

Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi

(2019) Cilt 1, Sayı 2, s. 27-39

Sağlık Turistlerinin Hastaneleri Tercih Etme Kriterleri: Yönetici Görüşleri

Canan AKSOY*

Süreyya YILMAZ**

Öz

Sağlık turizmi, sağlık hizmetlerini, rehabilitasyon hizmetlerini ve kişilerin kendilerini iyi ve sağlıklı hissetmesini sağlayan hizmetlerin giderek artmasıyla birlikte ülkemizin potansiyeli dikkate alındığında önemli fırsatlar sunmakta ve pazar ekonomisinin dikkatini çekmektedir. Giderek büyüyen pazar içerisinde ülkelerin yüksek paya sahip olabilmesi için rekabet unsurlarına ek olarak sağlık turistlerinin tercihleri de oldukça önemlidir. Bu çalışmada sağlık turistlerinin hastane tercihlerinde öne çıkanlar, yönetici görüşleri ile harmanlanarak sağlık turizmi hizmet sunucularına katkı sağlaması hedeflenmektedir. Rekabet dünyasında üst sıralarda yer almak için ülkelerin hasta memnuniyetlerini ve tercih kriterlerini dikkate alarak gerekli düzenlemeleri yapmalarının yararlı olacağı düşünülmektedir. Sağlık turizminin mevsimsellik özelliğinin olmayışı, kalite ve fiyat odaklı olması, hastaların hastaneleri hiç görmeden seçmesi nedeniyle hasta tercih kriterlerini bilmek faydalı olacaktır.

Anahtar Kelimeler

Sağlık Turizmi, Sağlık Turisti, Kalite, Tercih Kriterleri

Makale Hakkında

Geliş:
10.05.2019

Kabul:
29.06.2019

* Canan AKSOY, Sağlık Yönetimi Öğrencisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul Üsküdar Üniversitesi, İstanbul, TÜRKİYE, E-posta: canan.aksoy@st.uskudar.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5138-8672

** Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ, Sağlık Yönetimi Bölümü, Sağlık Bilimleri Fakültesi, İstanbul Üsküdar Üniversitesi, İstanbul, TÜRKİYE, E-posta: sureyya.yilmaz@uskudar.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6024-4344

Criteria of Health Tourists to Choose Hospitals: Executive Opinions

Abstract

Health tourism, health services, rehabilitation services and services for health and wellness are among the increasing number of services that are given potential to our country, offering significant opportunities and attracting the attention of the market economy. In order for countries to have a large share in the growing market, the preferences of health tourists are very important, in addition to competitiveness. This study is aimed at contributing to health tourism service providers by blending the opinions of health tourists in hospital preferences with executive opinions. It's considered to be beneficial for countries to make the necessary arrangements by taking patient satisfaction and preference criteria into consideration, in order to be at the top of the competition, internationally. It is useful to know the patient preference criteria because health tourism does not have a seasonality characteristic, patients are quality and price oriented and they choose hospitals without seeing them first.

Keywords

*Health Tourism,
Health Tourist,
Quality, Preference
Criteria*

About Article

*Received:
10.05.2019*

*Accepted:
29.06.2019*

1.GİRİŞ

Bugün Dünyada giderek yaşlanan nüfus ile artan kronik hastalıklar, uzun bekleme süreleri, sağlık finansmanında giderek artan sorunlar sonucu ortaya çıkan sağlık turizmi pazarı, oluşan rekabet ortamında ulaşım kolaylığı ile birlikte birçok avantaj sağlamaktadır (Tengilimoğlu, 2013). Ülkeler açısından tatil ve tedaviyi bir arada sunduğundan yarattığı katma değeri yüksek bir döviz kazandırıcı hizmettir(Tontuş, 2015). Sağlık turistlerinden gelen taleplerin; sağlık turistinin kendi ülkesindeki sağlık hizmet kalitesi, ülkelerin kişi başı gayri safi milli hasılası, sağlık hizmetinin maliyeti, ulaşım koşulları, turizm sektörünün kalitesi, siyasal faktörler gibi nedenlere karşı duyarlı olduğu görülmektedir (Crooks vd., 2010).

Bir ülkenin sağlık turizminde rekabet edebilme gücü, o ülkenin sağlık hizmeti standartlarının düzeyi ile doğrudan ilişkilidir. Bu kapsamda ülkelerin sunduğu sağlık hizmeti ve sağlık koşullarını sürekli iyileştirmeleri, gelişen teknolojiye entegre olabilmeleri son derece önemlidir. Özellikle ekonomik bütünleşme ve küreselleşme sürecinde sağlık sistemleri gelişime ne kadar açık olursa kendi vatandaşlarına ve sağlık turistlerine yüksek kalitede hizmet sunabilecektir (Tontuş, 2015). Bireylerin refah ve eğitim düzeylerindeki artışla beraber bilginin kolay erişilebilir olduğu çağımızda turist sayındaki artış sonucu sağlıkta hizmet kalitesinin yükselmesi ve altyapıların geliştirilmesi zorunluluk haline gelmiştir (10. Kalkınma Planı).

2. SAĞLIK TURİZMİ

Farklı gereksinimler sonucu sağlığı koruyucu, geliştirici, hem de tedavi ve rehabilite edici sağlık hizmeti almak üzere bireylerin uluslararası dolaşım potansiyelini kullanarak ortaya çıkan sağlık turizmi, sağlıklı yaşamın önemi hakkındaki farkındalığın artışının bir sonucudur. Gidilen ülkede sağlık kuruluşunun büyümesine olanak sağlaması da cazibesini artırmaktadır (Aydın ve Şeker, 2011).

İnsanları ikametleri dışındaki ülkelerde sağlık arayışına iten uzun bekleme süreleri, cepten sağlık harcamalarının artışı, sunmuş olduğu kaliteli ve ekonomik tedavi seçenekleri "sağlık turisti" olarak ifade edilen bir grubun ortaya çıkışına sebep olmuştur (Hazarika, 2010). Globalleşme sonucu ülkeler arasında ulaşım imkânlarının kolaylaşması, uluslararası iş birliğinin artmasının yanında sağlık hizmeti finansmanının giderek büyüyen bir sorun haline gelmesi ve farklı ülkelerde kaliteli sağlık hizmeti sunum imkânlarının gelişmesi ile birlikte sağlık turizmi tüm dünyada hızla gelişen bir sektör haline gelmiştir (Jenner, 2008). Ayrıca ülkelerin sağlık sistemlerinde yaşanan güçlükler, ülkelerin sosyal güvenlik sistemlerinde yaşanan sorunlar neticesinde bireylerin daha kaliteli ve ekonomik sağlık hizmeti alma isteğini uyandıran sağlık turizmi ile birlikte sağlık hizmetlerinin çeşitliliği de artmıştır (Zengingönül vd., 2012).

Sağlık turizmi döviz kazandırıcı etkisi ile birlikte giderek önemi artmakta ve turizm potansiyeli yüksek ülkemizde cazibenin artışı sonucu yılın 12 ayında turizmin canlı kalmasını sağlamaktadır. Tedavi ve tatil amacı olduğundan sağlık turistlerinin beklentileri ile yarattığı katma değer de yüksektir (Tontuş, 2015). Sağlık turistlerden kaynaklanan gelirler ülkelerin ekonomik refahına önemli katkı sağlamamasının yanı sıra gelişmiş ülkelere sağladığı maliyet avantajı ile ülkeler arasındaki bilgi paylaşımını ve transferini kolaylaştırmaktadır. Ulusal ve uluslararası sağladığı stratejik ortaklıklar neticesinde standartların sürekli artışı kendi vatandaşlarına da daha iyi hizmet sunulmasını ve Dünya genelinde tanınırlığı sağlamaktadır. Uluslararası ilişkilerin gelişmesine katkıda sağlayarak sosyal ve kültürel deneyimlerin paylaşılması ile birlikte önemli bir rekabet piyasasını güçlendirmektedir. Sağlık altyapısına ve teknolojisi ile birlikte sağlıkta nitelikli insan gücüne ve yüksek kalite standartlarına sahip özel ve kamuya bağlı sağlık kurumlarının varlığı sayesinde Türkiye önemli bir sağlık turizmi pazarı haline gelmiştir (Demirer, 2010).

2.1. Medikal Turizm

Sağlık turistinin tam iyilik halinin devamı ve gelişimi amacıyla yapılan tıbbi işlem ve müdahaleler medikal turizm olarak adlandırılmaktadır. Son yıllarda avantajları nedeniyle öne çıkan medikal turizm çoğunlukla tedavi ve cerrahi girişim amaçlı seyahatleri kapsayan önemli bir sağlık turizmi unsuru olarak anılmaktadır (Şencan, 2012). Medikal turizm ile ilgili farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Kimine göre kişinin ikamet ettiği yerden başka bir yere sağlık hizmeti almak amacı ile seyahat etmesini içeren bir turizm türü olarak tanımlanırken; kimine göre; bireyin refah düzeyini yükseltmek ve bedensel ve ruhsal iyileştirmek amacıyla kişinin yaşadığı bölgenin dışına çıkarak yapılan planlı seyahatler olarak tanımlamaktadır (Tengilimoğlu, 2013). Birçok bileşeni içinde barındıran medikal turizm sektöründe, özellikle sigorta şirketleri ve sağlık hizmeti sunucuları sayesinde bireyler kendi ülkeleri dışında tedavi arayışına yönelmiştir (Gan and Frederick, 2010).

Tüm dünyada hızlı bir gelişim gösteren medikal turizm, kişilerin uluslararası seyahat imkânlarının kolaylaşması birlikte ortaya çıkmıştır (İçöz, 2009). Bireyin yaşadığı coğrafi bölge veya kültürel ortam, hangi etnik kökenden veya hangi dini inanıştan olursa olsun bireylerin öncelikli talebi, güvenli bir ortamda kaliteli sağlık hizmetini almaktır. Bugün birçok medikal işlem için özgürce başka ülkelere gidebilen insanlar geçmişte geri ödeme kurumlarının veya sigorta şirketlerinin karşılamadığı operasyonlar için başka bir ülkeye giderdi. Dünyada sağlık alanında ve teknolojiadaki hızlı gelişmeler yeni medikal turizmin önünü açmıştır. Özellikle bekleme sürelerinin kısalığı ve tedavi ücretlerinin düşüklüğü bireylerin tercihlerinde etken olurken turizmde en çok tercih edilen branşlar arasında ortopedi, kanser tedavisi, kalp işlemleri, organ transplantasyonu, diş tedavisi yer almaktadır (Tontuş, 2015).

2.2. Termal Turizm

Sağlık bilincinin sürekli geliştiği günümüzde kentleşme ve sanayileşme sonucu meydana gelen gürültü, hava, su ve toprak kirliliği gibi sorunları neticesinde insanların buldukları yerden bir süre uzaklaşma, doğa ile iç içe, termal sular gibi doğal kaynakların dinlendirici ve tedavi edici etkilerinden faydalanma ihtiyacı artmıştır (Doğan, 1998). Termal turizm, termal sular etrafındaki sular ve çevre faktörlerini de dahil ederek insan sağlığına olumlu katkılar sağlamak üzere hekim gözetiminde diyet, fizik tedavi, rehabilitasyon, psikoterapi ve egzersizler ile bir arada sunulan ağırlıklı olarak rehabilite edici sağlık hizmetleri kapsar. Sağlıklı ve zinde olma arzusu bireylerde daha kaliteli ve nitelikli bir hizmet talebini de beraberinde getirmiş ve tedavi ve tatil olanaklarını bir arada sunmasıyla termal tesisler bu ihtiyacı karşılamaktadır. Günümüzde birçok minerali barındıran 20 dereceden daha sıcak jeotermal suların dinlenme, sağlık ve zindelik kazanma amaçlarıyla tercih edilmesi sonucu termal tesislere doğru hareketlilik kaymaya başlamıştır (Tontuş, 2015). Geçmişten bugüne kadar özellikleri birbirinden farklı termal tesisler birçok cilt, kemik ve iç hastalığının tedavisinde yararlanılmıştır (Gülmez, 2012).

Termal turizmin avantajlarından birisi medikal turizm ile bir arada yürütebilmesidir. Oldukça önemli bir jeotermal kuşak üzerinde yer alan Türkiye, zengin termal kaynakları ile dünyada ilk 7 ülke arasında yer almaktadır (Avderen, 2011). Birçok Avrupa ülkesinden çok daha fazla kür günü hizmet verebilmektedir. Ayrıca ulaşım kolaylığı, kaliteli hizmet sunan sağlık tesislerinin varlığı, sahip olduğumuz iklim avantajları ve doğal zenginliklerimiz ile termal turizmde önemli bir destinasyon durumundayız (Gülmez, 2012). Onuncu Kalkınma Planına ile de çalışmalara hız verilmiş ve daha fazla yatak kapasitesine ulaşmak ve daha fazla termal turiste ulaşmak hedeflenmiştir. Termal turizmden beklenen gelir 3 milyar dolar civarındadır (10. Kalkınma Planı).

2.3. İleri Yaş ve Engelli Turizmi

Yapılan araştırmalar gelişmiş ülkelerde sağlık koşullarının iyileşmesi ile birlikte insan ömrü uzadığını ve beraberinde farklı gereksinimlerin varlığını ortaya çıkarmıştır. Ülkemizde yeterince üzerinde durulmayan ileri yaş ve engelli turizmi sunulan ekonomik fiyatlar ve mevsimsellik özelliğinin olmayışı nedeniyle yaşlıların yaşam biçimi ve ihtiyaçlarına cevap veren önemli potansiyele sahiptir. Sadece dinlenme yaşamından çok, etkin yaşamı renklendirici, insanı geliştirici, rehabilite edici özelliğini de barındırmaktadır (Avderen, 2011). Geriatrik tedavi merkezlerinde, bakım evlerinde veya klinik konuk evlerinde ileri yaşlı ve engelli turistlerin rehabilitasyonu ve bakımı amacıyla eğitim almış personeller tarafından yapılan birçok uygulama bulunmaktadır (Aydın ve Şeker, 2011).

Nüfusun giderek yaşlanması ile birlikte kronik hastalıkların artışı, sağlık finansmanındaki zorlanma, uzun bekleme süreleri, teknolojinin gelişimi ve ulaşımın kolaylaşması sonucu ileri yaş ve engelli turizmi ile ilgili giderek farkındalığın arttığı görülmektedir. Gelişmiş ülkelerde ortalama insan ömrünün uzaması sonucu ileri yaş bakım gereksinimlerini karşılamak ve ileri yaşlı bireylerin daha sağlıklı olmasını amaçlayan ülkelerde medikal harcamalarda tasarrufa gidilmiş ve ülkeleri ileri yaş turizmine yönlendirmiştir (Tengilimoğlu, 2013).

İleri Yaş Turizmi; palyatif bakımı, sağlıklı yaşlı bakımı, kronik hastalıklara sahip yaşlı bakımı, rehabilitasyon ve tedavi öncelikli yaşlı bakımı gibi başlıkları kapsamaktadır (Tontuş,2015). İleri yaş grubu için sunulan hizmetler; gezi turları, rehabilitasyon veya bakım hizmetleri, meşguliyet terapileri, engelliler için özel bakım ve gezi turlarını içermektedir. Özellikle birçok Avrupa ülkesinde revaçta olmakla birlikte ileri yaşlı bireylere vitamin kompleks tedavileri, bitkisel ilaç tedavileri, özel beslenme, tıbbi kontroller hidroterapi, balneoterapi dahil birçok sağlık hizmeti sunulmaktadır (Gilbert and Weerd, 1991). Ülkemizde de giderek yaşanan dünya nüfusunun ömrü tıbbın ilerlemesiyle doğru orantılı uzadığı Sağlık Bakanlığı verilerince sonucunda görülmektedir. İleri yaşlı bireylerin sıcak ülkeleri tercih ettiği düşünülürse ülkemiz önemli bir potansiyele sahiptir.

Birleşmiş Milletler verilerine göre dünya üzerinde 500 milyondan fazla engelli insan bulunmaktadır (Gülmez, 2012). Her insanın bir engelli adayı olduğunu düşünürsek ve günümüzde engelli ve özürülülerin sayısındaki önemli oranda artışı dikkate alırsak bu insanların da özgürce gezme ve tedavi görme, eğlenme, seyahat etme ihtiyaçları bulunmaktadır ve ülkemiz adına birçok büyük bir sağlık turisti potansiyelinin bulunduğunu görmekteyiz (Aydın ve Yılmaz, 2011). Turizm alt yapısını oluşturan konaklama, ulaşım gibi birçok ögenin engelli insanlar tarafından da kullanılabilir şekilde planlanıyor olması bilinç düzeyindeki artışı gözler önüne sermektedir. Sağlıklı uzun yaşam köyleri doğa içinde yer alarak konaklama ve yaşam imkânı sunan, orta yaş ve üzeri bireylere hizmet veren, kaliteli sağlık hizmeti sunan yerler olup, sağlık turizmini açısından önemlidir (Gülmez, 2012).

3. SAĞLIK TURİZMİNDE REKABET ORTAMI

Her geçen gün büyüyen sağlık turizmi sektöründe hastaların tedavi amaçlı seyahat etme nedenleri arasında ileri donanım ve teknolojiye sahip, bilimsel anlamda dünya çapında etkinliği fazla olan ülkelerde tedavi olma isteği, aynı hizmeti kendi yaşadığı ülke dışında daha ucuza temin edebiliyor olması, anlaşmalı oldukları sağlık sigortası ile ilgili problemler, kaliteli bir hizmet alabilmesi, beklenmesi gereken uzun tedavi süresini kısaltma isteği bulunmaktadır (Barca vd., 2012). Ayrıca bireylerin tedavi süresince tatil yapabileme arzusu, kendi ülkelerinde profesyonel

Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi 2019, Cilt 1, Sayı 2, s. 27-39 Canan Aksoy ve Süreyya Yılmaz
sağlık personeli sayısının yetersizliği, ülkesinde herhangi bir nedenden ötürü ameliyatının gizliliği, bağımlılıkla mücadele sürecindeki kişilerin farklı ortamlarda tedavi olma istekleri, çoğunlukla termal turizm olanakları gelişmiş bir ülkede tatil yapma talebi, kronik hastalar ile yaşlıların ve engellilerin farklı ülkelere gitme ve tedavi olma istekleri ve elverişli iklim koşulları olarak sayılabilir (Aydın, 2012).

Birçok ülkede sağlık turizmi hizmetine yönelik talepler üzerine yapılan araştırmalar giderek yaygınlaşmaktadır ve sonuçların çoğunluğu taleplerin; sağlık hizmetinin finansmanı, sağlık hizmet kalitesi, ülkelerin kişi başına düşen milli geliri, bekleme süreleri, sağlık mevzuatı, ulaşım potansiyeli, turizm sektörünün etkinliği, siyasal, psikolojik ve sosyo-kültürel faktörler gibi nedenlere ve reklam tanıtım gibi pazarlama unsurlarına karşı duyarlı olduğu görülmektedir (Crooks vd., 2010). Sağlık turizmi pazarlamasında katkı sağlaması düşünülen faktörler bazı araştırmacılar tarafından iç kaynaklı ve dış kaynaklı faktörler olarak tanımlanmışlardır. İç kaynaklı faktörleri; bir ülkenin sağlık sisteminde yaşanan sorunlar nedeniyle farklı ülkelerde tedaviyi tercih etmeye iten kendi ülkelerine ait faktörler, dış kaynaklı faktörleri; bireyleri kendi ülkeleri dışında sağlık hizmeti için gidilmesi düşünülen ülkeye ait çekici faktörler olarak ifade edilmektedir. Bu faktörlerin sağlık turizminde rekabet unsuru olarak değerlendirilebileceği, yeni pazar arayışında veya yaşanan ülkede cazibe oluşturmak adına önemli rol oynayacağı düşünülmektedir.

Ülkelerin sağlık turizmi çekiciliğinde öne çıkan faktörler arasında; anadilde iletişim, teknoloji, kalite, sertifikasyon, akreditasyon yer almaktadır. Diğer sektörlerden ayıran sağlık turizminin genel ekonomik şartlardan daha az etkilenmesi, alternatif pazarlarda talep oluşturabilme yönü, kalite ve fiyat avantajı sağlaması, hastaların sağlık tesisi seçimini hiç bilmeden ve görmeden yapması, uluslararası rekabet ortamı gereği pazarlama stratejileri ile tekrarlayan tanıtım çalışmaları önemli rol oynamaktadır. Pazar araştırması yaparken her ülkeye farklı strateji belirlenmeli ve belirlenen ülke adına çekiciliği artırıcı kampanyalar oluşturulmalıdır (Tontuş, 2018).

Sağlık turizmi sektörü incelendiğinde geleneksel turizm sektöründe başarılı ve kaliteli sağlık hizmet sunumuyla öne çıkan ülkeler ile medikal turizmde kendini geliştiren ülkelere talebin daha fazla olduğu bilinmektedir. Yüksek teknolojik uygulamaların yapıldığı ve ulaşım imkânlarının kolaylığı ile birlikte gerekli tanıtım faaliyetlerine yer verilmesi halinde tercih edilme potansiyeli artacaktır. Sağlık hizmetlerinde Dünya'da önemli bir seviyede yer almak için kaliteyi öne çıkaran uluslararası standartlarda sertifikaları ve akreditasyonları olan tesisler kayda değer avantaj sağlamaktadır. Özellikle sağlık tesislerinde bu durum, kalite güvencesinin sağlandığı anlamına gelir ve sağlık turistinin ilk aradığı şeylerden biri güvenli ortamda sağlık hizmeti alıyor olmasıdır (Tütüncü ve ark., 2011). Hastaneler standartlarını sürekli yükseltmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak adına uluslararası sertifikasyona ihtiyaç duymakta ve uluslararası kaliteyi belgeleyen Uluslararası

Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi 2019, Cilt 1, Sayı 2, s. 27-39 Canan Aksoy ve Süreyya Yılmaz Ortak Komisyon (JCI) tarafından akreditasyonu sağlanmaktadır. Akredite sağlık kuruluşların sayısının artışı ile Türkiye'nin, küresel tıp turizminde güçlü bir hizmet sunucusu olabilme potansiyeli de yüksektir (Bahar ve diğerleri, 2009). Sağlık Bakanlığının da üzerinde durduğu sağlık sisteminde kalite çalışmaları, giderek yaygınlaşmakta ve sağlık sisteminin devamlı geliştirilebilir ve sürdürülebilir bir hizmet anlayışı çerçevesinde ilerlemesi son derece önemlidir (Tuseb, 2018).

Türkiye'ye bakacak olursak avantajları arasında coğrafi konumunun yanı sıra; var olan turizm potansiyelini sağlık alanında güçlendirmesi, dünya standartlarındaki teknolojik donanım, sağlık hizmeti ve sağlık personeli kalitesi, dünya çapında önemli bir jeotermal kaynağa sahip olması, ileri yaş ve engelli turizminde alt yapı çalışmalarına ağırlık verilmesi, ülkenin kalkınma düzeyine katkı aracı olarak devlet politikası haline gelmesi yer almaktadır (Demirer, 2010). Ayrıca turizm sektörüne farklı ve alternatif bir ürün sunarak farklı pazarlara girilmesi, ülke imajına olumlu katkıları, farklı bir istihdam alanı yaratması, otel işletmelerinin yatak doluluğunu artırması, yapılan çeşitli harcamalar sayesinde ülkeye döviz girişini sağlaması sağlık turizminin diğer avantajları arasında sayılabilir (Tengilimoğlu, 2013).

Sağlık işletmelerinde sağlık turizminde, hastaların talep ve ihtiyaçlarına yönelik memnuniyeti dikkate alınırken, işletmenin yönetim, finansman ve üretim fonksiyonları arasındaki bütünlüğün sağlanması kadar etkin pazarlamanın yapılması da oldukça önemlidir. Hasta memnuniyetini sağlamak adına kaliteyi yükselterek ve fiziki alt yapıyı güçlendirerek hizmet veren kamu veya özel sağlık hizmeti sunucuları, gelişmiş sağlık teknolojilerinin kullanımı ile birlikte rekabet edebilecekleri birçok sağlık uygulamalarını tesislerine kazandırma çabası içerisinde. Globalleşen dünyada sağlık tesislerinin varlığını sürdürebilmesi için sürekli gelişim ve yeni teknolojiye entegrasyon kaçınılmazdır.

3.1. Dünya'da ve Türkiye'de Sağlık Turizmi

Ülkeler açısından sağlık turizminin giderek öneminin artmasında; ulaşımda sağlanan kolaylıkların, uluslararası ortaklıklar, sağlık hizmeti finansmanında yaşanan güçlüklerin, sağlık hizmetinde kalitenin gelişmesinin ve seyahat özgürlüğünün rolü büyüktür (Tontuş, 2015). Bilişim teknolojisindeki gelişmeler, sağlık hizmetlerinde maliyetleri düşürme ihtiyacı, ulaşım sektöründe daha rahat ve konforlu seyahat imkânları, sağlık sektöründeki hizmet standartlarının gelişimi sağlık turizmi pazarını büyüttüğü, özellikle sağlık turizminde ilk akla gelen ülkeler arasında bulunan Tayland, Hindistan, Singapur, Küba, Kolombiya gibi birçok ülkenin bu pazarda hızlı yükselişi bu pazara yeni giren ülkelere örnek olmuştur (Tengilimoğlu, 2013).

Günümüzde gelişmiş ülkelerde yaşayan insanlar; internetin, devlet kuruluşlarının, sigorta şirketlerinin, çeşitli reklam ve tanıtım araçlarının yönlendirmesi sonucunda farklı ülkelerdeki sağlık hizmetleri hakkında kolayca bilgiye erişebilmektedir. İnsanların bilinçlenmesi sayesinde

Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi 2019, Cilt 1, Sayı 2, s. 27-39 Canan Aksoy ve Süreyya Yılmaz
geri ödeme kuruluşları ile hükümetler, artan maliyetler nedeniyle sağlık hizmetlerini daha ekonomik karşılayabileceği başka ülkelerde tedavilere sıcak bakmaya başlamıştır. Sağlık harcamaları her geçen gün artarken ülkeleri ve kurumları yeni arayışlara yönlendirmiştir. Gelişmiş ülkelerdeki sosyal güvenlik kurumları ve özel sigorta şirketleri kaliteli, ekonomik ve kısa uçuş mesafesindeki ülkeleri tercih ederek sağlık hizmetlerini düşük maliyetleri karşılama çabası içerisinde olduğu görülmektedir.

Aralarında Türkiye'nin de bulunduğu sağlık turizminde en çok tercih edilen ülkeler arasında ABD, Hindistan, Singapur, Küba, Kosta Rika, Tayland, Kolombiya, Malezya, Meksika ve Güney Kore yer almaktadır. Ulaşım kolaylığının dikkate alındığı göze çarparken, Malezya'ya hastalarının yaklaşık % 75'ini Endonezya ve Filipinler gibi yakın yerlerden geldiği, Belçika'ya en çok gelen hastaların yaklaşık %60'ı Hollanda olmak üzere %92'si komşu AB ülkelerinden geldiği bilinmektedir. Güney ve Orta Amerika ülkeleri, tedavi masraflarının yüksekliği nedeniyle ABD dışında tedavi seçenekleri arayan Amerikan vatandaşlarına hizmet vermektedir. Avrupa ülkelerinde de yine çoğunlukla Avrupa Birliği içinde sağlık turisti sirkülasyonu görülmektedir. Türkiye ve Malezya gibi birçok avantajı bir arada barındıran ülkeler, turizm cenneti olmaları, kaliteli sağlık hizmeti sunmaları, ılıman iklimleri, coğrafi koşulları, sağlıkta ileri teknolojiye sahip olmaları ve sağlık turistlerine sunduğu ekonomik fiyatları ile öne çıkmaktadır (Tontuş, 2015).

3.2. Sağlık Turisti Tercih Kriterleri

İnternetin hayatımıza girmesiyle birlikte bilginin kolay ulaşılabilir olması ve kurumların sağlık hizmeti standartlarını yükseltmesi, son teknolojik cihazları ve yöntemleri kullanıyor olmaları ile hekim başarıları sağlık turistlerinin gözünden kaçmamaktadır (Eurostat, 2016). Komşu ülkelerimizde sağlık turistlerinin ülkemizi seçme nedenleri arasında coğrafi yakınlığı dikkate aldığı, bazı ülkelerde çıkan iç savaş, çatışmalar ve maddi imkânsızlıklar neticesinde sağlık sistemlerinin yetersizliği de sayılmaktadır. Ayrıca ülkemizde profesyonel sağlık çalışanları ile hekim başarıları ve son teknolojiyi kullanan sağlık tesislerinin varlığı da sağlık turistlerinin tercihini etkilemektedir. İstanbul ilinde yapılan bir çalışmaya göre sağlık turistlerinin % 45,9'i hekimlere ve sağlık çalışanına olan güvenin, % 40,32'si tedavi ücretlerinin kendi ülkelerinden daha ekonomik olmasının ve %32,26'sı turizm çekicilikleri nedeniyle İstanbul'u tercih ettiklerigörülmektedir. Özellikle İstanbul'da yabancı dil bilen eğitimli personellerin varlığı ve JCI Akreditasyonuna sahip 23 hastanenin varlığı sağlık turistlerine güven verdiği ve tercihlerini etkilediği ifade edilmektedir (Çapar, 2018; Zengingönül vd., 2012).

Benzer şekilde Amerika Medikal Turizm Derneği'nin sağlık turizmi sunucusu ülkelere yönelik yaptığı çalışmada; katılımcıların %81'inin kendi ülkeleri dışında sağlık hizmeti aldığı sağlık kurumunun sahip olduğu akreditasyon belgesi nedeniyle tercih ettiği anlaşılmıştır. Sağlık

Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi 2019, Cilt 1, Sayı 2, s. 27-39 Canan Aksoy ve Süreyya Yılmaz
turistleri için maliyet ne kadar önemli olsa da birçok çalışmaya göre kalite tercih nedenlerinde ilk sıradadır. Bireylerin kalite algılarını sunulan bakım hizmetlerinin kalitesi, sağlık personelinin hasta ile kurduğu sağlıklı iletişim, kolay ulaşım ve konaklama gibi unsurların etkilediği düşünülmektedir (Manaf vd., 2015). Bu nedenle sağlık kurumlarında yüksek kalite standartlarında hizmet verildiğinin ispatı niteliğinde uluslararası kabul gören sertifikalar ve akreditasyon belgelerine sahip olması sağlık turistlerinin tercihini olumlu etkilemektedir (Binler, 2015).

Tüm dünyada hasta ve çalışan güvenliğinin sağlanması, hasta bakım kalitesinin en üst seviyede geliştirilmesi, hasta ve çalışan adına oluşabilecek risk faktörlerinin ortadan kaldırılması, kaliteyi geliştirme ve güvenliğin sürekliliğini sağlanması adına hasta ve organize yapıları odaklı akreditasyon sistemleri kurumları belgelendirmektedir. Türkiye’de akreditasyon kuruluşları ile sektör paydaşları sağlık turizmi sektöründeki akreditasyon standartları belirlenmesi ve geliştirilmesini hedefleyen çalışmalara başlamış ve mevcut durum tespiti, alt yapı çalışmaları, zorunlu hizmet standartlarının belirlenmesi ve mevzuat hazırlıklarına hız vermiştir (Tuseb, 2018).

Yine sağlık turistlerinin kurumları tercih etme sebepleri arasında İstanbul ilinde özel hastane yöneticilerine yönelik yapılan farklı bir çalışmaya göre kalitenin, hastanenin hekim kadrosunun ve maliyetin öne çıktığını görülmektedir. Yapılan çalışmaların çoğunluğunda da sağlık kurumunda yabancı dil bilen personel istihdamının önem kazandığı ortaya çıkmıştır. Sağlık turizminde hizmet veren ülkenin her açıdan hasta güvenliğini sağlayabilmesi de önemli bir etken olup, kaliteli sağlık hizmeti sunumun yanı sıra etkin pazarlama yapılması ile sağlık turistlerinin ülkemize tercih etme ihtimali artacaktır (Aksoy, 2016).

Tablo.1. Yabancı hastaların hastaneleri tercih nedenleri dağılım yüzdeleri

	n	%
Kaliteli hizmet	40	23,0
Kendi ülkelerinde tedavinin pahalı olması	26	14,9
Hekim başarısı	23	13,2
Hastanenin konumu	21	12,1
Hasta memnuniyeti	19	10,9
Personel kalitesi	14	8,0
Tanıtım Çalışmaları	12	6,9
Teknik altyapı	6	3,4
Güvenirlilik	4	2,3
Diğer	9	5,2

4. SONUÇ

Ülkelere, ekonomik ve sosyo-kültürel yönlere ek olarak sağlık sistemlerine yaptığı önemli katkılar nedeniyle sağlık turizmi döviz kazandırıcı hizmetler kapsamında güçlü etkilere sahiptir. Birçok araştırma ve çalışmanın sonucunda ülkemizde Sağlık Bakanlığı 2014-2018 Onuncu Kalkınma Planında ve 2023 sağlık vizyonunda sağlık turizmine yer verilmiş ve dünyada lider ülke konumuna gelinmesi hedeflenmiştir.

Sağlık turizminde birçok ülke cazibe merkezi haline gelmek için önemli çalışmalar yapmakta ve rekabet edebilirlik açısından sunulan sağlık hizmetini kaliteli ve uygun maliyetlerle sağlayabilmeleri ve uluslararası platformda etkin pazarlamayı hedeflemektedirler.

Yapılan çeşitli çalışmalar göstermektedir ki sağlık turistlerinin hizmet alacağı sağlık kuruluşunu seçme kriterlerini belirleyen unsurlar; hizmet kalitesi, maliyet avantajı, sağlık profesyonellerinin başarısı, coğrafi yakınlık gibi faktörlerdir. Globalleşen dünyada ülkeler açısından son derece faydalı sağlık turizmi potansiyelini değerlendirebilmek ve rekabette öne çıkabilmek için hizmet kalitesini yükseltmesi ve altyapı çalışmalarına ağırlık vermesi gerekmektedir. Rekabet edebilirliği artırmak adına yapılan çalışmaları uluslararası pazarda tanıtılabilecek stratejiler geliştirilmesi ile ülkemizin sağlık turizminden elde edeceği geliri artıracacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- AKSOY, C. (2016). Türkiye'de Sağlık Turizminin Durum Analizi: İstanbul'daki Sağlık Yöneticilerine Yönelik Bir Çalışma. Yani Yüzyıl Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- AVDEREN, S. (2011). İç Anadolu Bölgesi'ndeki Kaplıca ve Termal Tesislerin Türk Sağlık Turizmi İçindeki Yeri. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Niğde.
- AYDIN, D. (2012). Sağlık Turizmi Faaliyet Raporu. Sağlık Bakanlığı Yayınları. 1. Baskı. Ankara.
- AYDIN, D., ŞEKER, S. (2011). Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Uygulama Rehberi. Sağlık Bakanlığı Yayınları. 1. Baskı. Ankara.
- AYDIN, D., YILMAZ, C. (2011). Medikal Turizm Araştırması. Sağlık Bakanlığı Yayınları. 1. Baskı. Ankara.
- BAHAR, M., DERİCİ, M., GÜL, C., GÜNEY, E., ÖZGİRİN, K., YILDIRIM, R. (2009). Aralık. Türkiye İçin Yeni Bir Fırsat Penceresi: Tıp Turizmi TÜSİAD Görüş Belgesi.
- BARCA, M., AKDEVE, E., BALAY, İ. (2012). Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu. Sağlık Bakanlığı Yayınları. 1. Baskı. Ankara.
- BİNLER, A. (2015). Türkiye'nin Medikal Turizm Açısından Değerlendirilmesi ve Politika Önerileri. Uzmanlık Tezi, Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü. T.C. Kalkınma Bakanlığı Yayın No:2839.

- Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi 2019, Cilt 1, Sayı 2, s. 27-39 Canan Aksoy ve Süreyya Yılmaz
- Çapar, H. (2018). Medikal Turizmde Destinasyon Seçimini Etkileyen Faktörler: Yabancı Medikal Turistlerin Türkiye Algısını Ölçmeye Yönelik Bir Çalışma. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Ekonomisi ABD. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Crooks V.A., Kingsbury P., Snyder J., Johnston R., (2010); What is known about the patient's experience of medical tourism? A scoping review; BMC Health Services Research 2010, 10:266
- DEMİRER, E. (2010). Türkiye'de Medikal Turizm ve Geliştirilmesi: Örnek Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği ve Otelecilik Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir.
- DOĞAN, H. Z. (1998). Turizmin Sosyo Kültürel Temelleri. Uğur Ofset Matba. İzmir. 9-10.
- GAN L.L. and FREDERICK J.R. (2010), Patterns of service differentiation among medical tourism facilitators, 2010. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1679511 (Erişim tarihi: 12.01.2019)
- GİLBERT D.C., MARLİES V. D. W. (1991),. "The health care tourism product in Western Europe", Tourism Review, Volume: 46 Issue: 2, s. 5- 10.
- GÜLMEZ, Z. (2012). Türkiye'de ve Dünyada Sağlık Turizmi ve Çeşitleri: Sağlık Turizminin Ülkemizdeki Mevcut Durumu ve Bazı Ülkelerle Kıyaslanması. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Hastane Ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı. İstanbul.
- GÜLMEZ, Z. (2012). Türkiye'de ve Dünyada Sağlık Turizmi ve Çeşitleri: Sağlık Turizminin Ülkemizdeki Mevcut Durumu ve Bazı Ülkelerle Kıyaslanması. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Hastane Ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı. İstanbul.
- Hazarika I., (2010): Medical tourism: its potential impact on the health workforce and health systems in India. Health Policy and Planning 2010, India.
- <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu%20Kalk%C4%B1nma%20Plan%C4%B1.pdf> (Erişim tarihi: 15.03.2019)
- <http://baka.org.tr/uploads/1303486601SAGLIK-KATALOG--TURKCE-.pdf> (Erişim Tarihi: 14. 08.2015)
- <http://ec.europa.eu/eurostat/> (Erişim Tarihi: 18.02.2019) Eurostat (2016). Hourly Labor Costs.
- https://www.tuseb.gov.tr/enstitu/tuska/haber_detay.php?id=36 (Erişim tarihi: 20.12.2018).
- İÇÖZ, O. (2009). Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal (Tıbbi) Turizm ve Türkiye'nin Olanakları. Journal Of Yaşar University, 4(14), 2257-2279
- MANAF N.H., HUSSİN H., KASSİM P., ALAVİ R., DAHARİ Z. (2015). Medical Tourism Service Quality: Finally some empiricial findings. Total Quality Management and Business Excellence. 26 (9-10): 1017-1028.
- Sultana S., Haque A., Momen A., Yasmin F., (2014). Factors Affecting the Attractiveness of Medical Tourism Destination: An Empirical Study on India- Review Article. Iranian J Publ Health. 43(7); 867-876
- TENGİLİMOĞLU, D. (2013). Sağlık Turizmi. Siyasal Kitabevi. 1. Baskı. Ankara.
- The Medical Tourism Association (MTA,) (2009). MTA Releases First Patient Surveys on Medical Tourism. Medical Tourism Magazine. Issue 10. s. 34-36.

TONTUŞ, H. . (2015). Tm Ynleriyle Sağlık Turizmi. T.C. Sağlık Bakanlığı. 1. Baskı. Ankara.

Tontuş, H.. (2018). Journal of Multidisciplinary Academic Tourism. Vol. 3. No. 1. pp: 67 - 88.

TTNC ., KREMTC İ., ÇALIŐKAN U. (2011), Sağlık Turizmi, Gvenlik ve Kalite. Anatolia:
Turizm Araştırmaları Dergisi, 22(1): 91 -93.

ZENGNGNL, O., EMEÇ, H., İYLKI, D.E., BNGL, P. (2012). Sağlık Turizmi: istanbul'a
Ynelik Bir Değerlendirme. Ekonomistler Platformu. İstanbul.