

*Research article***Medikal turizme yönelik faaliyetler: Antalya’da bulunan hastanelerde bir araştırma¹**Semra ALTSOY²

Prelector, Optician Program

Avrasya University, Turkey

semraksoy@hotmail.com, ORCID 0000-0002-8404-6086

İlknur TAŞTAN BOZ

Assist.Prof.Dr., Department of Business Administration

Trakya University, Turkey

ilknurtastan79@yahoo.com, ORCID 0000-0002-3214-9403

Received date: 18.12.2020 **Accepted date:** 18.04.2021**Suggested citation:** Altsoy, S. & Taştan Boz, İ. (2021). Medikal turizme yönelik faaliyetler: Antalya’da bulunan hastanelerde bir araştırma [Activities regarding medical tourism: research in hospitals in Antalya]. *Journal of Politics, Economy and Management* 4(1), 1-16.

Öz: Medikal turizm, sağlık hizmetine ihtiyaç duyan bireylerin, bu ihtiyacı karşılamak üzere çeşitli nedenlerden dolayı farklı bir ülkeye seyahat ederek bir günden fazla bir yıldan az olmak koşuluyla o ülkede bulunması olarak tanımlanabilir. Bu çalışma, ülkelerin ekonomisine önemli getirileri olan medikal turizm alanındaki çalışmaların tespit edilmesi amacıyla yapılmıştır. Ve medikal turizme katkı sağlayacağı düşünüldüğünden dolayı önem arz etmektedir. Araştırma turistik şehir olma özelliğine sahip olan Antalya’da, nitel araştırma yöntemine dayalı olarak 14 hastane yetkilisi ile görüşme tekniğiyle yapılmıştır. Bu çalışma kapsamında halkla ilişkiler ve pazarlama ile ilgili kurum bazlı çalışmalar, yazılı görsel ve dijital çalışmalar, hastane dışından alınan hizmetler gibi çalışmalar yapıldığı tespit edilmiştir. İnsan kaynakları ile ilgili doktor seçiminde kriterler ve personel seçiminde kriterler belirlenmesi gibi çalışmalar yaptıkları saptanmıştır. Hasta hakları ve etik ile ilgili yabancı dillerde form çalışmaları, sağlık turistlerine tercüman desteği, hastaya kendi dilinde evrak sunulması gibi çalışmalar yaptıkları belirlenmiştir. Hastanenin altyapısı ile ilgili personel bazlı çalışmalar ve hastane bazlı çalışmalar yaptıkları bulunmuştur. Kurumların sağlık turizminde finansal teşviklerle ilgili desteklerden haberdar oldukları fakat tümünden faydalanmadığı anlaşılmıştır. Yapılan araştırmada sağlık turizminde finansal teşviklerden faydalanan hastane sayısının az olduğu görüldüğünden dolayı ileride yapılacak olan çalışmalara sağlık turizminde finansal teşviklerle ilgili çalışmalar yapılması önerilebilir.

Anahtar kelimeler: Medikal turizm, medikal turizm çalışmaları, hastaneler.**Activities regarding medical tourism: research in hospitals in Antalya**

Abstract: Medical tourism can be defined as traveling to a different country for various reasons to meet this need for individuals in need of health care, and stay in that country for more than a day and less than a year. This study was carried out in order to determine the studies in the field of medical tourism, which has important benefits for the economy of countries and it is important because it is thought to contribute to medical tourism. The research was conducted in Antalya, which has the characteristic of being a touristic city, by interviewing 14 hospital officials based on the qualitative

¹ Bu çalışma “Sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren hastanelerdeki mevcut sorunlar ve çözüm önerileri” başlıklı yüksek lisans tezinden faydalanılarak hazırlanmıştır.

² Correspondence author. Avrasya University, Trabzon, Turkey, semraksoy@hotmail.com, Tel: 0 462 334 64 44.

research method. Within the scope of this study, it has been determined that studies such as institution-based studies on public relations and marketing, written visual and digital studies, services out of the hospital are carried out. It has been detected that they conduct studies such as determining criteria in the selection of doctors related to human resources and criteria in the selection of personnel. It was determined that they carried out studies such as form studies on patient rights and ethics in foreign languages, interpreter support for health tourists, and presentation of documents to the patient in their language. It has been found that they are conducting personnel-based studies and hospital-based studies regarding the infrastructure of the hospital. It has been understood that institutions are aware of the supports related to financial incentives in health tourism but do not benefit from all of them. Since the research shows that the number of hospitals benefiting from financial incentives in health tourism is low, it may be recommended to work on financial incentives in health tourism for future studies.

Keywords: Medical tourism, medical tourism activities, hospitals.

JEL Codes: L83, Z3, I11

1. Giriş

İnsanların yaşadıkları ülke sınırları dışında birtakım nedenlerden dolayı yirmi dört saatten az bir yıldan fazla olmamak koşuluyla seyahat ederek sağlık hizmetini alma faaliyeti olarak ifade edilen sağlık turizmi, gün geçtikçe önemi artan bir kavramdır. Sağlık turizmi türlerinden medikal turizmin tercih edilmesinin çeşitli nedenleri vardır. Yaşanılan ülkede mevcut sağlık kurum ve kuruluşlarının yetersizliği, sağlık hizmetlerinin maliyetlerinin yüksek olması bu nedenler arasında sayılabilir. Ayrıca yaşanılan ülkedeki sağlık profesyonellerinin teknik ve mesleki donanımlarının yetersizliği, hasta mahremiyetinin hasta için önem arz etmesi, talep edilen sağlık hizmetleri konusunda arkadaş tavsiyeleri de hastaları medikal turizme yönlendirebilir (Şengül ve Bulut, 2019, s. 58). Bazı gelişmiş ülkelerdeki sağlık harcamalarının ekonomi açısından ciddi bir yük oluşturması, tedavi için uzun bekleme süreleri, bazı prosedürlerin sigorta kapsamında bulunmaması, ulaşım ve teknolojiye gelişmeler ve ulaşım maliyetlerinde düşüşler gibi faktörler de medikal turizme olan ilgiyi artırmaktadır (Buzcu ve Birdir, 2019, s. 313).

Türkiye, medikal turizm alanında aracılık yapan şirketlerin, Hindistan ve Kostarika ile birlikte en fazla önerdiği ülkelerden biridir. Türkiye, alanında ileri tıbbi bilgiye sahip doktor ve sağlık çalışanı, sağlık kurum ve kuruluşlarında otel konforunda hizmet sunulması, akreditasyon belgesine sahip hastanelerinin olması, ulaşım destinasyonlarının çeşitliliği, kaliteli ve düşük maliyetli sağlık hizmeti imkanları sunulması, hastaların tedavi ihtiyacının vakit kaybetmeksizin karşılanması, tedavi ile birlikte tatil yapma imkanına sahip olunması, tarihi, kültürel ve doğal güzelliklere sahip olması nedeniyle medikal turizmde önemli bir güce sahiptir. Türkiye’de medikal turizmin son yıllarda hızlı bir şekilde gelişmesiyle 3S’ten (Sea, sand, sun) sonra yeni bir “S” olan surgery kavramıyla birlikte “4S” (Sea, sand, sun, surgery) kavramı söz konusu olmuştur (Buzcu ve Birdir, 2019, s. 312).

Küresel anlamda önemi bilinen medikal turizmin ülkeler açısından etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi bu alandaki eksikliklerin giderilmesi için bir takım çalışmalar yapılmasını gerekli hale getirmiştir. Belirtilen önemden yola çıkarak Türkiye’de Turizmin ilgi odağı olan Antalya ilinde yer alan hastanelerde medikal turizm açısından yapılan çalışmaların neler olduğu tespit edilmesini hedeflenmektedir. Araştırma Antalya’da, nitel araştırma yöntemine dayalı olarak 14 hastane yetkilisi ile görüşme tekniğiyle yapılmıştır. “Medikal turizm alanında faaliyet gösteren hastanelerdeki mevcut çalışmalar nelerdir?” araştırma sorusu üzerine odaklanılmıştır. Antalya ilindeki özel ve kamu hastanelerinde yapılan medikal turizmle ilgili çalışmaları belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada öncelikle medikal turizmle ilgili literatür incelendikten sonra araştırmaya ilişkin detaylar ve bulgulara yer verilmiştir. Daha sonra tartışma, sonuç ve öneriler ile çalışma sonlandırılmıştır.

2. Literatür

Hastane, hasta olanların ve yaralananların, hasta olduğunu düşünenlerin ve sağlık durumları hakkında bilgi almak isteyenlerin, ayaktan veya yatarak izleme, tanı, tedavi, rehabilite ve doğum hizmetinin verildiği kurumlardır (Onur, 2007, s. 52). Sağlık kurumları işlevlerine göre ilçe / belde hastanesi, gün hastanesi, genel hastaneler, özel dal hastaneleri ve eğitim ve araştırma hastaneleri olmak üzere beş gruba ayrılır (Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, 2019). Mülkiyet esasına göre hastaneler; devlet hastaneleri, üniversite hastaneleri ve özel hastaneler olmak üzere üçe ayrılır (Danacı, 2010, s. 23-25).

Yukarıda sağlık kurumlarının işlevlerine ve mülkiyet esaslarına göre çeşitlerinden bahsedilmiştir. Bu bilgilerin verilmesinin amacı medikal turizm faaliyetinin gerçekleştiği kurumlar hakkında yüzeysel bilgi verilmek istenmesidir.

Sağlık turizmi, insanların sağlık hizmetleri talebini karşılamak için su, iklim, deniz, mağara, çamur vb. olanaklardan yararlanmak üzere seyahat etmeleri; sağlığı koruma, iyileştirme veya geliştirme gibi amaçlarla bir süreliğine yapılan faaliyetler bütünüdür (Ova, Biçer ve Yurcu, 2019, s. 141). Sağlık turizmi termal turizm, SPA ve Wellness turizmi, medikal turizm, yaşlı turizmi ve engelli turizmi olmak üzere dört grupta incelenir (Göktaş, 2018, s. 78).

Sağlık medeniyetinin temellerini atan ilk medeniyetin Eski Yunanlılar olduğu bilinmektedir. Asklepios (Tıp tanrısı) dünyanın ilk sağlık merkezidir. Dünyanın dört bir yanından insanların hastalıklarına çare bulmak için geldikleri tapınaklardır. M.Ö. 300 yıllarında aynı bölgede tedavi amacıyla farklı tapınaklar da yapılmıştır. Epidaurus bu tapınakların içinde en bilinenidir. Olympos Dağı'nda bulunan Delfi Tapınağı ile Zeus Sığınağı da bu önemli tıp tapınakları arasındadır (Bayram, 2019, s. 6). Sağlık turizmi çok eski bir kavramdır. Büyük İskender tarafından M.Ö. 331'de kurulan İskenderiye şehri tıp düşünce ve uygulamasının en önemli merkezlerindedir. Yunan uygarlığı, M.Ö. 900 yıllarından başlayarak Sümer ve Mısır bilgi birikiminden faydalanıp gelişmiştir. Büyük İskender'in Yunan uygarlığı ile tanışması, Doğu dünyasını egemenliği altına almasıyla başlamıştır (Altsoy, 2018, s. 25). Ortaçağda, sağlık hizmeti talepleri karşılamak üzere Müslüman ülkelerdeki sağlık tesislerinden yararlanılmıştır. Anadolu'da ilk tıp fakültesi olarak bilinen 1206 yılında yapılan Gevher Nesibe Darüşşifası ve Tıp Medresesi yakın coğrafyanın sağlık hizmeti talep noktası haline gelmiştir. Ortaçağ devri İslam Tıbbı ya da Arap Tıbbı olarak da bilinmektedir. "Arap Tıbbı" ifadesi Arapçanın bilim dili olarak kullanıldığı dil anlamına gelmektedir. "Seyahat edin sıhhat bulun" hadisi ile sağlık turizmüne dikkat çekildiği söylenebilir. Ortaçağda Japonya'da "onsen" olarak adlandırılan termal suların tedavi edici özellikleri ortaya çıkmış, savaşçı kabileler yaralarını iyileştirmek, acılarını dindirmek, kaybettikleri güçlerini toplamak maksadıyla bu termal sulardan faydalanmışlardır (Ulusoy, 2018, s. 20). Turistik gezilerin amacı 1970'li yıllara kadar denize girmek, farklı ve yeni yerleri keşfetmek veya doğal güzellikleri görmek gibi sebeplerden dolayı gerçekleştirilirken, 19. yüzyılda Avrupa'da, insanlar hastalıkları tedavi etme özelliğine sahip olduğuna inandıkları suları almak için kaplıca alanlarına seyahat etmişlerdir. 20. yüzyıl boyunca az gelişmiş ülkelerde yaşayan zengin insanlar, daha gelişmiş ülkelerdeki sağlık tesislerine sağlık hizmeti almak için seyahat etmişlerdir. 21. yüzyıla gelindiğinde ise hastalar, seyahat ettikleri ülkelerin yeraltı ve yer üstü güzelliklerinden faydalanarak tedavi olmak amacıyla diğer ülkeleri tercih etmeleri, sağlık turizmi faaliyetinin ortaya çıkmasını sağlamıştır (Ekinci, 2019, s. 35).

Sağlık hizmeti talebinin artmasıyla, ülkeler arasındaki sağlık hizmeti maliyeti farkları ve ulaşım destinasyonlarının çeşitlenmesi sonucunda sağlık turizmi hızla gelişme ortamı bulmuştur (Öğüt, Yeşilyurt ve Yurtseven, 2018, s. 59). Sağlık turizmi çeşitlerinden biri olan medikal turizmin gelişimi ülkelere ve insan ihtiyaçlarına göre farklılık göstermiştir. Bu turizmin gerçekleşmesinde ve gelişmesinde başlıca faktörler; düşük sağlık hizmeti maliyeti, gelişmiş tıbbi teknoloji, uygun ulaşım maliyetleri ve internet pazarlaması gibi faktörlerdir (Altundal Biyan, Aybaraz ve Koç, 2018, s. 54). Aslında medikal turizm, turizm endüstrisinde modern bir tür ve yeni bir bölümdür. Bu, diğer ülkelerden gelen insanların hem tatillerinin tadını çıkarabilecekleri hem de yüksek kalitede tıbbi hizmetleri rekabetçi bir fiyattan alabilecekleri bir yer aradıkları anlamına gelir. Bu sektörün turizm endüstrisindeki gelişimi, yeni niş pazarların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Medikal turizm hareketine katılanların aldıkları hizmetler; kozmetik operasyonlar, diş tedavileri, büyük veya küçük gerekli cerrahi ameliyatlar şeklindedir (Sadeh

ve Garkaz, 2018, s. 253). Sağlık turizminde lider ülkeler; ABD, Türkiye, Hindistan, Malezya, Küba, Singapur, Tayland, Güney Kore, Macaristan, Brezilya, Arjantin, Güney Afrika, Meksika, Yunanistan, Almanya, Fransa, İtalya, Polonya, İspanya ve Birleşik Arap Emirlikleri gibi sıralanabilir (Bozça, Çiftçi Kıracı ve Kıracı, 2017, s. 158).

Sağlık turizminin özellikleri şöyle sıralanabilir (Akdu, Karakaş, Çelik, Zurnacı ve Tabu, 2018, s. 129):

- Teknik donanım ve iş gücü gerektirir,
- Hizmet veren sağlık işletmelerinin uluslararası standartlara uygun hizmet vermesi önemlidir,
- Yabancı dil bilen personelin varlığı önemlidir,
- Ekonomik açıdan önemli getiri sağlayan bir turizm çeşididir,
- Sağlık turizminde hedef pazara yönelik devlet destekli, farklı dillerde tanıtım ve pazarlama çalışmaları gereklidir.

Hastalar neden medikal turizm faaliyetini gerçekleştirir? Sorusuna farklı cevaplar verilebilir. Bazıları uzun bekleme süreleri nedeniyle yurtdışına gitmeyi tercih eder (çeşitli Avrupa ülkeleri, İngiltere ve ABD için geçerli). Bazıları, tedavilerinin özel olarak finanse edilmesi gerekiyorsa ve bu tedaviler yurtdışında çok daha ucuzsa ya da ülkelerinde ulusal bir sağlık sistemi bulunmuyorsa medikal turizm tercih edilir (Güney Afrika, Güney Asya ve Güneydoğu Asya ülkeleri için geçerli) (Kannan ve Frenz, 2019, s. 352). Hastaların medikal turizme yönelme nedenleri arasında sağlık tesislerinin çeşitliliği ve seçimi, yetersiz sağlık sigortaları veya sigortanın olmayışı, anonimlik sağlama ve mahremiyet sağlama isteği, dil, normlar, din, yemek anlamında kültürel yakınlık, en son teknolojilere ve tedavilere erişim isteği veya kendi ülkelerindeki uygun olmayan prosedürler, hastanın kendi ülkesindeki sunulan sağlık hizmetlerine güvensizliği sayılabilir (Mathijsen, 2019, s. 374). Kanadalılar acil olmayan sağlık hizmeti talepleri ve kanıtlanmamış tedaviler için de medikal turizmi tercih etmektedir (Beland ve Zarzecny, 2018, s. 3). Bunlara ek olarak Kanadalıların medikal turizmi seçme nedenleri arasında maliyetleri azaltmak, ülkelerinde uzun bekleme süreleri, sağlık sigortasının kapsamadığı veya ülkelerinde bulunmayan hizmetlere ulaşma isteği gibi sıralanabilir. ABD vatandaşları ise sağlık hizmeti maliyetlerini düşürmek için medikal turizmi tercih etmektedir (Adams, Snyder, Crooks, ve Berry, 2018, s. 3). Daha kaliteli hizmet alma isteği, yasal olmayan veya bireyin uygun olmadığı hizmetlere ulaşma isteği medikal turizmin diğer sebepleri arasındadır (Beland ve Zarzecny, 2018, s. 1).

Medikal turizmin diğer nedenleri aşağıdaki gibidir (Roy, Chatterjee, Bandyopadhyay ve Kar, 2018, s. 8):

- Sağlık altyapısının kalitesi,
- Ulaşım kolaylığı,
- Bilgi altyapısı ve dağıtım kanalları (Web tabanlı sağlık bilgisi, sosyal, yazılı ve e medya, yurtdışı ve ulusal kampanyalar, fuarlar),
- Kalifiye insan kaynakları arzı ve yeni iş kreasyonları,
- Tıbbi operatörün kalitesi ve danışma merkezleri,
- Belgelendirme ve akreditasyonlar, kültürel ve etik bakış açıları ile güçlü ortaklıklar,
- Hükümet kanunları ve politikaları sayılabilir.

Sağlık turizminin gelişimi için birtakım faktörler mevcuttur. Sağlık turizmiyle ilgili bazı çalışmalarda medikal turizm açısından önemli olduğu düşünülen ulusal ekonomik strateji, ekonomik açıklık, itibarlılık ve sağlanan sağlık hizmetlerinin güvenilirliği, sağlık turizmi ile ilgili projelere yatırım düzeyi, hükümet düzeyi gibi potansiyel faktörlerden birkaçına değinilmiştir. Ayrıca, düşük maliyetler, bekleme süresi eksikliği, sağlık hizmetlerinin kalitesi, bilgilendirici web siteleri, yüksek tıbbi teknoloji, turizm merkezleri ve coğrafi iklim, Asya ülkelerinde sağlık turistlerini çeken faktörlerdir. Sağlık turizmi faaliyetinin kolaylaşması ve yaygınlaşması açısından sağlık turistleri için vize başvurularının basitleştirilmesi etkili olabilir. Bunlara ek olarak sağlık turizminde ulaşım, sağlık tesisi ve konaklama arasında koordinasyon sağlanması da önemlidir (Zarei ve Maleki, 2019, s. 4). Medikal turistlerin varış yeri seçiminde önemli faktörler arasında, bir varış yerinin çekiciliği, belirli bir doktorun, kliniğin veya

tıbbi uygulamanın uzmanlığı da belirleyicidir. Ulus ötesi sağlık hizmetleri ülkeler açısından bölgesel kalkınma sunar, hasta hareketleri için bir araç sağlar ve ulus ötesi çalışan hastanelerin kurulmasını kolaylaştırır (Kannan ve Frenz, 2019, s. 351).

Bilgi kaynakları, seyahate çıkmadan önce gidilecek yerin seçiminde etkili bir faktör olduğu ve karar verme sürecini etkilediği kabul edilmektedir. Ayrıca, medikal turizm deneyimine başlamadan önce bilgi araştırması yapmak kritik öneme sahiptir. İnternet medikal turizmi artırdı denilebilir. Etkileşimli web siteleri, tüketicilerin hizmetleri planlamasına, cerrahlarla iletişim kurmasına, uçak bileti ve konaklama rezervasyonu yaptırmasına, turist gezileri düzenlemesine ve temel bilgileri sosyal ağlar ve bloglar aracılığıyla araçlar ve diğer potansiyel tıbbi turistlerle paylaşımlarını sağlar. Japon medikal turistler (örneğin aile, arkadaşlar, tanıdıklar ve doktorlar) seyahat acentelerinden gelen görüş ve önerilerin medikal turizm varış yeri seçiminde karar alma sürecini etkilediğini tespit etti. Bu nedenle, çevrimdışı ve çevrimiçi bilgi kaynakları medikal turizm bağlamında önem taşımaktadır (Correa ve Leiva, 2019, s. 207).

Medikal turizminin gelişimi için yapılması gerekli birtakım çalışmalar vardır. Endonezya’da medikal turizmle ilgili çalışmalar arasında iyi eğitilmiş doktorları kurumlarında tutmak, Endonezya halkı için halk sağlığına yatırım yapmak ve medikal turizm sektörüne yatırım yapmak sayılabilir (Frenz, 2019, s. 324). Medikal turizmde yapılması gereken çalışmalardan bazıları; ihtiyaç duyulan tedavi türlerini belirlemek, hem sağlık hizmeti sağlayıcılarını hem potansiyel sağlık turistlerinin sosyal ve ekonomik geçmişlerinin analiz edilmesi gerekir (Frenz, 2019, s. 322). Sağlık hizmetinin önemli bileşenleri arasında eğitilmiş, sağlıklı insan kaynakları, kurumsal standart ile doğrudan ilgili olan yerleşim ve uygulamalar, medikal turistler için medikal turizm tesisleri, sağlık tesislerinin akreditasyon çalışmaları sayılabilir (Labonte, Crooks, Valdes, Runnels, ve Snyder, 2018, s. 5). Yapılan bir çalışma medikal turizmde yedi önemli kültürel faktör olarak hastane bakımı ve hizmetleri, yiyecek, sağlık sistemi, iletişim, sağlık tesisi, din ve kültürel değerleri ortaya çıkarmıştır (Sung ve Park, 2019, s. 7). Sağlık kuruluşlarında kalite yönetiminin gözden geçirilmesi, sağlık sektöründe kaliteli araçların uygulanmasının bu kuruluşlar tarafından sağlanan hizmetlerin iyileştirilmesinde geniş kapsamlı etkileri olabileceği düşünülmektedir. Bu durum, medikal turizm endüstrisi için daha önemli ve elzemdir. Çünkü bu sektörün rolü ülkelerin ekonomik gelişimi üzerinde etkili olmaktadır. Medikal turizm sektöründe hasta memnuniyetinin iyileştirilmesi ile ilgili mevcut akademik çalışmalarda; fiziksel çevre kalitesi, teknik bakım, tıbbi personelin kalifiye olması, idari yönetimde kalite anlayışı, doğru ve güvenilir hizmetler, ana hizmetler, eczacılık hizmetleri, tesisler, hijyen, destek hizmetleri, uygun fiyatlar ve sonuç kalitesi ile birlikte sağlanan imkanların önemi belirtilmiştir (Sadeh ve Garkaz, 2018, s. 254). Pek çok ülke medikal turizmi ulusal stratejilerine dahil etmiş ve sektörel gelişmeyi teşvik etmek için; uluslararası pazarlama, vergi indirimleri ve vergi teşvikleri (Tayland, Singapur, Malezya ve Kore), yabancıların mülkiyet hakkı yatırımcılar (Tayland), özel tıbbi vizeler (Hindistan), tıbbi teçhizat (Hindistan), düşük ithalat vergileri (Hindistan) gibi uygulamalar geliştirilmiştir (Mathijsen, 2019, s. 374). Sağlık konusunda bilgi almak için internetin kullanılması hızla artmış, medikal turistler için internet önemli bir veri kaynağı haline gelmektedir. Sağlık işletmeleri ve hastaneler web siteleri aracılığıyla medikal turistlere sundukları hizmetler konusunda bilgi verme olanağına sahip olmaktadır. İyi planlanmış bir internet sitesi hastanın güvenini kazanma konusuna katkı sağlamaktadır (Temizkan ve Konak, 2018, s. 29).

Geçmiş araştırmalar tüketicilerin kişisel değerlendirmelerinin marka prestijini etkileyen önemli bir faktör olduğunu göstermiştir. Buna dayanarak güncel araştırmalar, medikal turistlerin deneyimlerinin hastane prestij algılarını etkilediğini vurgulamaktadır (Nikbin, Batouei, Iranmanesh, Kim ve Hyun, 2019, s. 522). Malezya’da medikal turizmle ilgili yapılan bir çalışmada, medikal turistlerle birlikte Malezya’daki sağlık tesislerine gelen refakatçileri memnun etmek, söz konusu sağlık tesisleri açısından yararlı olacağını göstermiştir. Ülkelerine dönen medikal turistler ve refakatçileri söz konusu sağlık tesisine ağızdan ağıza reklam yoluyla hasta kazandırmış olur (Mohamad, Omar ve Kassim, 2019, s. 379). Malezya’da medikal turizmle ilgili yapılan bir başka çalışmada web sitesi, online hizmetler, tanıtım broşürleri ve tanıtım görüşmelerinin önemini göstermiştir (Seow, Choong ve Chan, 2018, s. 875).

İsrail’in medikal turizmine yönelik çalışmaları aşağıdaki gibidir (Labonte vd., 2018, s. 6):

- İsraililere yönelik sağlık bakım hizmetlerinin zarar görmemesi ve ideal olarak geliştirilmesi,
- Medikal turizm yoluyla elde edilen gelirleri güçlendirmeye yönlendirmek,
- Halk sağlığı sisteminin kurulması,
- Hastaneler için veri izleme sistemleri geliştirmek, hükümetlerin ekonomik faaliyetlerini takip etmek için uluslararası hastalara bakım sağlayan hastanelerin medikal turistler tarafından alınan bakım kalitesini izlemek,
- Her hastanenin tedavi edebileceği hasta kapasitesi ve tedavi süreleri limitini belirlemek,
- Tıbbi teşvikleri ve aracı kurumları kayıt altına almak gibi sıralanabilir.

Ülkelerin gelişimi açısından önemli bir ekonomik faaliyet olan medikal turizmin gelişmesine yönelik engeller de mevcuttur. Özellikle Asya ülkelerinde medikal turizm endüstrisinin gelişmesinin önündeki engellere; maliyet, altyapı, hükümetin tutumu, politika ve düzenlemeler, terfi, uzmanlık, yatırım potansiyeli, dil ve iletişim faktörleri, tesisler ve turistik engeller olduğu belirtilmiştir. Hindistan’da medikal turizme yönelik engeller arasında yabancı düşmanlığı, psikolojik ve kültürel engeller, güvensizlik, tıbbi piyasa paydaşları arasında koordinasyon eksikliği, yetersiz sağlık hizmetleri ve tesislerin kalitesi, sigorta kapsamının yetersizliği, yoksulluk imajı ve sağlık turizmiyle ilgili etkili yasaların eksikliği gibi bazı engeller sıralanabilir (Zarei ve Maleki, 2019, s. 6). Bu engellerin ortadan kaldırılması çalışmalarına ağırlık verilmesi sağlık kurumları açısından önemli medikal turizm çalışmaları olarak değerlendirilebilir.

Türkiye’nin de gelişmiş ülkelerdeki gibi nitelikli sağlık hizmeti sunmasından ötürü, dünyanın birçok yerinden Türkiye’yi tedavi amacıyla turistler tercih etmektedir. Türkiye’de özellikle 1990 yılından sonra özel sektör sağlık hizmetlerine ciddi yatırımlar yapmıştır. Bunun sonucu olarak, Avrupa standartlarına denk olacak düzeyde özel sağlık kuruluşları artmıştır. Yüksek maliyetleri olan sağlık kuruluşlarının yurtdışı pazarlara açılması zorunlu hale gelmiştir. Türkiye Avrupa, Asya ve Afrika kıtaları arasında bulunması, ulaşım açısından avantajları, tarihi ve doğal güzellikleri, termal kaynakları, teknolojik medikal altyapısı, uluslararası düzeyde sağlık işletmelerine sahip olması, nitelikli sağlık personeli ve sahip olduğu diğer avantajları sağlık turizmi açısından önemlidir. Türkiye’nin, sahip olduğu bu potansiyeli yeterince değerlendiremediği söylenebilir (Bulut ve Şengül, 2019, s. 47).

Türkiye’yi tercih eden ülkeler aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir (Altsoy ve Taştan Boz, 2019, s. 119):

- Almanya, Hollanda ve Belçika gibi Türklerin çoğunlukta yaşadığı ülkeler,
 - Balkan ülkeleri ve Orta Asya’daki Türki Cumhuriyetler gibi altyapı ve hekim yetersizliği nedeniyle gelişmekte olan ülkeler,
 - Almanya ve Amerika gibi sağlık hizmet maliyetlerinin yüksek olduğu ve sağlık sigorta kapsamı harici hizmet talebinde bulunan hastaların yaşadığı ülkeler,
 - İngiltere, Hollanda ve Kanada gibi uzun bekleme sırası olan ülkeler olarak sıralanabilir.
- Aşağıdaki tabloda Türkiye’deki hastaneler ve hastanelerin yatak sayıları gösterilmiştir.

Tablo 1. Türkiye’deki hastane ve hastane yatak sayıları

	Toplam		Sağlık Bakanlığı		Üniversite		Özel	
	Hastane sayısı	Yatak sayısı	Hastane sayısı	Yatak sayısı	Hastane sayısı	Yatak sayısı	Hastane sayısı	Yatak sayısı
Toplam	1.518	225.863	879	135.339	68	41.324	571	49.200

Kaynak: TÜİK, 2019.

Yukarıdaki tabloda Türkiye’de Sağlık Bakanlığı, üniversite ve özel olmak üzere toplam 1 bin 518 tane hastane ve toplamda bu hastanelerin 225 bin 863 yatak kapasitesi olduğu görülmektedir. Yukarıda verilen sayısal veriler Türkiye’nin hastane ve yatak sayısı bakımından medikal turizme elverişliliğini gösterir.

Aşağıdaki tabloda 2012-2019 yılları arasında Türkiye’ye gelen sağlık turistlerinin sayısı gösterilmiştir.

Tablo 2. 2012-2019 yılları arasındaki sağlık turisti sayıları

Yıllar	Sağlık turisti sayısı
2012	216.229
2013	267.461
2014	414.658
2015	360.180
2016	377.384
2017	433.292
2018	551.748
2019	662.087
Toplam	3.283.039

Kaynak: USHAŞ, 2020.

Yukarıdaki tabloda 2012-2019 yılları arasında Türkiye'ye gelen sağlık turisti sayıları verilmiştir. 2012 yılında 216 bin 229 sağlık turisti gelirken 2019 yılında 662 bin 087 sağlık turisti geldiği görülmektedir. Tabloda da görüldüğü üzere 2012 yılından 2019 yılına kadar gelen sağlık turisti sayılarında artış dikkati çekmektedir. 2015 yılında gelen sağlık turisti sayısında bir düşüş yaşansa da genel olarak 2012-2019 yılları arasında gelen sağlık turisti sayılarında artış eğiliminden söz edilebilir.

Aşağıdaki tabloda 2012-2019 yılları arasında Türkiye'ye sağlık ve tıbbi nedenlerle yurtdışından gelen ziyaretçilerden elde edilen turizm gelirleri gösterilmiştir.

Tablo 3. 2012-2019 yılları arasında sağlık ve tıbbi nedenlerle yurtdışından gelen ziyaretçilerden elde edilen turizm gelirleri

Yıllar	Turizm geliri (bin USD)
2012	511.923
2013	747.580
2014	956.037
2015	794.325
2016	904.160
2017	1.020.130
2018	1.110.840
2019	1.065.100
Toplam	7.110.095

Kaynak: USHAŞ, 2020.

Yukarıdaki tabloda 2012-2019 yılları arasında Türkiye'ye sağlık ve tıbbi nedenlerle yurtdışından gelen ziyaretçilerden elde edilen turizm gelirleri gösterilmektedir. 2012 yılında 511 bin 923 (USD) sağlık turizmi geliri elde edilirken 2019 yılında 1 milyon 065 bin 100 (USD) sağlık turizmi geliri elde edilmiştir. Tabloda da görüldüğü üzere 2012 yılından 2019 yılına kadar 2015 yılı ve 2019 yılı hariç sağlık turizmi gelirlerinde artış dikkati çekmektedir. 2015 ve 2019 yıllarında sağlık turizmi gelirlerinde bir düşüş yaşansa da genel olarak 2012-2019 yılları arasında sağlık turizmi gelirlerinde artış eğiliminden söz edilebilir.

Tablo 4. 2023 yılında sağlık turizminde hedeflenen turist sayısı

Yıl	Sağlık Turisti Sayısı
2019	1.000.000
2020	1.300.000
2021	1.600.000
2022	1.800.000
2023	2.000.000

Kaynak: Ögüt vd., 2018, s. 66.

Tablo 4’te 2019 yılında hedeflenen sağlık turisti sayısı 1 milyon iken 2020’de 1 milyon 300 bin sağlık turisti, 2021’de 1 milyon 600 bin sağlık turisti, 2022’de 1 milyon 800 bin sağlık turisti ve 2023’te 2 milyon sağlık turistidir.

Yukarıda Tablo 2, Tablo 3 ve Tablo 4’te verilen sayısal bilgiler göz önüne alındığında medikal turizmin Türkiye için önemi anlaşılabilir. Medikal turizm ülkelerin ekonomik açıdan gelişimi için önemli bir araçtır. Bundan dolayı bu turizm türüyle ilgilenen ülkelerde bulunan sağlık kurumlarında medikal turizmin gelişimi için birtakım çalışmalar yapılması gereklidir. Çalışmanın devamında sağlık kurumlarında medikal turizmle ilgili yapılan çalışmalara detaylı bir şekilde değinilmiştir.

3. Araştırma evreni ve yöntem

Araştırmanın evrenini Antalya’da bulunan hastanelerin sağlık turizmi departmanı sorumluları oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında katılımcılar amaçlı örnekleme yöntemlerinden homojen (benzeşik) örnekleme çeşidi kullanılarak belirlenmiştir. Araştırma Trakya Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu’nun 18.04.2018 tarihli toplantısında alınan 04/03 numaralı kararı ile uygun görülmüştür. Araştırma, Antalya’da medikal turizm faaliyetinde bulunan 14 hastanenin sağlık turizmi departmanı sorumlusuyla gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada nitel veri analizi yöntemlerinden içerik analizi tekniğinden faydalanılarak gerçekleştirilmiştir.

Bulgular yazılırken katılımcıların sorulara verdiği cevaplar yorum yapılmadan yansıtılmıştır. Katılımcıların gerçek adları kullanılmamış baş harfleriyle başlayan takma adlar oluşturularak verilerin analizinde kullanılmıştır.

4. Bulgular

Araştırmanın bulguları katılımcılara ve analiz sonuçlarına göre aşağıdaki gibidir.

Katılımcı bilgileri

Katılımcılar cinsiyetlerine göre %50’si erkek, %50’si kadın, eğitim durumlarına göre %57,14’ü lisans, %28,57’si tıp fakültesi, %7,14’ü lise ve %7,14’ü yüksek lisans mezunudur. Katılımcıların sahip olduğu tecrübeye göre %14,28’si 10 yıl ve altı tecrübeye sahip, %85,71’i 11 yıl ve üstü tecrübeye sahiptir.

Araştırmanın temaları

Araştırma bulguları; Halkla İlişkiler ve Pazarlama İle İlgili Çalışmalar, İnsan Kaynakları İle İlgili Çalışmalar, Hasta Hakları ve Etik İle İlgili Çalışmalar, Hastanenin Altyapısı İle İlgili Çalışmalar, Sağlık Turizminde Finansal Teşviklerle İlgili Çalışmalar, Sağlık Turizmiyle İlgili Diğer Çalışmalar gibi 8 ana temaya sahiptir. Aşağıda bu temalara ilişkin bulgular verilmiştir. Aşağıda bulgular yazılırken her tema kapsamında katılımcıların medikal turizm çalışmaları ile ilgili sözlerine birer örnek verilmiştir.

4.1. Halkla ilişkiler ve pazarlama ile ilgili çalışmalar

Katılımcıların halkla ilişkiler ve pazarlama ile ilgili çalışmalara verdikleri cevaplar alt temalara ayrılmıştır. Buna göre katılımcıların halkla ilişkiler ve pazarlamada kurum bazlı çalışmalar, yazılı görsel ve dijital çalışmalar, hastane dışından alınan hizmetler ve diğer çalışmalar olmak üzere çalışmalar tespit edilmiştir. *Kurum Bazlı Çalışmalar* içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “broşür basımı, yabancıların üye olduğu dernekleri ziyaret etme, fuarlara katılım, yerel festivallerde tanıtım, kongrelere katılım, aracı kurumlarla görüşme, yazılı ve basılı tanıtım materyalleri” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Batuhan Bey “Hastanemizde halkla ilişkiler departmanı birkaç yolla bu işi duyurmakta. Biri bu bölgede 40.000’e yakın yabancı ikamet etmekte. Onlarla buraya geldikleri zaman ilgilenme

yoluyla ve broşür basımları, birden fazla lisanla İngilizce, Rusça, Farsça dillerinde, burada yaşayan yabancıların üye olduğu dernekleri ziyaret ederek bu yollar izlenmektedir. Yurt dışında fuarlara katılıyoruz. Sağlıkla ilgili sağlık turizmiyle ilgili soruları cevaplandırmak için bir çağrı merkezi oluşturduk 7 /24 çalışan. Oraya danışabiliyorlar, İngilizce ve Rusça dilinde, ayrıca mail oluşturduk. Onlar sorularını oraya yazabiliyor” şeklinde açıklamıştır. *Yazılı, Görsel ve Dijital Çalışmalar* içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “broşür basımı, yabancı dilde web sitesi, tanıtım CD’si, kataloglar, sosyal medya, radyo, televizyonun kullanımı, kartların, kitapçıkların basımı, internet reklamları” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Doruk Bey “Ürünlerimizle ilgili reklam, sosyal medyada, radyo, televizyon, internet reklamları, şimdilik altı dilde web sitemiz aracılığıyla faaliyetlerimizi gerçekleştiriyoruz” şeklinde açıklamıştır. *Hastane Dışından Alınan Hizmetler* içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “sigorta firmalarıyla anlaşmalar, asistan firmalarla anlaşmalar, bölgelerde ofisler, aracı kurumlarla anlaşmalar, kişilerle anlaşmalar, otellerle anlaşmalar, acentelerle anlaşmalar” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Batuhan Bey “ Uluslararası sigorta firmalarıyla anlaşmalar yapıldı onlarla beraber konsorsiyumlar kuruldu” şeklinde açıklamıştır. *Diğer* çalışmalar içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “sağlık turizmi yetki belgesi alma çalışmaları, yaş gruplarına göre segment oluşturmak, hasta memnuniyeti” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Gürkan Bey “Bizim için memnun ayrılan hasta en iyi reklamdır” şeklinde açıklamıştır.

4.2. İnsan kaynakları ile ilgili çalışmalar

Katılımcıların insan kaynakları ile ilgili yapılan çalışmalara verdikleri cevaplar alt temalara ayrılmıştır. Buna göre katılımcıların insan kaynaklarında doktor seçiminde kriterler ve personel seçiminde kriterler gibi çalışmalar tespit edilmiştir. *Doktor Seçiminde Kriterler* içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “ün yapmış doktor bulundurma, akademisyen bulundurma” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Yaman Bey “Bünyemizde ün yapmış doktor bulunduruyoruz” şeklinde açıklamıştır. *Personel Seçiminde Kriterler* içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “tercüman bulundurma, yabancı dil bilen personel bulundurma, kalifiye eleman bulundurma, sağlık turizminde eğitimi, sertifikasyonu, bilgisi ve yeteneği olan personel bulundurma, yabancı personel bulundurma, mevzuata uygun personel bulundurma (kamuda)” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Şeyma Hanım “Tercümanlarımız var; İngilizce, Arapça ve Azerice bilen. Güler yüzlü, kalifiyeli, diksiyonu düzgün personel bulunduruyoruz” şeklinde açıklamıştır.

4.3. Hasta hakları ve etik ile ilgili çalışmalar

Katılımcıların hasta hakları ve etik ile ilgili çalışmalara verdikleri cevaplar alt temalara ayrılmıştır. Buna göre katılımcıların hasta hakları ve etik konusunda yabancı dillerde form çalışmaları, sağlık turistlerine tercüman desteği, hastaya kendi dilinde evrak ve diğer çalışmalar tespit edilmiştir. *Yabancı dillerde form çalışmaları* içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “yabancı dilde formlar ve onamlar kullanma, hastaya yapılan her işlemde form imzalatılması” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Zeynep Hanım “Bizde ameliyat, anestezi, kayıt, her şey tüm hastaların kendi dillerinde onam formları var. Emar çekerken bile onam formunu imzalıyoruz. Yasalar bunu belirliyor” şeklinde açıklamıştır. *Sağlık turistlerine tercüman desteği* içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “hastaya tercüman desteği, Türkçe onamların yeminli tercüman tarafından hastaya çevrilmesi” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Ayşe Hanım “Türkçe onamlar yok mu var. Onlar tercüman eşliğinde hastaya tercüme ediliyor. Hem tercüman imza atıyor hem hasta imza atıyor, hani bana tercüme edildi, ben kabul ediyorum, yazıyor, altına hem tercüman hem hasta imza atıyor” şeklinde açıklamıştır. *Hastaya Kendi Dilinde Evrak* içerisinde katılımcılar “tüm raporların hastaların kendi dillerinde verilmesi” şeklinde cevap vermiştir. Örneğin katılımcılardan Kübra Hanım “Hatta yabancı hastalara imzalatılan onamlarda bizim tercümanımız “Hastaya kendi lisanında anlatılmıştır” diye Türkçe not düşüyor onama. Hastaya epikrizleri İngilizce verebiliyoruz. Faturaları yabancı dile çevirip verebiliyoruz” şeklinde açıklamıştır. *Diğer* çalışmalar içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “hastanenin JCI akreditasyon belgesine sahip olması, Türk hastalarla aynı şekilde işlem yapılması, adli vakalarda adli kayıt tutma, hastanın her

işlemden önce ayrıntılı bilgilendirilmesi, etik kurallara uymayan personelin cezalandırılması” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Berk Bey “Hasta hakları birimiz var. Bunu biz onlarla gerçekleştiriyoruz ama hasta haklarını bildiren bir broşürümüz var. Bunu biz yabancı dile çevirdik İngilizceye. Yabancı hastalarımıza bu konuda bilgilendirmede bulunuyoruz. Fiyat bilgilendirmesini önceden hastaya biz yapıyoruz. Yani alacağı her hizmette bunu aşağı yukarı çıkartmaya çalışıyoruz. Bazen bazı durumlarda yoğun bakımda bir gece fazladan kalması gerekiyor veya bir ünite fazladan kan alması gerekiyor. Bu tarz durumlarda fiyat farklılaşıyor ama hastaya aşağı yukarı bir fiyat veriyoruz” şeklinde açıklamıştır.

4.4. Hastanenin altyapısı ile ilgili çalışmalar

Katılımcıların hastanenin altyapısı ile ilgili çalışmalara verdikleri cevaplar alt temalara ayrılmıştır. Buna göre katılımcıların personel bazlı çalışmalar ve hastane bazlı çalışmalar tespit edilmiştir. *Personel bazlı çalışmalar* içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “dışarıdan din adamı temini, rehber bulundurma” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Ayşe Hanım “Her türlü dini hizmet veriliyor. İhtiyaç halinde bazı hastalar papaz istiyor. Daha çok kötü durumlarda onlar talep ediyor. Bizim konsolosluklarla zaten görüşmelerimiz var. Bazı din adamları, bazı kuruluşlar var. Onlarla iletişim halindeyiz. Bir hasta talep ettiği zaman arıyoruz, taleplerini karşılıyoruz” şeklinde açıklamıştır. *Hastane bazlı çalışmalar* içerisinde katılımcıların verdikleri cevaplar “yabancı dilde yönlendirme levhaları olması, yabancı dilde TV kanalları olması, sağlık turizmi ile ilgili birimin olması, havra, şapel ve mescit olmak üzere üç semavi dinin ibadethanesinin olması, kutsal kitapların bulundurulması, refakatçiye özel alanlar olması, hastane otoparkının olması, yabancı dilde formlar, yemek menüleri, broşürler, VIP odaları, Yabancı Sigortalar Departmanının bulunması” gibi çalışmalardır. Örneğin katılımcılardan Berk Bey “Öncelikle birimiz var. Sadece Uluslararası Hasta ve Sağlık Turizmi olarak geçiyor ve onlara hizmet veriyor. Bunun haricinde sağlık turizminde kullanmak üzere VIP odalarımız var. Çünkü yabancı hastalar bunu talep edebiliyorlar. Tercümanlık hizmetimiz var. Doktorlarımız bize bir telefonla 7 gün 24 saat ulaşıyorlar ve biz hasta ile doktor arasındaki bu dil köprüsünü kuruyoruz” şeklinde açıklamıştır.

4.5. Sağlık turizminde finansal teşviklerle ilgili çalışmalar

Sağlık turizmiyle ilgili finansal teşvikler şöyledir: Ekonomi Bakanlığı ve Türk Hava Yolları anlaşmaları, fuar destekleri, tercüman desteği, yol ulaşım desteği, sigorta bazlı indirimler, SGK desteği, hasta başına teşvik ve Batı Akdeniz Kalkınma Ajansının sağlık turizmiyle ilgili projeleri gibi yanıtlar verilmiştir. Örneğin katılımcılar finansal teşvik çalışmaları ile ilgili aşağıdaki yanıtları vermiştir:

Yani bu konuda birçok teşvik var diye duyuyoruz ama hiç birini almış değiliz. Finansal teşvikleri duyuyoruz ama dosya hazırlama teşebbüslerimiz oldu ama muvaffak olamadık. Ekonomi Bakanlığı ve Türk Hava Yolları anlaşmaları vardı ve biz hiç faydalanamadık (Batuhan Bey).

Sigorta bazlı indirimler, SGK desteği, tercüman desteği, hasta başına teşvik veriliyor (Yaman Bey).

Yaptığımız reklamlar sağlık turizmiyle ilgiliyse evraklarımızı tamamlayıp teşvik için başvuruyoruz. Başvuruları biz değil merkez ofisimiz yapıyor. Biz zaten tercümanları bünyemizde bulundurduğumuz için onları teşvike sokamıyoruz. Yönetmelik değişiyor Sağlık Turizmi Departmanı kurmamızı istiyorlar. Onun üzerine muhtemelen farklı teşvikler gelişebilir. Sağlık turizmi çok popüler çünkü Türkiye bununla ün kazanmaya çalışıyor (Ayşe Hanım).

Destekler olabileceği kadarıyla var. Yeterli mi çok emin değilim. Fena değil destekler. Batı Akdeniz Kalkınma Ajansının sağlık turizmiyle ilgili bir proje kapsamında bu ofisi açtık. Yan taraftaki VIP bekleme salonunu yaptık. Fiziki olarak değişiklikler yaptık. Dört dilde video çektik. Üç dilde katalog yaptık. Dört hasta odası yaptık. Ekonomi Bakanlığının da teşvikleri var. Rehberlerin maaşlarıyla ilgili, ama kriterlere uygun olamadığımız için başvuramadık. Ekonomi Bakanlığının Katar’da bir fuarı

vardı. Onun desteğinden yararlandık. Yapılan eğitim çalışmalarına katılıyoruz yılda birkaç kez (Meltem Hanım).

4.6. Sağlık turizmiyle ilgili diğer çalışmalar

Sağlık turizmi ile ilgili diğer çalışmalar arasında katılımcıların verdikleri cevaplar arasında medikal vize, müşteri ilişkileri yönetimi çalışmaları, şikâyet değerlendirme, yabancı hastalara davetiye gönderilmesi, akademik ve teorik çalışmaların artırılması, sağlık turizminde anlık fırsatlardan yararlanma sorunu, Türkiye'nin tanıtımının iyi yapılması, hastaya aldığı hizmetin ödetilmesinde her türlü yaptırımın uygulanması gibi çalışmalar yer almaktadır. Örneğin katılımcılardan Batuhan Bey "Müşteri ilişkileri yönetimi ile ilgili bir şikâyet yönetimimiz var. Onunla ilgili de bir mail adresi oluşturduk. Müşteri potansiyelimizin elinde var. Oraya gelen şikâyetler değerlendirilip cevaplandırılıyor ve çözüme ulaştırılıyor" şeklinde açıklamıştır. Medikal vize konusunu Yaman Bey "Medikal vize olmalı ama hekim onayıyla olmalı. Fakat dikkat edilmeli, medikal vize suistimale açık bir durumdur" şeklinde açıklamıştır.

5. Tartışma, sonuç ve öneriler

Ekonomik anlamda ülkelerin gelişme ve ilerlemesine büyük katkılar sağlayan sağlık turizmi, dünya çapında da insanların rağbet ettiği bir turizm türüdür. Sağlık turizminin bir türü olan medikal turizm ise sağlık hizmeti talebi olanların başka ülkelerdeki sağlık tesislerine başvurarak tedavi olmaları olayıdır. Ülkelerin başta ekonomi olmak üzere diğer alanlarda da gelişimi ve ilerlemesi açısından önemli olan medikal turizmde tercih edilen ülkeler olmak adına bir takım çalışmalar yapılmasına ihtiyaç vardır.

Konu ile ilgili çalışmalar incelendiğinde medikal turizmde hizmet veren sağlık tesisleri çalışmalarının nasıl olması gerektiği ve sunulan sağlık hizmetlerinin niteliğine değinildiği görülmüştür. Medikal turizmde (Ünal ve Demirel, 2011, s. 107-108):

- Etik değerler çerçevesinde sağlık hizmetlerinin sunumu,
- Sağlık hizmet maliyetlerinin uygunluğu,
- Sağlık tesislerinin fiziki açıdan ulaşılabilirliği,
- Sağlık hizmeti alan ve veren arasında kültürel iletişim sağlanması (hasta ile kendi lisanında iletişim),
- Sağlık tesislerinde medikal turizme yönelik altyapı çalışmaları (Hasta odaları, refakatçi hizmetleri, hasta menüleri, kafe, otopark, hastane bahçesi, dini hizmetler, sosyal aktivite imkanları gibi),
- Yeterli tıbbi teknolojiye sahip olma,
- Ulaşım ve transfer hizmetlerinin sunulması,
- Kalifiye (yabancı dil bilgisi, tecrübe, iletişimi güçlü) personelin istihdam edilmesi,
- Hastalara sağlık sigortasından yararlanma (Sigorta şirketleri ile koordinasyon sağlanmalı),
- Sağlık tesislerinde akreditasyon çalışmaları,
- Sağlık turizminde pazarlama çalışmaları yapılması ve sağlık turizminde aracı kurumlarla çalışılması gibi sağlık hizmeti nitelikleri ve sağlık tesisleri çalışmaları sıralanabilir.

Medikal turizmle ilgili diğer bir çalışma incelendiğinde sağlık hizmetlerinde kalite kavramına değinildiği görülür. Bu çalışmaya göre sağlık hizmetlerinin kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde olumlu etkileri olduğu görülür. Hasta memnuniyetini belirleyen 10 temel kriter; sağlık hizmetlerine kolay erişebilme, kaynakların kullanılabilirliği, bakımın devamlılığı (hasta taburcu olduktan sonra bile hastanın sağlık tesisi tarafından takip edilmesi), bakımın çıktıları, sağlık hizmeti maliyetinin uygunluğu, sağlık personeli davranışlarının insancıl olması, hastadan bilgi toplama ve hastaya bilgi verme, hoşça gitme, kalite ve yeterlidir (Öncü, Çatı ve Yalman, 2016, s. 66).

Medikal turizmle ilgili Buzcu ve Birdir (2019) yaptığı çalışmada; tanıtımın yapılması, ortak ücret tarifesi oluşturulması ve akreditasyona önem verilmesi gibi çalışmaların yapılması gerektiğine değinilmiştir.

Ataman, Esen ve Vatan (2017) yaptığı çalışmada sağlık hizmeti sunumunda görev alan çalışanların hasta güvenliği konusunda bilgi sahibi olmaları ve bu doğrultuda hizmet vermeleri gerektiğine değinilmiştir.

Arı (2017) yaptığı çalışmada medikal turizmin geliştirilmesi amacıyla medikal turizm faaliyetini gerçekleştirmek isteyenlere vize aşamasında kolaylıklar sağlanmasının medikal turizme katkı sağlayacağına değinmiştir.

Hastaların medikal turizme yönelmesinin nedenlerinden biri de özel hayatın gizliliği ve mahremiyete saygı gösterilmesi isteğidir. Hastanın bu talebi sağlık hizmeti almak üzere sağlık kuruluşuna ilk temasıyla başlar; taburcu olduktan sonra da devam eder (Karaca Dedeoğlu, 2019, s. 1877). Buradan hareketle medikal turizmle ilgilenen sağlık tesislerinin önemle üzerinde durması gereken çalışmalardan biri de hasta hakları ve etik konusunda çalışmalar yapılması denilebilir.

Antalya'da medikal turizmle ilgilenen 14 hastanede yapılan araştırmada, hastanelerin medikal turizm çalışmaları tespit edilmiştir. Bu çalışmaların halkla ilişkiler ve pazarlama, insan kaynakları, hasta hakları ve etik, sağlık turizmiyle ilgili finansal teşvikler ve diğer çalışmalar olduğu görülmüştür.

Yapılan araştırmada medikal turizmle ilgili sağlık kurumlarında halkla ilişkiler ve pazarlama ile ilgili olarak katılımcıların yaptıkları çalışmalar şöyledir; broşür basımları yapmak, yabancıların üye olduğu dernekleri ziyaret etmek, yurt dışında fuarlara katılım sağlamak, uluslar arası sigorta firmalarıyla anlaşmalar yapmak, asistan firmalarla anlaşmalar yapmak, güncel trendleri takip etmek, ürün segmenti oluşturmak, hedef ülkeleri analiz etmek, sosyal medyada, yerel festivallerde, radyo, televizyon ve internet reklamları yapmak, hedef bölgelerde ofisler açmak, aracı kurumlarla anlaşmalar yapmak, seyahat acenteleriyle anlaşmalar yapmak, yabancı dilde web sitesine sahip olmak, kongrelere katılım sağlamak, yabancı ülkelerde tanıtım yapan merkezlerine sahip olmak, otellerle çalışmak, otellerde doktor ofisleri açmak, tanıtım CD'lerine sahip olmak, katalog, kart ve kitapçıklar basmak gibi çalışmalar tespit edilmiştir.

İnsan kaynakları ile ilgili tespit edilen çalışmalar şöyledir; Yabancı hasta departmanı kurmak, tercüman bulundurmak, kalifiye eleman bulundurmak, yabancı çalışan çalıştırmak (yabancı çalışanların da TÖMER'den aldığı Türkçe bilir belgesi olması), rehber bulundurmak, ün yapmış doktor çalıştırmak, yabancı dil bilen personeller bulundurmak, yabancı sigortalar departmanını kurmak, akademisyen çalıştırmak, personele eğitim vermek, mevzuata uygun kişileri çalıştırmak (devlet hastaneleri için), sağlık turizmi alanında sertifikasyona sahip personel çalıştırmak gibi çalışmalardır.

Hasta hakları ve etik konusunda tespit edilen çalışmalar şöyledir; Hasta hakları ve etik birimini kurmak, yabancı dillerde form usulü kullanmak, hastanede etik kurul olması, yabancı hastaların Türk hastalarla aynı haklara sahip olmaları, tercüman desteği sağlanmak, hastaya işlem yapılmadan önce aydınlatmak ve etik kurallara uymayan personele cezai yaptırım uygulanmak gibi çalışmalardır.

Hastanenin altyapısı ile ilgili tespit edilen çalışmalar şöyledir; Sağlık turizmiyle ilgili departman kurmak, yabancı dilde yönlendirme levhaları bulundurmak, yabancı dilde TV kanalları olması, ibadethanelerin bulunması, tüm dinlerin kutsal kitaplarının olması, dışarıdan din adamı temin etmek, refakatçiler için özel alanlar bulundurmak, odalarda iki dilli İngilizce ve Türkçe uyarılar olması, hastanenin otoparkının olması, yemek menülerinin olması, rehber bulunmak ve VIP odalarının olması gibi çalışmalardır.

Katılımcıların sağlık turizminde finansal teşviklerle ilgili desteklerden haberdar olduğu fakat tümünden faydalanmadığı tespit edilmiştir. Sebep olarak teşviklerin bir kısmına başvurdukları fakat yararlanma konusunda başvurularının kabul edilmediği anlaşılmıştır. Sağlık turizmiyle ilgili katılımcıların verdiği bilgiler şöyledir: Ekonomi Bakanlığı ve Türk Hava Yolları anlaşmaları, fuar

destekleri, tercüman desteği, yol ulaşım desteği, sigorta bazlı indirimler, SGK desteği, hasta başına teşvik ve Batı Akdeniz Kalkınma Ajansının sağlık turizmiyle ilgili projeleri gibi yanlılar verilmiştir.

Sağlık turizmiyle ilgili tespit edilen diğler çalışmalar arasında medikal vize, müşteri ilişkileri yönetimi çalışmaları, şikâyet değerlendirme, yabancı hastalara davetiye gönderilmesi, akademik ve teorik çalışmaların arttırılması, Türkiye'nin tanıtımının iyi yapılması, hastaya aldığı hizmetin ödetilmesinde her türlü yaptırımın uygulanması, gibi çalışmalar bulunmaktadır.

Bu çalışma Antalya'da ulaşılabilen sağlık hizmeti sunan hastanelerle yapıldığından bu hastanelerin medikal turizm çalışmalarını genellemek doğru bir yaklaşım değildir. Sağlık turizminde Türkiye'nin hak ettiği yeri alabilmesi için bu konuya ağırlık verilmesi, konu ile ilgili akademik çalışmaların arttırılması gerekmektedir. Diğler araştırmacılara; sağlık turizminde finansal teşviklerden faydalanan hastane sayısının az olduğu görüldüğünden dolayı ileride yapılacak olan çalışmalara sağlık turizminde finansal teşviklerle ilgili çalışmalar yapılması önerilebilir.

Kaynakça

- Adams, K., Snyder, J., Crooks, V.A., & Berry, N. S. (2018). A critical examination of empowerment discourse in medical tourism: the case of the dental tourism industry in Los Algodones, Mexico. *Globalization and Health* 14(70), 1-10.
- Akdu, U., Karakaş, D., Çelik, E., Zurnacı, J., & Tabu, Ö. (2018). Turizm rehberliğinde alan uzmanlığı önerisi: Sağlık turizmi rehberliği. *Turist Rehberliği Dergisi* 1(2), 124-138.
- Altsoy, S. (2018) Sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren hastanelerdeki mevcut sorunlar ve çözüm önerileri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne. Ulusal Tez Merkezi, Tez No: 505843. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Altsoy, S., & Taştan Boz, İ. (2019). Medikal turizm alanında faaliyet gösteren hastanelerdeki mevcut sorunlar ve çözüm önerileri. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* 22(1), 113-134.
- Altundal Biyan, N., Aybaraz, E., & Koç, E. (2018). Medikal turizmde duygusal zeka ve kültürel duyarlılık. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 1, 52-70.
- Arı, H. (2017). Pazarlama perspektifinden medikal turizm ve Türkiye'nin medikal turizmdeki yeri. *Sağlık Yönetimi Dergisi* 1(1), 1-10.
- Ataman, H., Esen, M.F., & Vatan, A. (2017). Medikal turizm kapsamında sunulan sağlık hizmetlerinde kalite ve hasta güvenliği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi* 3(1), 28-44.
- Bayram, M. (2019). Sağlık turizminde yiyecek-içecek hizmetlerinin önemi ve performansının belirlenmesine yönelik bir analiz: İzmir ilinde bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın. Ulusal Tez Merkezi, Tez No: 552497. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Beland, D., & Zarzeczny, A. (2018). Medical tourism and national health care systems: an institutionalist research agenda. *Globalization and Health* 14(68), 1-7.
- Bozça, R., Çiftçi Kırac, F., & Kırac, R. (2017). Sağlık turizmi SWOT analizi: Erzincan. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 6(3), 157-163.
- Bulut, A., & Şengül, H. (2019). Dünyada ve Türkiye'de sağlık turizmi. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi* 3(1), 45-62.
- Buzcu, Z., & Birdir, K. (2019). Türkiye'de medikal turizm incelemesi: Özel hastanelerde bir çalışma. *Gaziantep University Journal of Social Sciences* 18(1), 312;313.

- Correa, A. de la H., & Leiva, F.M. (2019). The role of information sources and image on the intention to visit a medical tourism destination: a cross-cultural analysis. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 36(2), 1-16.
- Danacı, B. (2010). Sağlık Bakanlığı, üniversite ve özel hastanelerin yataklı birimlerinde görev yapan hemşirelerin iş tatminlerinin karşılaştırılması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya. Ulusal Tez Merkezi, Tez No: 257232. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Ekinci, E. (2019). Sağlık turizmine ilişkin düzenleme ve teşviklerin sağlık turizmi gelirlerine etkisi: Müdahale analizi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya. Ulusal Tez Merkezi, Tez No: 535203. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Frenz, M. (2019). Introduction: Medical tourism or movement for healthcare? Reflections on (inter-)national crossborder mobility. *Global Public Health* 14(3), 321-325.
- Göktaş, B. (2018). Sağlık turizmi eğitimin incelenmesi. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi* (2), 77-84.
- Kannan, S., & Frenz, M. (2019). Seeking health under palm trees: Ayurveda in Kerala. *Global Public Health* 14(3), 1-11.
- Karaca Dedeoğlu, A. (2019). Uluslararası sağlık turizminde hastanın özel hayatının gizliliği ve mahremiyetinin korunması hakkı. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* 10(17), 1875-1910.
- Labonté, R., Crooks, V.A., Valdés, A.C., Runnels, V., & Snyder, J. (2018). Government roles in regulating medical tourism: evidence from Guatemala. *International Journal for Equity in Health* 17(150), 1-10.
- Mathijsen, A. (2019). Home, sweet home? Understanding diasporic medical tourism behaviour. Exploratory research of Polish immigrants in Belgium. *Tourism Management* 72, 373-385.
- Mohamad, W. N., Omar, A. ve Kassim, N. M. (2019). The effect of understanding companion's needs, companion's satisfaction, companion's delight towards behavioural intention in Malaysia medical tourism. *Global Business and Management Research: An International Journal* 11(2), 370-381.
- Nikbin, D., Batouei, A., Iranmanesh, M., Kim, K., & Hyun, S.S. (2019). Hospital prestige in medical tourism: empirical evidence from Malaysia. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 36(4), 521-535.
- Onur, T. (2007). Ayaktan Sağlık hizmeti veren sağlık kuruluşu olan özel hastanelerde uygulanan rekabet stratejilerinin hasta memnuniyeti üzerine etkileri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ulusal Tez Merkezi, Tez No: 217663. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Ova, P. Ö., Biçer, E. B., & Yurcu, G. (2019). Yaşlılarda termal sağlık turizmi hizmet algısı: Sivas ili örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi* 10(1), 140-153.
- Öğüt, K., Yeşilyurt, S., & Yurtseven, Ç. (2018). Kazakistan – Türkiye sağlık turizmi: Sağlık sektörlerine bakış ve potansiyeller. *Business and Economics Research Journal* 9(1), 57-74.
- Öncü, M.A., Çatı, K., & Yalman, F. (2016). Medikal turizm kapsamında gelen yabancı hastalar ile yerli hastaların memnuniyet ve sadakatlerinin karşılaştırılması. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* 7(14), 45-71.
- Roy, J., Chatterjee, K., Bandyopadhyay, A., & Kar, S. (2018). Evaluation and selection of medical tourism sites: A rough analytic hierarchy process based multi-attributive border approximation area comparison approach. *Expert Systems* 35(1), 1-19.
- Sadeh, E., & Garkaz, M. (2018). Interpretive structural modeling of quality factors in both medical and hospitality services in the medical tourism industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 36(2), 253-267.

- Seow, A. N., Choong, Y.O., & Chan, L.M. (2018). What influences the behavioural intention in medical tourism? A threat and coping perspective. *Global Business and Management Research: An International Journal* 10(3), 866-880.
- Sung, S., & Park, H.A. (2019). Perceived cultural differences in healthcare for foreign patients visiting South Korea: tool development and measurement. *BMC Health Services Research* 19(197), 1-11.
- Şengül, H., & Bulut, A. (2019). Sağlık turizmi çerçevesinde türkiye’de termal turizm; bir SWOT analizi çalışması. *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi* 4(1), 55-70.
- Temizkan, S. P., & Konak, S. (2018). Medikal turizmde medikal seyahat planlayıcılarının web siteleri üzerine bir analiz. *Journal of Gastronomy, Hospitality, and Travel* 1(2), 26-36.
- TUİK (2019). *Türkiye’deki hastane ve hastane yatak sayıları*. <https://data.tuik.gov.tr/Search/Search?text=yatak> (Erişim tarihi: 18.04.2021).
- USHAŞ (2020). *Sağlık turizm verileri*. <https://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/> (Erişim tarihi: 13.12.2020).
- Ulusoy, A. (2018). Medikal Turizm Ve Antalya’daki Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma: Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Örneği. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ulusal Tez Merkezi, Tez No: 489022. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Ünal, A., & Demirel, G. (2011). Sağlık turizmi işletmelerinden yararlanan müşterilerin beklentilerinin belirlenmesine yönelik Bolu ilinde bir araştırma. *Electronic Journal of Vocational Colleges* 1(1), 106-115.
- Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği* (2019). Resmî Gazete Tarihi: 13.01.1983 Resmî Gazete Sayısı: 17927. <http://www.mevzuat.gov.tr/metin.aspx?mevzuatkod=3.5.85319&mevzuatliski=0&sourcexmlsearch=yatak%20tedav,1315-1316> (Erişim tarihi: 08.10.2019)
- Zarei, A., & Maleki, F. (2019). Asian medical marketing, a review of factors affecting Asian medical tourism development. *Journal of Quality Assurance In Hospitality & Tourism* 20(1), 1-15.

Extended Abstract

Health tourism uses water, climate, sea, cave, mud, etc. to meet people's demand for healthcare services. travel to take advantage of the opportunities; It is a set of activities carried out for a period of time for the purposes of protecting, improving, or improving health (Ova, Biçer & Yurcu, 2019, p.141). Health tourism is examined in 4 groups as thermal tourism, SPA and Wellness tourism, medical tourism, elderly tourism, and disabled tourism (Göktaş, 2018, p.78).

This study made it necessary to carry out a number of activities in order to ensure that medical tourism, which is known to be of global importance, can be carried out effectively in terms of countries and to eliminate the deficiencies in this field. Based on the importance specified in Turkey, in Antalya province which is the focus of attention hospitals located in tourism, which is what the activities are done in terms of medical tourism is aimed to be detected. The research was conducted with an interview technique based on the qualitative research method. Within the scope of the research, a total of 14 hospital officials were interviewed in Antalya. "What are the available activities in hospitals operating in the field of medical tourism?" is focused on the research question.

The research findings, 8 main themes, and sub-themes of these themes were coded in line with the answers given by the participants. 8 main themes; activities on public relations and marketing, activities on human resources, activities on patient rights and ethics, activities on the infrastructure of the hospital, activities on financial incentives in health tourism, and other activities on health tourism.

In the research conducted on medical tourism, participants the activity of public relations and marketing in health institutions are as follows; printing brochures, visiting associations of foreigners, participating in fairs abroad, making agreements with international insurance companies, making agreements with assistant companies, following current trends, creating a product segment, analyzing target countries, social media, local festivals, radio to make television and internet advertisements, to open offices in target regions, to make agreements with intermediary institutions, to make agreements with travel agencies, to have a website in a foreign language, to participate in congresses, to have centers that promote in foreign countries, to work with hotels, to open doctor offices in hotels, activities such as owning CDs, printing catalogs, cards and booklets were determined. Activities determined regarding human resources are as follows; establishing a foreign patient department, having an interpreter, having qualified personnel, employing foreign employees (foreign employees also having a Turkish-speaking certificate from TOMER), having a guide, employing a reputed doctor, having foreign language-speaking personnel, establishing a foreign in the insurance department, employing academicians, training personnel, employing people in accordance with the legislation (for state hospitals), employing personnel with certification in the field of health tourism. Activities on patient rights and ethics are as follows; establishing a patient rights and ethics unit, using the form method in foreign languages, having an ethics committee in the hospital, providing foreign patients with the same rights as Turkish patients, providing interpreter support, enlightening the patient before the procedure and imposing penal sanctions on to personnel who do not comply with ethical rules. The activities determined regarding the infrastructure of the hospital are as follows; establishing a department related to health tourism, having direction signs in foreign languages, having TV channels in foreign languages, having places of worship, having holy books of all religions, providing clergy from outside, having special areas for accompanying persons, having 2-language English and Turkish warnings in the rooms, having a meal menu, having VIP rooms and keep a guide. It was determined that the participants were aware of the supports related to financial incentives in health tourism, but did not benefit from all of them. Among other activities determined on health tourism; medical visa, customer relationship management activities, complaints assessment, sent invitations to foreign patients, increasing the academic and theoretical work, making the presentation of Turkey, implementation of all kinds of sanctions in the payment of the service received to the patient, there are activities such as.

The determined medical tourism activities are valid only in the hospitals within the sample. Although the findings can be partially transferred to similar situations, new studies should be conducted in larger samples and different regions. In order to get the place, it deserves in Turkey's health tourism weightiness should be given to this issue, it is necessary to increase the academic studies on the subject. Since the research shows that the number of hospitals benefiting from financial incentives in health tourism is low, it may be recommended to work on financial incentives in health tourism for future studies.