



## MEDİKAL TURİZMDE MEVCUT DURUM ANALİZİ: İSTANBUL VE ANTALYA ÖRNEĞİ\*

Zafer BUZCU† Kemal BİRDİR‡

### Öz

Bu makalenin amacı medikal turizmin İstanbul ve Antalya illerindeki mevcut durumunu irdelemek, yapılan tutundurma çalışmalarını incelemek ve sorunları tespit etmektir. Çalışmada mevcut durumu betimlemek amacıyla tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini, Sosyal Güvenlik Kurumu resmi internet adresinden alınan bilgiler eşliğinde, İstanbul ve Antalya illerinde bulunan 165 adet özel hastane oluşturmaktadır. Yüz yüze ve e-mail yoluyla yapılan görüşmeler sonrası anket dönüş oranı %44 (73 adet, İstanbul 53, Antalya 20) olarak gerçekleşmiştir. Çalışma kapsamında yapılan analiz ve değerlendirmeler sonucunda İstanbul ve Antalya'daki özel hastanelerin kendilerini büyük oranda medikal turizmde faaliyet gösteren kurum olarak tanımladıkları ve Antalya ilindeki özel hastanelerin İstanbul'daki özel hastanelere oranla daha yoğun tutundurma faaliyetlerinde buldukları belirlenmiştir. Özel hastanelerin medikal hizmetler konusunda (tedavi, rehabilitasyon, acil, destek hizmetleri, dil problemleri, nitelikli personel sorunu vb.) düşük düzeyde sorun yaşadıkları ve Antalya ilindeki özel hastanelerin İstanbul ilindeki özel hastanelere oranla medikal hizmetlerde daha fazla sorun yaşadığı tespit edilmiştir. Yapılan araştırma sonunda medikal turizmin İstanbul ve Antalya illerindeki mevcut durumu ortaya çıkarılmış ve sorunların önüne geçebilmek ve rekabet avantajı yaratılabilmek amacıyla çözüm önerileri geliştirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Turizmi, Medikal Turizm, Medikal Hizmetler, Medikal Turist, Türkiye'de Medikal Turizm.

## CURRENT SITUATION ANALYSIS IN MEDICAL TOURISM: ISTANBUL AND ANTALYA EXAMPLES

### Abstract

The purpose of this paper is to examine the current state of medical tourism in Istanbul and Antalya and investigate the promotion carried out in these cities and to identify the problems. In the study, a screening model was used to describe the current situation. Within the scope of the survey, questionnaires were applied to the private hospital administrators in Istanbul and Antalya. The research's universe constitutes 165 private hospitals in connection with the information obtained from the Social Security Institution official internet address. After face-to-face and e-mail interviews, the survey turnover rate was 44% (73, İstanbul 53, Antalya 20). As a result of the analyses and evaluations made within the scope of the study, it has been determined that the private hospitals in Istanbul and Antalya have defined themselves as institutions operating in medical tourism. And also it was analyzed that the private hospitals in Antalya are in a more intensive activity than private hospitals in Istanbul. It has been determined that private hospitals have a low level of problems regarding medical services (treatment, rehabilitation, emergency, support services, language problems, qualified personnel problem, etc.) and that private hospitals in Antalya have more problems in medical services than private hospitals in İstanbul. As a result of the research, the current situation of medical tourism in İstanbul and Antalya has been revealed and solution proposals have been developed in order to prevent problems and to create a competitive advantage.

**Keywords:** Health Tourism, Medical Tourism, Medical Services, Medical Tourist, Medical Tourism in Turkey.

\* Bu çalışma "Türkiye'de Medikal Turizm ve Özel Hastanelerde Bir Çalışma" başlıklı yayımlanmamış doktora tezinden üretilmiştir.

† Öğr. Gör. Dr., Çukurova Üniversitesi Karataş Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O., zaferbuzcu@hotmail.com

‡ Prof. Dr. Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi, kemalbirdir@yahoo.com



## GİRİŞ

Günümüzde birçok insan, seyahat özgürlüğü, ücretli tatil hakkı, iletişim ve teknolojiye yaşanan gelişmeler, ulaşımda yaşanan gelişmeler vb. gibi seyahati kolaylaştıran nedenlerle seyahat etmektedir. Dünya Turizm Örgütü'nün 2015 verilerine göre dünya genelinde uluslararası turizme katılan kişi sayısı 1 milyar 186 milyon olmuştur. Dünya Turizm Örgütü'nün yapmış olduğu çalışmalar, uluslararası turizmin dünya ekonomisine katkısının 2015 yılında 1 trilyon 260 milyar dolara ulaştığını göstermektedir (UNWTO, 2016). Turizmin dünya ekonomisine sunmuş olduğu katkılar birçok ülkenin dikkatini çekerken bu gelirden pay almak ve turist varışlarını artırmak isteyen ülkeler turizme yatırımlar yapmakta ve turizmi çeşitlendirme politikaları uygulamaktadırlar. Medikal turizm son yıllarda önemli bir turizm çeşidi olarak öne çıkmaktadır. Medikal turizm insanların tedavi olabilmek amacıyla kendi ikamet ettikleri yerler dışına yapmış oldukları seyahatleri kapsayan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Medikal turizm, sağlık turizmi çeşitlerinden birisi olarak görülmesine rağmen son yıllarda hızlı bir gelişme göstermesi, sağlık turizmi ile eş anlamlı olarak kullanılmasına neden olmuştur (Yavuz, 2011: 7). Özellikle bazı ülkelerde artan yaşlı nüfus oranı, kronik rahatsızlıklarda yaşanan artış, tedavi bekleme sürelerinin fazla olması ve tedavi masraflarının yüksek olması, sosyal sigorta kuruluşlarının birçok tedavi türü için ödeme yapmaması, aracı kuruluşların varlığı, alternatif tedavi türleri, sağlık hizmetlerinin uluslararası ticarete konu olması gibi sayılabilecek nedenler medikal turizmin gelişimini hızlandırmaktadır (Kesar ve Rimac, 2011: 116).

Türkiye, hastane alt yapılarının güçlü olması, alanında deneyimli doktorları ve sağlık personeli, ulaşımın kolaylığı, tedavi masraflarında düşük fiyat tarifeleri, tedavi için bekleme sırasının olmaması, uluslararası alanda akreditasyon belgesine sahip olan ve tıbbi teknolojisi üst düzeyde olan hastaneleri, tedavi ücretinin yanında tatil imkânlarının sunulması, doğal, kültürel ve tarihi güzellikleri gibi özellikleriyle medikal turizmde önemli bir potansiyele sahiptir. Peters ve Sauer'ın (2011) yapmış olduğu çalışmaya göre Türkiye yurt dışında medikal turizm konusunda aracılık yapan şirketlerin en fazla önerdiği ülkeler arasında bulunmakta ve medikal turizmde Türkiye'nin önemli destinasyonlardan birisi olduğu kabul edilmektedir.

Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan 2013 medikal turizm raporuna göre medikal turizm kapsamında 2012 yılında Türkiye'ye yaklaşık 170 bin medikal turist gelirken, Türkiye'nin medikal turizmden elde ettiği gelir yaklaşık 2 milyar dolar civarında gerçekleşmiştir (Kaya ve diğerleri, 2013: 78). Türkiye'nin 2012 yılında turizmden 29,4 milyar dolar elde ettiği düşünüldüğünde (Kültür ve Turizm Bakanlığı) medikal turizmden elde edilen gelirin tüm turizm gelirlerinin yaklaşık olarak %7'sine denk geldiği görülmektedir. Türkiye bir turistten yaklaşık olarak 750-800 dolar civarında gelir elde ederken, medikal turizmden, turistin konaklama, ulaşım, refakatçi masrafları hariç ortalama 8 bin dolar gibi yüksek bir rakam elde etmektedir (TÜSİAD, 2009: 15).

Literatür incelendiğinde Türkiye'de medikal turizm için yapılan tanıtım çabalarının yetersiz olması, dil problemlerinin olması, özel ve kamu kesimleri arasında koordinasyonsuzluklar, yurt dışı aracı kuruluşlarla yaşanan koordinasyonsuzluklar gibi sebeplerle medikal turizm konusunda problemlerin olduğu ifade edilmektedir.

Sağlık Bakanlığının hazırlanmış olduğu 2013 medikal turizm raporuna göre Türkiye'ye gelen 170 bin medikal turistten en fazla tercih ettiği illerin ilk iki sırasını yaklaşık 100 bin kişinin



üzerinde medikal turist varışı ile İstanbul ve Antalya illeri oluşturmaktadır (Kaya ve diğerleri, 2013: 35). Bu sonuçtan yola çıkarak, İstanbul ve Antalya illerinde medikal turizmin mevcut durumunu ortaya koymak, yapılan tanıtım çalışmalarını irdelemek ve bu illerin medikal turizm konusunda yaşadıkları sorunları araştırmak önem arz etmektedir.

## 1. MEDİKAL TURİZM

Sağlık turizminin çeşitleri arasında gösterilen medikal turizm sağlık ve turizmin bir bileşimi olarak ifade edilmektedir (Anvekar, 2012: 109). Connell'a göre (2006: 1093) medikal turizm, hastaların deniz aşırı ülkelere tıbbi tedavi almak amacıyla yapmış oldukları seyahatlerdir. Bir diğer tanıma göre medikal turizm, düşük maliyetle bir başka ülkedeki gelişmiş sağlık kuruluşunda tedavi olmak veya cerrahi operasyonları geçirmek amacıyla yapılan seyahatleri içermektedir (Jose ve Sachdeva, 2010: 376).

Düşük maliyet ve kaliteli bir tedavi olmak için gelişmiş olan ülkelere gitmek isteyen insanların bu ülkelere bir akış seyri izleyen medikal turizm yeni bir niş pazar yaratarak turizmin çeşitlenmesi için bir fırsat sunmaktadır (Lee ve diğerleri, 2012: 69; Dawn ve Pal, 2011: 185). Medikal turizmin dünya genelinde çekiciliğini artıran bazı faktörler bulunmaktadır. Bu çekicilikler şu şekilde sıralanabilir (Yu ve diğerleri, 2011: 858; Connell, 2011: 42):

- Tedavi masraflarında düşük maliyetler,
- Sigorta kuruluşlarının tüm tedavileri kapsayan bir ödeme yapmaması ve sigortasız kişi sayısının fazla olması,
- Özellikle Hindistan gibi ülkelerde tedaviye ek olarak alternatif tedavi yöntemlerinin bulunması,
- Dünya genelinde yaşlı nüfusun artması ve kronik rahatsızlıklarda olan artışlar,
- Tıbbi teknolojilerin gelişmesine paralel olarak yüksek kalitede sunulan tedavi hizmetleri, estetik cerrahinin popülerliği ve gelişimi,
- Gelişmiş ülkelerde tedavi için beklenen sürenin fazla olmasıdır.

Tedavi hizmeti almak amacıyla bir destinasyon seçilirken birden fazla unsur etkili olmaktadır. Tedavi olmak amacıyla kendi ikamet ettiği yerden başka bir ülkeye giden bir medikal turist için alacağı tedavi hizmetine yönelik olarak ödenebilirlik, erişebilirlik, bakım kalitesi, mahremiyet gibi konular önemli rol oynamaktadır. Ayrıca medikal turizm için seçilen destinasyondaki sağlık hizmetlerinin kalitesi, hastanelerin akreditasyon belgesine sahip olması, deneyimli doktorların bulunması, ülkedeki ekonomik durum, ülkenin yasası ve düzenleyici kuralları gibi faktörlerin de destinasyon seçiminde etkili olduğu vurgulanmaktadır (Aydın ve diğerleri, 2012: 25; Heung ve diğerleri, 2011: 997).

VISA ve Oxford Economics tarafından yapılan çalışmada 2025 yılında medikal turizm pazar büyüklüğünün 3 trilyon dolara ulaşacağı vurgusu yapılmıştır (Yıldırım, 2016). Ayrıca medikal turizme hizmet sunan hastanelerden alınan verilere göre bir medikal turist konaklama, ulaşım, refakatçi masrafları hariç ortalama 8 bin dolar harcadığı ifade edilmiştir (TÜSİAD, 2009: 15). Medikal turizmden gelir elde etmek ve medikal turist taleplerini artırmak isteyen ülkeler büyük yatırımlar yapmaktadır. Dünya genelinde aralarında Türkiye'nin de bulunduğu medikal turizme hizmet sunan yaklaşık 35 ülke, gelen hasta sayıları ve elde ettikleri gelir açısından şu şekilde sıralanmaktadır (Aydın vd., 2012: 23).



**Tablo 1:** Medikal Turizmde Elde Edilen Gelir Açısından Dünya Sıralaması

1. Hindistan	10. Kosta Rica	19. İngiltere	28. İsrail
2. Tayland	11. Polonya	20. Avustralya	29. Japonya
3. Singapur	12. Suudi Arabistan	21. Küba	30. Ürdün
4. ABD	13. İsviçre	22. Fransa	31. Fas
5. Malezya	14. Arjantin	23. Panama	32. Yeni Zelanda
6. Almanya	15. Bir.Ar. Emirlikleri	24. Filipinler	33. Güney Kore
7. Meksika	<b>16. Türkiye</b>	25. Belçika	34. Tayvan
8. Güney Afrika	17. Çin	26. Karayipler	35. Tunus
9. Brezilya	18. İspanya	27. Macaristan	

**Kaynak:** Aydın, D., Constantinides, C., Mike, C., Yılmaz, C., Genç, A., Lanyi, A. (2012). Sağlık Turizminde Süreçler ve Aracı Kuruluşlar Araştırma Raporu. T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı.

## 2. TÜRKİYE'DE MEDİKAL TURİZM

Türkiye, turizm endüstrisi tarafından uluslararası ekonomiye sunulan gelirden daha fazla pay alabilmek, turist varışlarını artırmak, istihdam yaratmak, turizmi yılın tüm aylarına yaymak için yoğun çalışmalar ve yatırımlar yapmaktadır. Bu çalışmalardan birisi de turizmi çeşitlendirme çalışmalarıdır. Turizm çeşitlendirmesi içinde son yıllarda hızlı bir gelişim gösteren medikal turizm Türkiye için önem arz eden bir turizm çeşididir. Türkiye'nin, medikal turizm açısından iklimi, coğrafi konumu, deneyimli doktor ve sağlık personeli, kaliteli hizmet sunan hastaneleri, düşük tedavi masrafları, tedavi için bekleme süresinin olmaması gibi özellikleriyle büyük bir potansiyeli bulunmaktadır.

Turizm çeşitlendirmesi içinde önemli turizm türlerinden birisi olan medikal turizmden her yıl giderek daha da artan oranda pay alan Türkiye için 3S (Sea, Sun, Sand) dışında bir "S" (Surgery) daha eklendiği ifade edilmiştir (Tütüncü ve diğerleri, 2011: 91). Türkiye, günümüzde Avrupa, Ortadoğu, Türk Cumhuriyetleri, Balkanlar ve ABD'den her yıl binlerce medikal turisti ağırlamaktadır (Aydın ve diğerleri, 2012: 26).

Medikal turizm kapsamında Türkiye'nin 2012 yılında kazandığı turizm geliri ve gelen medikal turist sayısı Tablo 2'de görülmektedir.

**Tablo 2:** Medikal Turizm-2012 Yılı Kamu ve Özel Sektör Tahmini Gelirleri.

Medikal Turizm	Hasta Sayısı	Hasta Başına Gelir (USD)	Toplam Gelir (USD)
<b>Kamu</b>	14.766	9.000	132.894.000
<b>Özel</b>	154.696	12.000	1.856.352.000

**Kaynak:** Kaya, S., Yıldırım, H.H., Karsavuran, S., Özer, Ö., Şencan, İ., Aydın, D. (2013). *Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu 2013*. Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı.

Tablo 2'de görüldüğü üzere Türkiye'yi 2012 yılında ziyaret eden medikal turist sayısı yaklaşık 170 bin kişi iken elde edilen tahmini gelir ise 2 milyar dolar civarında olmuştur. Türkiye'ye gelen medikal turistlerin %91,3'ünün özel hastaneleri tercih ettiği görülmektedir (Kaya ve diğerleri, 2013: 26).



Türkiye son yıllarda medikal turizmde öne çıkan ülkeler arasında olabilmek amacıyla önemli adımlar atmaktadır. Örneğin, 10. Kalkınma planında özellikle başta sağlık turizminin geliştirilmesi ifadesi yer almıştır. Ayrıca aynı plan içinde sağlık turizminin geliştirilmesi adı altında bir program yer almaktadır. Bu programa göre Türkiye'nin dünyada yükselen pazar konumunda olduğu medikal turizm, termal turizm ve ileri yaş-engelli turizmi alanlarında hizmet kalitesinin artırılarak rekabet gücünün artması amaçlanırken, medikal turizm için konulan hedefler arasında medikal turizmde Türkiye'ye 750 bin medikal turist gelmesi, medikal turizmden 5,6 milyar dolarlık gelir elde edilmesi ve medikal turizmde dünyada ilk beş destinasyon arasına girilmesi hedeflenmiştir (Kaya ve diğerleri, 2013: 20-21).

### 3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu çalışmanın temel amacı medikal turizmin Türkiye'de hızlı bir şekilde gelişmesine paralel olarak İstanbul ve Antalya illerinde medikal turizmin mevcut durum analizinin yapılması, sorunların tespit edilmesi ve öneriler sunulmasıdır. Çalışmada amaca uygun ve ekonomik olarak verilerin toplanması ve çözümlenebilmesi için tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli, geçmişte olan veya hali hazırda olan bir durumu betimlemek amacıyla kullanılan bir model olarak ifade edilmektedir (Karasar, 2011: 76-77).

Çalışmanın evrenini Sosyal Güvenlik Kurumu'nun (SGK) resmi internet sitesinde bulunan İstanbul ve Antalya illerindeki tüm özel hastaneler oluşturmaktadır. SGK resmi internet sitesi incelendiğinde, İstanbul ve Antalya İllerinde toplam 165 özel hastane bulunduğu belirlenmiştir. Özel hastanelerin 140'ı İstanbul'da, 25 tanesi ise Antalya'da bulunmaktadır (<https://gss.sgk.gov.tr>).

Çalışmada veri toplamak amacıyla anket düzenlenmiştir. Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket için konuyla ilgili uzmanların görüşlerinden, Binler (2015), Heung ve diğerleri, (2011), Ricafort (2011), Khafizova (2011), Yalçın (2006), Akdu (2009), Woo ve Schwartz (2014) ve Kazemi (2007)'nin çalışmalarından ve Medical Tourism Association resmi sitesindeki Medical Tourism Association Hospital Survey (2009) çalışmasından yararlanılmıştır. Yüz yüze ve internet aracılığıyla görüşme yoluyla toplamda 73 adet anket elde edilmiştir.

Anket özel hastane yöneticilerine uygulanmıştır. Çalışmada elde edilen anketlerden 55'i (%75,3) yüz yüze görüşmelerden, 18'i ise (%24,7) e-postayla yoluyla elde edilmiştir. Altunışık vd. (2002: 59) tarafından yapılan çalışmada 30'dan büyük ve 500 den küçük örnek büyüklüklerinin, birçok araştırma için yeterli olduğu ifade edilmiştir. Çalışmada 73 adet özel hastane yöneticisinden alınan bilgiler doğrultusunda veriler düzenlenmiş ve analize geçilmiştir. Analizlerde betimsel istatistik teknikleri uygulanırken tedavi hizmetlerinde yaşanan sorunların iller arasında karşılaştırılmasında t-test uygulanmıştır.

### 4. BULGULAR

Çalışmada anketin güvenilirliğini ölçmek için Cronbach's Alpha kullanılmıştır. Cronbach's Alpha testine göre anketin güvenilirliği 0,838 olarak belirlenmiştir. Alfa katsayısının almış olduğu değere bakarak ölçeğin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir. Araştırmaya 53'ü İstanbul 20'si ise Antalya illerinden olmak üzere toplamda 73 adet özel hastane katılmıştır.



Hastanelerin yatak kapasitesi %56'lık oranla 0-100 arası yatak kapasitesi olan hastanelerden oluşurken, ikinci sıra %29'luk oranla 101-200 arası yatak kapasitesi olan hastanelerden oluşmuştur. Araştırmaya katılan hastanelerin %91'8'i genel hastane iken %8,2'si ise özel dal hastanesi olarak belirlenmiştir. Araştırmaya katılan hastanelerdeki yöneticilerin %54,8'i sağlık kurumları yönetimi ile ilgili eğitim alırken %45,2'si bu konuda eğitim almamıştır. Bu konuda eğitim alan yöneticilerin en fazla sertifika programlarına katıldıkları belirlenmiştir.

Araştırmaya 48 adet (%65,7) uluslararası hasta departman yöneticisi, 19 adet (%26) yönetici hekim ve 6 adet (%8,3) uluslararası pazarlama departman yöneticisi katılım göstermiştir.

Araştırma kapsamında İstanbul ve Antalya'daki özel hastanelere medikal turizm faaliyetlerinin uygulanması ile ilgili sorular yönlendirilmiştir. Hastane yöneticilerinden gelen anketler eşliğinde illere göre uygulanan medikal turizm faaliyetleri aşağıdaki Tablo-3'te görülmektedir.

**Tablo 3: Medikal Turizm Faaliyetlerinin Uygulanma Oranları**

Sorular	İller	Evet	Hayır
Hastanenizi, “medikal turizm alanında faaliyet gösteren bir kurum” olarak tanımlayabilir misiniz?	İstanbul	%92,5	%7,5
	Antalya	%100	%0
Hastanenize medikal turizm kapsamında, medikal turist geliyor mu?	İstanbul	%96,2	%3,8
	Antalya	%100	%0
Hastanenizde medikal turistlerle ilgilenmek üzere oluşturulmuş bir uluslararası hasta departmanı ve/veya görevlendirilmiş bir personel bulunuyor mu?	İstanbul	%88,7	%11,3
	Antalya	%100	%0
Hastanenize gelen medikal turistlerle iletişim kurmak için hastanenizde yeterli sayıda yabancı dil eğitimi olan personel bulunuyor mu?	İstanbul	%88,7	%11,3
	Antalya	%100	%0
Hastanenize gelen medikal turistlerle iletişim kurmak için hastanenizin anlaşmalı tercüman (çevirmen) bulunuyor mu?	İstanbul	%83	%17
	Antalya	%100	%0
Hastanenizde medikal turistlerin transferi (Hastaneden havaalanına veya terminale/ havaalanından veya terminalden hastaneye/hastaneden konaklama merkezine vb.) için özel ulaşım imkanı mevcut mu?	İstanbul	%84,9	%15,1
	Antalya	%95	%5
Hastanenizde uluslararası pazarlama departmanı bulunuyor mu?	İstanbul	%75,5	%24,5
	Antalya	%70	%30
Hastanenizde sunulan medikal hizmetleri, medikal turistlere paket program eşliğinde mi sunuyorsunuz?	İstanbul	%81,1	%18,9
	Antalya	%30	%70
Hastaneniz medikal turizm ile ilgili olarak aracı kurumlarla (Seyahat Acentesi, şirketler vb.) çalışıyor mu?	İstanbul	%84,9	%15,1
	Antalya	%100	%0
Medikal turist aldığı tedavi sonrası ülkesine döndükten sonra tedavinin devamı konularında medikal turistin ülkesindeki doktorlarla iletişiminiz bulunuyor mu?	İstanbul	%84,9	%15,1
	Antalya	%65	%35
Hastanenizde medikal turizm amaçlı elektronik sağlık kayıtları tutuluyor mu?	İstanbul	%83	%17
	Antalya	%90	%10
Hastaneniz içindeki yönlendirme levhaları ve uyarı işaretleri medikal turistler için anlaşılır şekilde konumlandırılmış mı?	İstanbul	%83	%17
	Antalya	%90	%10
Medikal turiste aldığı tedavi sonrasında (medikal promosyon paketi olarak) gezi, seyahat veya özel turlar sunuluyor mu?	İstanbul	%24,5	%75,5
	Antalya	%10	%90
Hastanenizde engelli medikal turistlerin sağlık hizmetlerinden yararlanması için gerekli düzenlemeler bulunuyor mu?	İstanbul	%92,5	%7,5
	Antalya	%95	%5



Medikal turizm faaliyetlerinin uygulanma oranları incelendiğinde (Tablo-3), her iki ilde de araştırmaya katılan özel hastanelere yüksek oranda medikal turist geldiği (İstanbul %92,5, Antalya %100) ve hastanelerin kendilerini medikal turizm alanında faaliyet gösteren bir kurum olarak değerlendirdikleri (İstanbul %96,2, Antalya %100) belirlenmiştir.

Hastanelerde medikal turistlerle ilgilenmek üzere oluşturulmuş uluslararası hasta departmanı ve/veya görevlendirilmiş bir personel bulundurma ve medikal turistlerle iletişim kurmak için hastanelerde yeterli sayıda yabancı dil eğitimi olan personel bulundurma oranlarının (İstanbul %88,7, Antalya %100) benzer olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, İstanbul'daki hastanelerin %83'ünde, Antalya'daki hastanelerin ise tamamında (%100) anlaşmalı tercüman bulundurulduğu belirlenmiştir.

İstanbul'daki özel hastanelerin %84,9'u medikal turistlere transfer hizmeti sunarken Antalya'daki özel hastanelerin %95'inin bu hizmeti sunduğu belirlenmiştir. Araştırmaya İstanbul'dan katılan özel hastanelerin %75,5'inde uluslararası pazarlama departmanı bulunurken Antalya'daki hastanelerin %70'inde bulunmaktadır. Medikal turizmde tanıtım, ikili anlaşmalar, yurt dışı bağlantılar önem arz etmektedir. Türkiye'nin medikal turizmde daha fazla medikal turist ağırlaması, medikal turizmden elde ettiği gelirin artırılması için pazarlama çabalarına ağırlık verilmelidir.

Hastane—hizmetlerini, medikal turistlere paket program eşliğinde sunma konusunda İstanbul'daki özel hastanelerin (%81,1) Antalya'daki hastanelere (%30) oranla daha ileride olduğu söylenebilir. Hizmetlerin uluslararası ticarete konu olmasıyla medikal turizmden daha fazla gelir elde etmek isteyen ülkeler yurt dışı bağlantılar ve aracı kuruluşlar yoluyla medikal turist talebi yaratmaktadırlar. İstanbul ve Antalya'daki hastanelerin aracı kurumlarla çalıştıkları gözlemlenmektedir. Antalya'daki özel hastanelerin (%100) ve İstanbul'daki özel hastanelerin ise %84,9'luk bir oranla bu araçlarla çalıştıkları görülmüştür.

Medikal turistlerin aldığı bazı tedavi türlerinde, alınan tedavinin devamı konusunda kendi ikamet ettiği ülkedeki doktoru ile iletişim önem arz etmektedir. Bu tür hizmetlerin sunulması İstanbul'daki hastanelerde %84,9 oranında iken Antalya'daki hastanelerde ise %65 oranında olduğu belirlenmiştir. Medikal turizm amaçlı elektronik sağlık kayıtlarının tutulma oranı İstanbul'daki hastanelerde %83 iken bu oranın Antalya'daki hastanelerde %90 olduğu belirlenmiştir. Elektronik sağlık kayıtlarının tutulması bu tür verilerin kayıt altına alınıp bir veri bankası oluşturulması ile mümkün olacaktır. Medikal turizm konusunda verilerin tutulması medikal turizmin gelişimi için gerekli stratejilerin oluşturulmasına katkı sağlayacaktır. Hastane içindeki yönlendirme levhaları ve uyarı işaretlerinin medikal turistler için anlaşılır şekilde konumlandırılması her hangi bir tahliye durumunda ve karışıklıkların önlenmesi konusunda olumlu katkı sunmaktadır. Bu konuda çalışmaların İstanbul'daki hastanelerde %83 ve Antalya'daki hastanelerde ise %90 oranında olduğu belirlenmiştir.

Medikal turizmin diğer turizm türleri (kültür, yayla vb.) ile uyumlaştırılması medikal turizm türünün gelişimi için önem arz etmektedir. Türkiye tedavi ücretleri konusunda Avrupa ve ABD'ye göre büyük bir fiyat avantajına sahiptir. Alınan tedaviye ek olarak hasta ve yakınları tatil de yapabilmektedir. İstanbul ve Antalya'daki özel hastanelerde alınan tedavi sonrasında sunulan gezi, tur vb. hizmetlerin düşük oranda (İstanbul %24,5, Antalya %10) yapıldığı belirlenmiştir. Hastanelerde engelli medikal turistlerin sağlık hizmetlerinden yararlanması için gerekli düzenlemeler bulunması İstanbul'daki hastanelerde %92,5, Antalya'daki hastanelerde



ise % 95 oranında olduğu belirlenmiştir. Bu hizmetlerin sunulması sağlık turizmi çeşitlerinden olan ileri yaş ve engelli turizminin gelişimine destek olacaktır.

Medikal turizm hizmeti sunan hastaneler açısından yapılan tutundurma faaliyetleri büyük önem taşımaktadır. İstanbul ve Antalya'daki özel hastanelerin medikal turizm kapsamında yapmış oldukları tutundurma faaliyetlerinin uygulanma oranlarına yönelik oranlar aşağıdaki Tablo 4'te görülmektedir.

**Tablo 4:** Medikal Turizm Hizmeti Veren İşletmelerde Tutundurma Faaliyetlerinin Uygulanma Oranları

Tutundurma Faaliyetleri	Tutundurma Faaliyetlerinin Yapılması Durumu	İstanbul n:53	Antalya n:20
İnternet (Hastane internet sayfasının farklı dillerde hizmet vererek medikal turistlere bilgi sunması)	Evet	%83	%100
	Hayır	%17	%0
Yurt dışında dergide, gazetede tanıtım	Evet	%62,2	%85
	Hayır	%37,3	%15
Yurt içi dergide, gazetede vb. tanıtım	Evet	%68	%95
	Hayır	%32	%5
Yurt dışı TV kanallarında reklam	Evet	%60	%60
	Hayır	%40	%40
Yurt dışı medikal seyahat acenteleriyle/ tur operatörleriyle bağlantı kurulması	Evet	%68	%95
	Hayır	%32	%5
Uluslararası medikal fuarlara katılım	Evet	%66	%90
	Hayır	%34	%10
Uluslararası sigorta şirketleri ile anlaşma yapılması	Evet	%70	%95
	Hayır	%30	%5

Medikal turizmde yapılan tutundurma faaliyetleri büyük bir önem arz etmektedir. Tablo-4 incelendiğinde araştırma kapsamında İstanbul ve Antalya illerindeki özel hastane yöneticilerine yapmış oldukları tutundurma faaliyetlerine yönelik sorular yöneltilmiştir. Araştırmaya Antalya'dan katılan özel hastanelerin tümünün (%100) internet üzerinden tutundurma faaliyetlerinde buldukları belirlenirken İstanbul'daki özel hastanelerin ise %83'ünün bu tür tutundurma faaliyetlerini uyguladıkları belirlenmiştir. İstanbul'daki özel hastanelerin %62,2'si yurt dışında dergi ve gazetelerde tanıtım faaliyetinde bulunurken Antalya'daki özel hastanelerin %85'inin bu tutundurma faaliyetlerini uyguladıkları belirlenmiştir. İstanbul'daki özel hastanelerin %68'i yurt içinde dergi ve gazetelerde tanıtım faaliyetinde bulunurken Antalya'daki özel hastanelerin %95'inin bu tutundurma faaliyetini uyguladığı belirlenmiştir. Öte yandan, her iki ilde faaliyet gösteren özel hastanelerin tümünün (%100) yurt dışında TV kanallarında reklam verdikleri belirlenmiştir.

Medikal turizmde talep artışının sağlanması için önemli uygulamalarından birisi de yurt dışı bağlantılarıdır. İstanbul'daki hastanelerin %68'inin yurt dışı medikal seyahat acenteleri/tur operatörleriyle bağlantı kurdukları, Antalya'daki hastanelerin ise %95'inin bu tür bağlantılarla hastalara ulaşmaya çalıştığı belirlenmiştir. Medikal turizmin gelişimi açısından hastanelerin bu tür bağlantılarla çalışması ve bu çalışmaların artırılması gerekmektedir. Uluslararası medikal fuarlara katılım Türkiye'nin medikal turizm konusunda tanıtımı açısından önem arz etmektedir. İstanbul'daki özel hastanelerin %66'sı uluslararası medikal fuarlara katılırken,





Antalya'daki hastanelerin %90'nın uluslararası medikal fuarlara katıldığı belirlenmiştir. Son olarak, İstanbul'daki hastanelerin %70'i, Antalya'daki hastanelerin ise %95'inde uluslararası sigorta şirketleri ile anlaşma yapıldığı belirlenmiştir.

İstanbul ve Antalya illerinde bulunan özel hastanelerde medikal turizm kapsamında sunulan hizmetler konusunda yaşanan sorunları tespit etmek ve illere göre karşılaştırmasını yapmak amacıyla hastane yöneticilerine bazı ifadeler yönlendirilmiştir. Bu kapsamda özel hastanelerin yaşadıkları sorunlar ve illere göre karşılaştırılmasına yönelik oranlar Tablo-5'te görülmektedir.

**Tablo 5:** Hastanede Medikal Turistlere Sunulan Hizmetler Konusunda Yaşanan Sorunların İllere Göre Karşılaştırma (t-test).

Sorunlar	İller	n	Ortalama	Std.Sapma	p-değeri
Tedavi Hizmetleri Sorunu	İstanbul	53	1,45	0,66	,005
	Antalya	20	1,90	0,30	
Rehabilitasyon Hizmetleri Sorunu	İstanbul	53	1,60	0,63	,049
	Antalya	20	1,90	0,30	
Yönetim Hizmetleri Sorunu	İstanbul	53	1,64	0,83	,013
	Antalya	20	2,15	0,48	
Acil hizmetler (ambulans, teknik olanaklar vb.) sorunu	İstanbul	53	1,47	0,74	,000
	Antalya	20	2,35	0,98	
Destek hizmetler (Güvenlik, temizlik, ulaştırma, laboratuvar, ikram, mobil sağlık hizmetleri vb.) sorunu	İstanbul	53	1,58	0,66	,038
	Antalya	20	2,05	1,19	
Tutundurma faaliyetlerinin (reklam, tanıtım, broşür, dergi, internet vb.) yetersizliği	İstanbul	53	2,16	0,82	,025
	Antalya	20	1,70	0,65	
Finansman sorunu	İstanbul	53	2,11	1,04	,883
	Antalya	20	2,15	0,58	
Nitelikli personel sorunu	İstanbul	53	2,33	1,03	,436
	Antalya	20	2,15	0,48	
Medikal turistler veya aracı kurumlarla dil ve iletişim problemleri	İstanbul	53	1,84	0,94	,997
	Antalya	20	1,85	1,13	
Fiziki alt yapı yetersizliği	İstanbul	53	1,50	0,50	,537
	Antalya	20	1,40	0,72	
Teknolojik alt yapı yetersizliği	İstanbul	53	1,47	0,79	,546
	Antalya	20	1,60	0,82	
Mali destek (Devletten) eksikliği (yetersizliği)	İstanbul	53	2,15	0,88	,251
	Antalya	20	2,50	1,67	
Sağlık mevzuatı sorunları	İstanbul	53	2,20	0,92	,065
	Antalya	20	2,70	1,17	

**Not:** Yanıt kategorileri: 1: Sorun yoktur, 2: Düşük, 3: Orta, 4: Yüksek, 5: Çok Yüksek

\*\*\*p<0,001 \*\*p<0,01; \*p<0,05

Tablo-5 incelendiğinde hastanelerde sunulan hizmetlerde yaşanan sorunların illere göre karşılaştırması yapılmıştır. Yapılan t-test sonucuna göre her iki ilde de yaşanan sorunların düşük ve düşük seviyeye yakın olduğu belirlenmiştir. Medikal hizmetlerde yaşanan sorunlar açısından bakıldığında, genel olarak Antalya ilindeki özel hastanelerin İstanbul ilindeki özel hastanelere oranla daha fazla sorun yaşadığı belirlenmiştir. Aralarında anlamlı fark bulunan medikal hizmetlerde “tedavi hizmetleri sorunu”, “rehabilitasyon hizmetleri sorunu”, “yönetim



hizmetleri sorunu”, “acil hizmetler (ambulans, teknik olanaklar vb.) sorunu”, “destek hizmetler (Güvenlik, temizlik, ulaştırma, laboratuvar, ikram, mobil sağlık hizmetleri vb.) sorunu”, “tutundurma faaliyetlerinin (reklam, tanıtım, broşür, dergi, internet vb.) yetersizliği” İstanbul ve Antalya illerindeki özel hastaneler arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Önemli bir turizm çeşidi olan medikal turizmin gelişimi Türkiye için önem arz eden bir konudur. Bu amaçla yapılan bu çalışmada, Türkiye’de medikal turizm konusunda öncü olan İstanbul ve Antalya illerindeki özel hastanelerin medikal turizmde sundukları hizmetlerin neler olduğu, yaşanan sorunların neler olduklarının tespit edilmesi ve bu konuda önerilerin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket İstanbul ve Antalya illerindeki özel hastane yöneticilerine uygulanmıştır.

Çalışmada sonunda elde edilen verilere göre, İstanbul ve Antalya illerindeki özel hastanelere önemli miktarda medikal turistin geldiği görülmektedir. Bu hastaneler kendilerini ağırlıklı olarak medikal turizm kapsamında faaliyet gösteren kurum olarak tanımlamaktadırlar.

Hastanelerin, sundukları hizmet kalitesini artırmak amacıyla uluslararası hasta departmanı ve/veya bu konuda görevlendirilmiş bir personel bulundukları görülmektedir. İstanbul’daki hastanelerin %88,7’sinde ve Antalya’daki özel hastanelerin tümünde (%100) bu konuda görevlendirilmiş bir personel bulunduğu belirlenmiştir. Yurt dışından Türkiye’ye gelen bir medikal turist için rezervasyon, sağlık işlemleri takibi, konaklama, refakatçiler vb. konularda kendileri ile ilgilenen bir personelin veya uluslararası hasta departmanın bulunması hastalar için güven unsurunu yaratacak bir faktördür. Bu konuda yapılan çalışmaların artırılması hizmet kalitesinin gelişimi için önem arz etmektedir. Örneğin, medikal turistlerle iletişim kurmak için Antalya’daki hastanelerin tümünde (%100) yabancı dil eğitimi alan personel ve çevirmen bulundurulurken İstanbul’da bu uygulamanın daha az olduğu (%88) görülmüştür. Medikal turizmin gelişmesini destekleyen önemli faktörlerden birisi de dil probleminin olmamasıdır. Dolayısıyla, hastanelerin yabancı dil bilen personel bulundurma konusuna önem vermeleri gerekmektedir. Ayrıca bu konuda hastanelerin eğitim kurumları ile protokol imzalayarak personelini hizmet içi eğitimler yoluyla desteklemesi önerilebilir.

Hastanelerde uluslararası pazarlama departmanı bulunma durumu İstanbul’daki özel hastanelerin %75,5’inde uluslararası pazarlama departmanı bulunurken, Antalya’da bu oran %70 olarak belirlenmiştir. Medikal turizmde pazarlama çalışmaları kritik bir öneme sahiptir. Yurt dışı bağlantılar kurmak, tanıtım faaliyetleri yapmak ve ikili anlaşmalar pazarlama departmanlarının aktif çalışmalarıyla sağlanmaktadır. Bu konuda hastanelerin uluslararası pazarlama departmanı kurma yönünde çalışmalarını hızlandırmaları gerekmektedir.

Medikal turistlerin almış olduğu tedavi sonrasında ülkesindeki doktoru ile iletişimde bulunulması İstanbul’daki özel hastanelerde %84,9 oranındayken Antalya’daki özel hastanelerde ise bu oran %65 olarak belirlenmiştir. Günümüzde hizmet alanında kalite anlayışı önemli bir konudur. Medikal turiste sunulan tedavi sonrası takip işlemleri ve ikamet ettiği ülkedeki doktor ve/veya hastanesi ile iletişim içinde bulunmak hizmet kalitesi açısından önem arz etmektedir. Bu tür faaliyetlerin medikal turizmde hizmet sunan her hastanede



uygulanması Türkiye'nin medikal turizmde gelişimini hızlandıracaktır. Ayrıca Türkiye'ye kulaktan kulağa pazarlama konusunda katkı sunacaktır.

Elektronik sağlık kayıtlarının kullanılması ve tutulması konusunda İstanbul (%83) ve Antalya (%90) illerindeki özel hastanelerde oranların yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu kayıtların eksiksiz bir şekilde bütün hastanelerde tutulması önem arz eden bir konudur. Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan Medikal Turizm Raporunda (2013: 78), hasta kayıt sisteminin dikkatli bir biçimde tutulmasının verilerin analizi ve gerekli politikaların üretilmesine katkı sunacağı belirtilmektedir. Bu bakımdan medikal turizme hizmet sunan her hastanenin medikal turistle ilgili tüm bilgileri kayıt altına alması gerekmektedir.

İstanbul ve Antalya'daki özel hastanelerin medikal turiste aldığı tedavi sonrasında (medikal promosyon paketi olarak) gezi, seyahat veya özel turlar sunma durumları düşük bir oranla belirlenmiştir. Medikal turizm diğer turizm türleri ile entegrasyonunun sağlanması Türkiye'nin tanıtımına ve Türkiye'de medikal turizmin ilerlemesine katkı sunacaktır. Türkiye'nin, dünya genelinde birçok ülke ile karşılaştırıldığında medikal turizmde düşük tedavi fiyatları bulunurken, gelen turist tedaviye ek olarak tatilini de yapmaktadır. Hastaneler, seyahat hizmetleri için acenteler ile bağlantı kurarak gezi, tur vb. konularda ortak çalışmalar yapmalıdırlar. Kültür Turizm Bakanlığı ve Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği ortak çalışmalarını ile medikal seyahat acenteleri kurulması yönünde çalışmalar yapılmalı ve yasal yönden zemin oluşturulmalıdır. Bu tür çalışmalar, Türkiye'de medikal turizmin gelişimine katkı sunacaktır. Bu bakımdan medikal turizmin gelişimi açısından tüm paydaşların aktif katılımları gerekmektedir.

Medikal turizmin gelişimi altında yatan en önemli faktörlerden birisi tanıtım faaliyetleridir. Hindistan ve Tayland gibi ülkelerin medikal turizmde başı çeken ülkeler arasında olmasının en önemli nedenlerinden birisi tanıtıma büyük yatırımlar yapmasıdır. Araştırma kapsamında İstanbul ve Antalya illerindeki özel hastanelerin yapmış olduğu tutundurma faaliyetleri incelenmiştir. Yapılan tutundurma faaliyetlerinde Antalya ilinin İstanbul iline göre daha yoğun tutundurma çalışmaları yaptığı gözlemlenmiştir. Yapılan tutundurma faaliyetlerinden internet üzerinden bilgi sunulması hastanelerin yoğun bir şekilde yaptığı tutundurma faaliyeti olarak belirlenmiştir. Medikal turizm açısından bir hastanenin internet üzerinden sağlayacağı bilgiler (sunulan tedaviler, fiyatlar, belgeler, hasta gizliliği, hastanenin yeri ve hizmetleri vb) hastane ile medikal turist arasında bir temas noktasıdır. Bu tür çalışmalar için internet sitesi daima güncellenmeli, farklı dillerde hizmet sunmalı ve özellikle uluslararası hasta linki vererek canlı bağlantılar kurulması yönünde çalışmalar yapılmalıdır.

Medikal turizme hizmet sunan hastanelerin yazılı, basılı ve görsel olarak tutundurma faaliyetleri yapması ve hedef pazarlara sunması gerekmektedir. Ayrıca Ekonomi Bakanlığı tarafından yayımlanan 2015-8 Sayılı Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Karar'a göre sağlık turizminin geliştirilmesi için sağlık turizmi adı altında bir başlık bulunmaktadır. Sağlık turizmi alanında yapılan reklam, tanıtım ve pazarlama faaliyetlerine ilişkin harcamaları, %60 oranında ve yıllık en fazla 400.000 ABD Doları olacak şekilde desteklenmesi öngörülmektedir. Ekonomi Bakanlığı tarafından sunulan destekler arasında TV ve radyo reklamları, internet üzerinden tanıtım faaliyetleri (web sitesi tasarımı/bakımı/güncellemesi/içeriklendirilmesi vb.), basılı tanıtım ve açık hava tanıtımları bulunmaktadır. Hastanelerin bu konuda sunulan destekleri araştırıp faydalanmaları medikal turizm hizmetlerinin tanıtımı için önem arz etmektedir.



Yapılan çalışma kapsamında İstanbul ve Antalya'daki özel hastanelerin medikal turizmde yaşanan sorunların incelemesi ve iki il arasında karşılaştırması yapılmıştır. Çalışmada hastanelerin genel olarak düşük seviyede sorun yaşadıkları belirlenmiştir. Yöneltilen soru başlıklarında Antalya ilindeki özel hastanelerin İstanbul ilindeki özel hastanelere oranla daha fazla sorun yaşadığı gözlemlenmiştir. Aralarında anlamlı fark bulunan medikal hizmetlerde “tedavi hizmetleri sorunu”, “rehabilitasyon hizmetleri sorunu”, “yönetim hizmetleri sorunu”, “acil hizmetler (ambulans, teknik olanaklar vb.) sorunu”, “destek hizmetler (Güvenlik, temizlik, ulaştırma, laboratuvar, ikram, mobil sağlık hizmetleri vb.) sorunu”, “tutundurma faaliyetlerinin (reklam, tanıtım, broşür, dergi, internet vb.) yetersizliği” konularında İstanbul ve Antalya illerindeki özel hastaneler arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hastanelerin nitelikli personel sorunu, sağlık mevzuatı sorunları ve mali destek (devletten) eksikliği (yetersizliği) gibi konularda diğer başlıklara oranla daha fazla sorun yaşadıkları belirlenmiştir.

Medikal turizmin gelişimi açısından yabancı dil bilen ve mesleki konuda yetişmiş nitelikli personele ihtiyaç duyulmaktadır. Bu konuda yetişmiş personel sağlanması konusunda özel kesim ve kamu arasında eğitim protokolleri yapılabilir. Üniversitelerde medikal turizmin gelişimi açısından özellikle turizm fakültelerinin, turizm yüksekokullarının dersler açıp bu konularda eğitim vermesi hızlandırılmalıdır. Ayrıca hastane çalışanlarının kültürler arası farklılıklar, beden dili, diksiyon vb. konularda eğitim almaları da gerekmektedir. Sağlık mevzuatı sorunları kapsamında Bakanlıkların ortak çalışmalarıyla medikal turizmin gelişimi için kapsamlı mevzuatların oluşturulması ve uygulanması gerekmektedir.

Turizmi yılın tüm aylarına yaymak, turizmden elde edilen geliri artırmak, turist varışlarını artırmak amacıyla önemli bir turizm çeşidi olan medikal turizmin gelişimi Türkiye için önem arz eden bir konudur. Medikal turizm konusunda çalışacak araştırmacılara Türkiye'ye gelen medikal turistlerin beklentilerinin belirlenmesi, memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve hizmet kalitesi gibi konularda çalışmalar yapması önerilebilir.

Medikal turizmin gelişimi için sıralanabilecek öneriler ise şu şekilde sıralanabilir.

- Hastanelerde uluslararası alanda yapılacak reklamlar için uluslararası pazarlama departmanları kurulması yönünde çalışmalar hızlandırılmalıdır.
- Yurt dışından medikal turist talebi yaratabilmek amacıyla tanıtım çalışmalarına ağırlık verilmelidir. Yapılacak tanıtım faaliyetleri için Ekonomi Bakanlığı tarafından yapılan 2015/8 Sayılı Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Kararı inceleyerek teşvikler incelenmeli ve uygulamaya konulmalıdır.
- Hastanelerin internet sitelerinin içeriklendirilmesi, güncelleştirilmesi çalışmalarına hız kazandırılmalıdır. İnternet sitelerinin yabancı dillerde hizmet verecek şekilde yapılandırılması sağlanmalı ve yurtdışı canlı bağlantılar kurabilmek amacıyla uluslararası hasta alanları oluşturulmalıdır.
- Medikal turizmin gelişimi adına kamu ve özel kesimin ortak çalışmalar yapmaları ve akademik çalışmaları desteklemeleri gerekmektedir.
- Medikal turizm konusunda sağlıklı bir veri tabanı oluşturmak amacıyla medikal turistlere yönelik tüm bilgileri içeren elektronik kayıtların alınması gerekmektedir. Bu sayede önemli stratejiler ve politikaların üretilmesine destek olunabilecektir.
- Medikal turizm konusunda uzmanlaşan seyahat acentelerinin oluşması için gerekli mevzuat ve yönetmeliğe eklemeler yapılmalıdır. Bu sayede merdiven altı olarak tabir edilen



kişi ve işletmelerin önüne geçilecek ve vergi kaybı olmaksızın kayıtların tutulması sağlanacaktır.

- Hastanelerin uluslararası alanda tanınmış bir akreditasyon belgesinin bulunması medikal turizm açısından önem arz etmektedir. Hastanelerin akreditasyon belgelerini almaları ve bu yönde çalışmalarını hızlandırmaları gerekmektedir.
- Medikal turizm konusunda denetim mekanizmalarının kurulması yönünde çalışmalar yapılmalıdır.
- Medikal turizmin diğer turizm türleri ile entegrasyonunun sağlanması amacıyla paket turlar, geziler ve turlar konusunda çalışmalar yapılmalıdır.
- Medikal turizm konusunda ülkeler arası ikili anlaşmalar, vize muafiyetleri ve medikal turizm konusunda e-vize çalışmaları yapılmalıdır.
- Hastanelerde medikal turiste sunulacak tüm işlemlerde medikal turistle ilgilenecek yabancı hasta departmanları kurulmalıdır.
- Medikal turizmin gelişimi için yabancı dil önem arz etmektedir. Yabancı dil bilen personel sağlanması yönünde özel kesim ve kamunun koordineli bir şekilde politikalar üretmesi gerekmektedir.
- Hastanelerde çalışan personele hizmet kalitesini artırmak amacıyla hizmet içi eğitimler yoluyla kültürler arası farklılıklar, beden dili vb. konularda eğitimler verilmelidir.
- Medikal turist varışlarını artırmak amacıyla hastanelerin yurt dışı tanıtım ve bağlantı ofisleri kurma yönünde çalışmalarını hızlandırmaları gerekmektedir. Ayrıca hastanelerin Ekonomi Bakanlığının yurt dışı tanıtım ofislerine yönelik katkılarını araştırarak koordineli çalışmaları gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

- Akdu, S. (2009). *Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal Turizm ve Türkiye'deki Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma; İstanbul ve Ankara Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi), Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü ve Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Yıldırım, E., Bayraktaroğlu, S. (2002). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, 2.Baskı*, Sakarya: Sakarya Kitapevi.
- Anvekar, S.R. (2012). Medical Tourism In India: A Strategic Approach Towards Effective Branding For Health Care Services Marketing. *American Journal of Management*, Vol:12(2/3): 108-116.
- Aydın, D., Constantinides, C., Mike, C., Yılmaz, C., Genç, A., ve Lanyi, A. (2012). *Sağlık Turizminde Süreçler Ve Aracı Kuruluşlar Araştırma Raporu*. T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı.
- Binler, A. (2015). Türkiye'nin Medikal Turizm Açısından Değerlendirilmesi ve Politika Önerileri. Uzmanlık Tezi. T.C.Kalkınma Bakanlığı, Yayın No: 2839.
- Connell, John. (2006). Medical tourism: Sea, sun, sand and surgery. *Tourism Management*, 27: 1093-1100.
- Connell, J. (2011). *Medical Tourism*. MPG Books Group, AMA DataSet Ltd, Preston, UK.



- Dawn, S.K., ve Pal, S.(2011). Medical Tourism In India: Issues, Opportunities And Designing Strategies For Growth And Development. *International Journal of Multidisciplinary Research*, Vol.1 Issue 3: 185-202.
- Heung, V.C.S., Küçükusta, D., ve Song, H. (2011). Medical Tourism Development In Hong Kong: An Assessment Of The Barriers. *Tourism Management*, 32: 995-1005.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. LTD.ŞTİ.
- Kaya, S., Yıldırım, H.H., Karsavuran, S., Özer, Ö., Şencan, İ., ve Aydın, D. (2013). *Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu 2013*. Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı.
- Kazemi, Z. (2007). *Study Of The Effective Factors For Attracting Medical Tourism In Iran*. Unpublished Master Thesis. Lulea University of Technology, Sweden.
- Kesar O., ve Rimac, K. (2011). Medical Tourism Development In Croatia. *Zagreb Intemational Review of Economics & Business*, Vol. 14(2): 107-134.
- Khafizova, L. (2011). *Medikal Turizmin Gelişmesinde Seyahat İşletmelerinin Önemi Ve Türkiye'deki Durum*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi), İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Lee, M., Han, H., ve Lockyer, T. (2012). Medical Tourism-Attracting Japanese Tourists For Medical Tourism Experience. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 29:1, 69-86. DOI: 10.1080/10548408.2012.638564.
- Jose, R., ve Sachdeva, S. (2010). Keeping An Eye On Future: Medical Tourism. *Indian Journal of Community Medicine*. Vol 35/Issue 3: 376-378. DOI: 10.4103/0970-0218.69247.
- Peters, C.R., ve Sauer, K.M. (2011). A Survey Of Medical Tourism Service Providers. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, vol, 5(3): 117-126.
- Ricafort, K.M.F. (2011). *A Study Of Influencing Factors That Lead Medical Tourists To Choose Thailand Hospitals As Medical Tourism Destination*. Unpublished Master Thesis, School of Business and Technology of Webster University, Thailand.
- Tütüncü, Ö., Kiremitçi, İ., Çalışkan, U. (2011). Sağlık Turizmi, Güvenlik ve Kalite. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 22(1): 31-39.
- Woo, E., ve Schwartz, Z. (2014). Towards Assessing The Knowledge Gap In Medical Tourism. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 15:2, 213-226. DOI: 10.1080/1528008X.2014.889516.
- Yalçın, P. (2006). *Türkiye'de Sağlık Turizminde Alt Yapı Oluşturulma Gereği Ve Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü ve İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Yavuz, M.C. (2011). *Dünyada Sağlık Turizmi ve Adana Destinasyonu*. Adana: Çukurova Üniversitesi Basımevi.



Yıldırım, S.S. (2016). Dünya Medikal Turizm 2025 Hedefi 3 Trilyon USD. Turcomoney Dergisi Ekim 2016, <https://www.turcomoney.com/dunya-medikal-turizm-2025-hedefi-3-trilyon-usd.html>, (Erişim tarihi: 12 Ocak 2017).

Yu, J., Lee, T.J., ve Noh, H. (2011). Characteristics Of A Medical Tourism Industry: The Case Of South Korea. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28:8, 856-872. DOI: 10.1080/10548408.2011.623052.

### İnternet Kaynakları

Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012 Turizm Geliri. <http://basin.kulturturizm.gov.tr/TR,50558/hesaplama-yontemindeki-degisiklik-ile-2012-yili-turizm-.html>, (Erişim tarihi: 11 Ocak 2017).

Medical Tourism Association Hospital Survey (2009). <http://www.medicaltourismassociation.com/en/research-and-surveys.html>, (Erişim Tarihi 17 Ağustos 2014).

T.C. Ekonomi Bakanlığı. 2015/8 Sayılı Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Karar. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/06/20150602-5-1.pdf>, (Erişim tarihi 3 Ağustos 2016).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, *Alternatif Turizm Türleri (2014)*. <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9872/alternatif-turizm-turleri.html>, (Erişim Tarihi 9 Eylül 2014).

T.C. Sağlık Bakanlığı, *Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu-2013*. <http://dosyasb.saglik.gov.tr/Eklenti/535,turkiye-medikal-turizm-degerlendirme-raporu-2013pdf.pdf>, (Erişim tarihi 4 Nisan 2014).

T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Hizmet Sunucu Uygulaması, <https://gss.sgk.gov.tr/OzelSHSBilgi/pages/shsSorgu.faces>, (Erişim tarihi 18 Ekim 2016).

TÜSİAD-Sağlık Çalışma Grubu (2009). *Türkiye İçin Yeni Bir Fırsat Penceresi: Tıp Turizmi Görüş Belgesi*. [http://www.tusiad.org.tr/\\_rsc/shared/file/tip-turizmi-baski-SON-Aralik-2009.pdf](http://www.tusiad.org.tr/_rsc/shared/file/tip-turizmi-baski-SON-Aralik-2009.pdf), (Erişim tarihi: 25 Haziran 2014).

UNWTO, (2016). Tourism Highlights 2016. <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>, (Erişim tarihi: 11 Ocak 2017).