuş olacaktır.

KAYNAKÇA

- Aktepe, C. (2013). "Sağlık Turizmde Yeni Fırsatlar ve Türkiye'de Yerleşik Sağlık İşletmelerinde Pazarlama Çabaları", İşletme Araştırmaları Dergisi, 5 (1): s. 173.

- Annette B, de Arellano R. Patients without borders: the emergence of medical tourism. *International Journal of Health Services* 2007;37(1):193-8. [CrossRef]
- Arunanondchai, J., ve Fink, C. (2007). “Trade in Health Services in the ASEAN Region”. *World Bank Policy Research Working Paper*. pp. 4147 – 4148.
- Aydın, D. (2008). “Türkiye’de Sağlık Turizmi ve Ortadoğu’daki Yeri”. *Sağlık Turizmi Bülteni*. 5: ss. 6 – 10.
- Aydın, D. (2009). “Medikal Turizm”. *Türkiye Sağlık Turizmi Rehberi*. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları.
- Birch, D.W., Lan, V., Karmali, S., Stoklossa, C. J., ve Sharma, A. M. (2010). “Medical Tourism in Bariatric Surgery”. *The American Journal of Surgery*. 199 (5): pp. 604 – 608.
- Getz, D. (2008). Event tourism: definition, evolution, and research. *Tourism Management* 2008;29(3):403-28.
- Goodrich, J. N., ve Goodrich, G. E. (1987). “Health -Care Tourism- An Exploratory Study”, *Tourism Management*. 8 (3): pp. 217-222.
- Kangas, B. (2007). “Hope from abroad in the International Medical Travel of YemeniPatients”. *Anthropology and Medicine*. 14 pp. 293 – 305.
- Kuo, Hl., Chen, C., Tseng, W., Ju, L.,ve Huang, B. (2008). Assesing impacts of sars and avian flu on international tourism demand to Asia. *Tourism Management*; 29(5):917-28.
- Tanrısevdi, A., ve Çavuş, Ş. (2003). “Özel İlgi Turizmi ve Özel İlgi Turizmi Kapsamında Kuşadası ve Çevresinde Var Olan Potansiyel Kaynaklar Üzerine Kuramsal Bir İnceleme”. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*. 14 (1):ss. 9 – 22.
- Uyanık, A.(2018). *Sağlık Turizmi ve Milletlerarası Tıp Hukuku Mevzuatı*. On İki Levha Yay.
- World Tourism Organization Report, UNWTO 2009, Geneva:2009. p. 6-14.).