

SAĞLIK TURİZMİNDE AKREDİTASYONUN ÖNEMİ

THE IMPORTANCE OF ACCREDITATION IN HEALTH TOURISM

Zeynep BOZKURT¹  Ümmühan KILIÇ^{1*} 

***Corresponding Author**

ummuhankilic10@gmail.com

¹ Samsun İl Sağlık Müdürlüğü, Samsun, Türkiye

Received : 04.12.2024

Accepted : 28.01.2025

Published: 01.05.2025

How to cite: Bozkurt Z, Kılıç Ü. Sağlık Turizminde Akreditasyonun Önemi. SMJ 2025; 3(1): 27-31.

ÖZET

Sağlık turizmi; bireylerin koruyucu, tedavi edici, rehabilite edici ve sağlığı geliştirici hizmetleri almak amacıyla kendi ülkeleri dışında başka bir ülkeye seyahat etmelerini ifade eder. Sağlık turizminin gelişiminde ileri teknoloji kullanımı, etkin tıbbi tedavi ve bakım hizmetleri, hastaların sağlık kuruluşlarını tercih etmesinde belirleyici faktörler arasında yer almaktadır. Ancak, bakım ve tedavinin uluslararası düzeyde tercih edilmesi, hizmetlerin standartlaştırılması, hasta ve çalışan güvenliğinin sağlanması ile mümkündür. Bu süreçte akreditasyonun rolü büyük önem taşımaktadır. Sağlık hizmetlerinde akreditasyon, sağlık kuruluşlarının belirlenen standart ve kriterlere uyumunun, yetkili bir kuruluş tarafından resmî olarak denetlenip onaylandığı bir süreçtir. Bu standartlar, tıbbi uygulamalardaki çeşitliliği azaltarak uygunsuz bakımın önüne geçer, maliyetleri optimize eder ve hasta güvenliği kültürünü yaygınlaştırarak sağlık hizmetlerinin kalitesini artırır. Ayrıca, akreditasyon süreci, olası tıbbi hata risklerini minimize etmeye yardımcı olur. Sağlık hizmetlerinde akreditasyon sistemlerinin küresel düzeyde yönetiminden sorumlu en üst kuruluş Uluslararası Sağlıkta Kalite Derneği (International Society for Quality in Health Care, ISQua)'dır. Tüm akreditasyon kuruluşlarının ISQua tarafından akredite edilmiş olması gerekmektedir. Türkiye'de ise sağlık kuruluşları genellikle Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) tarafından geliştirilen Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS) ve Uluslararası Ortak Komisyon (International Joint Commission, JCI) tarafından akredite edilmektedir. TÜSKA, 2015 yılında sağlık hizmetleri alanında akreditasyon faaliyetlerini yürütmek üzere Sağlık Bakanlığına bağlı kurulmuştur ve Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı (TÜSEB) çatısı altında faaliyet göstermektedir. ISQua üyeliğine sahip olan TÜSKA bugüne kadar toplam on bir sağlık tesisini akredite etmiştir. Akreditasyon, özellikle sağlık turizmi destinasyonu seçiminde kritik bir ölçüttür. Sağlık turistleri için, hizmet alınacak sağlık kuruluşunun yeterli donanımına sahip olması, yüksek kaliteli hizmet sunması ve akreditasyon belgesine sahip olması büyük önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Akreditasyon, Hasta güvenliği, Kalite, Sağlık turizmi

ABSTRACT

Health tourism refers to individuals traveling to another country outside their own to receive preventive, curative, rehabilitative, and health-promoting services. In the development of health tourism, the use of advanced technology, effective medical treatment, and care services are among the determining factors in patients' preference for healthcare facilities. However, the international preference for care and treatment is only possible through the standardization of services and ensuring patient and staff safety. In this process, the role of accreditation is of great importance. In healthcare services, accreditation is a process in which healthcare facilities' compliance with established standards and criteria is officially reviewed and approved by an authorized organization. These standards reduce variability in medical practices, eliminate inappropriate care, optimize costs, and improve the quality of healthcare services by promoting a culture of patient safety. Additionally, the accreditation process helps minimize the risk of potential medical errors. The highest global authority

responsible for managing accreditation systems in healthcare is the International Society for Quality in Health Care (ISQua). All accreditation organizations must be accredited by ISQua. In Turkey, healthcare facilities are generally accredited by the Turkish Institute for Health Services Quality and Accreditation (TÜSKA), which developed the Healthcare Accreditation Standards (SAS), and the International Joint Commission (JCI). TÜSKA was established in 2015 under the Turkish Health Institutes Presidency (TÜSEB) as an affiliated institution of the Ministry of Health to carry out accreditation activities in the field of healthcare services. As a member of ISQua, TÜSKA has accredited a total of eleven healthcare facilities to date. Accreditation is a critical criterion, especially in the selection of health tourism destinations. For health tourists, it is of great importance that the healthcare facility in the destination country is well-equipped, provides high-quality services, and holds an accreditation certificate.

Keywords: Accreditation, Patient safety, Quality, Health tourism

Giriş

Sağlık turizmi; genel olarak bireylerin koruyucu, tedavi edici, rehabilite edici ve sağlığı geliştirici hizmetleri almak amacıyla kendi ülkeleri dışında başka bir ülkeyi ziyaret etmeleridir (1). Sağlık turizminde gelişmiş ve yüksek teknoloji kullanımı, etkin tıbbi tedavi ve bakım, hastaların sağlık kurumunu tercih etmesinde önemli bir etkidir. Bu hizmetin verilebilmesi için bakımın standartlaştırılması ve hasta güvenliğinin sağlanmasında akreditasyonun önemi çok büyüktür (2,3). Sağlık hizmetlerinde akreditasyon, sağlık kuruluşlarının hizmet kalitesini belirlemek amacıyla oluşturulan standart ve kriterlere uyumun, yetkili bir kuruluş tarafından resmî olarak gözden geçirilip onaylandığı bir süreçtir (4,5,6). Bir başka tanıma göre ise sağlık hizmetlerinde akreditasyon, bir sağlık kuruluşunun yapılarının, süreçlerinin ve sonuçlarının, bağımsız bir kuruluş tarafından önceden belirlenmiş optimum standartlar kullanılarak gerçekleştirilen değerlendirilmesidir (7). Bu standart ve kriterler, tıbbi uygulamalardaki çeşitliliği azaltmayı, uygunsuz bakımı ortadan kaldırmayı ve artan maliyetleri düşürmeyi hedefleyen yerel standartları belirlemek olarak düşünülebilir. Bu standartlar uluslararası düzeyde de geçerli olabilir ve genellikle devlet dışı yetkilendirilmiş bir dış kuruluş tarafından sağlık kuruluşlarının değerlendirilmesi biçiminde gerçekleşir (8,9). Günümüzde sağlık alanındaki hızlı gelişmeler, tanı ve tedavi süreçlerindeki artan başarı oranları, hasta sayılarındaki artış ve hastaların beklentilerindeki yükselme gibi faktörler, sağlık tesislerinde rekabet ortamının oluşmasına sebep olmuştur. Bu durum, sağlık kurumlarında tıbbi bakıma ihtiyaç duyan hastalara en hızlı şekilde ve en üst düzeyde bakım hizmeti sunma zorunluluğunu ortaya koymuştur. Dünya genelinde birçok ülkede, sağlık sistemlerinin ayrılmaz bir unsuru olan akreditasyon, sağlık bakım kalitesini artırarak standartlaştırmada önemli bir rol oynamaktadır (5,10).

Akreditasyonun Tarihsel Gelişimi

Sağlık hizmetlerinde akreditasyon kavramı ilk olarak 1919 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde Amerikan Tabipler Birliği tarafından geliştirilen hastane standartları ile başlamıştır (3,9,10). İlk olarak Joint Commission for Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) olarak adlandırılan ve daha sonraları The Joint Commission olarak değişen, kâr amacı gütmeyen JCAHO, ABD'nin en büyük ve eski akreditasyon kurumudur (9). Uluslararası düzeyde akreditasyon kuruluşlarının başında gelen kurum ise 1984 yılında Uluslararası Sağlık Hizmetleri Kalite Derneği (ISQua)'dır (5). ISQua'nın temel hedefi, sağlık hizmetlerinde en üst düzey kaliteye ulaşmak ve bakımın kalitesini ile güvenliğini geliştirmektir (2,3).

Ülkemizde akreditasyon faaliyetleri 2003 yılında hazırlanan Sağlıkta Dönüşüm Projesi (SDP)'nin "Nitelikli ve Etkili Sağlık Hizmeti İçin Kalite ve Akreditasyon" başlıklı 6. maddesi kapsamında başlamış ve kalite standartlarının belirlendiği, uygulandığı ve değerlendirildiği bir sistem oluşturulmuştur (11). 2015 yılında ise sağlık hizmetleri alanında akreditasyon faaliyetlerini yürütmek üzere Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) kurulmuştur (2,12). TÜSKA, ISQua üyeliğine sahiptir. TÜSKA'nın ana faaliyetleri; Bakanlık bağlı kuruluşları, yükseköğretim kurumları ve özel sektör ile iş birliği yaparak sağlık hizmetlerinde kalite ve akreditasyon kurallarının belirlenmesine T.C. Sağlık Bakanlığına bilimsel katkıda bulunmak, ulusal ve uluslararası düzeyde sağlık kuruluşlarını akredite etmek ve diğer ülkelerin akreditasyon birlikleri ve örgütleri ile karşılıklı tanıma anlaşmaları yapmaktır (13).

Ulusal ve Uluslararası Sağlıkta Akreditasyon Programları

Sağlık hizmetlerinde akreditasyon sistemlerinin yönetiminde ve gelişiminde uluslararası en üst kuruluş olan Uluslararası Sağlıkta Kalite Derneği (International Society for Quality in Health Care, ISQua)'dır. ISQua, 1947 yılında bağımsız bir kuruluş olarak kurulmuş ve sağlık hizmetlerini değerlendirecek birtakım standartlar geliştirmiştir (5,9). Tüm akreditasyon kuruluşlarının ISQua tarafından akredite edilmiş olması gerekmektedir (3). Bu kuruluşlar, sağlık tesislerinin hizmet verirken birtakım uluslararası standartlara uyum sağlayıp sağlayamadıklarını kontrol etmek ve onları akredite etmek amacıyla kurulmuştur (14).

- International Joint Commission (JCI); En büyük akreditasyon şirketlerinden biri olan JCI 1994 yılında kurulmuştur.
- Accreditation Canada (AC); 1958 yılından beri faaliyet gösteren ve 5 farklı alanda akredite edilmiş, kâr amacı gütmeyen bağımsız bir kuruluştur.
- Agenda for Leadership in Programmes for Healthcare Accreditation (ALPHA),
- Australian Council on Healthcare Standards (ACHS),
- Canadian Council on Health Services Accreditation (CCHSA),
- US Agency for Healthcare Research and Quality,
- French National Organisation on Accreditation and Evaluation in Health,
- Council of Health Services Accreditation of South Africa (COHSASA),
- Health Quality Service,
- UK (HQS) (8,15)

Ülkemizde sağlık kurumları daha çok TÜSKA ve JCI tarafından akredite edilmektedir. Ancak TÜSKA Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS) kapsamında belirlenen kriterler JCI kriterlerinin tamamına yakını karşılamaktadır (16). TÜSKA tarafından, ülkemizde faaliyet gösteren on bir sağlık kurumu akreditasyon süreçlerini tamamlayarak akreditasyon belgelerini almışlardır. TÜSKA tarafından akredite olan ve ülkemizde faaliyet gösteren altı kamu hastanesi ve beş özel hastane bulunmaktadır (17).

Akreditasyonun Sağlık Hizmetlerine Etkisi

Akreditasyon, hasta güvenliği kültürünü yaygınlaştıran bir araçtır ve sağlık teşkilllerinde bu kültürün oluşturulması ile sadece sağlık hizmetlerinin kalitesi artmaz aynı zamanda birçok oluşabilecek problemin önüne geçilir (2,12). Akreditasyonun sağlık kurumlarına faydalarına bakıldığında;

- Sağlık kurumun kalitesini artırır ve hastalar arasındaki olumlu itibarı güçlendirir.
- Geri ödeme programlarına katılım imkânı sunar.
- Bazı ülkelerde resmî tanınma lisansı sağlar.
- Sağlık kurumlarının tıbbi tedavi süreçleri ve bakımın kalkitesi hakkında bilgi verir.
- Sağlık bakım süreçlerinin karşılaştırılabileceği bir veri tabanı sağlar.
- Etkin ve verimli sağlık kuruluşu yönetimini sağlar.
- Maliyet etkin bir süreç oluşturu ve verimliliğine odaklanır.
- Tüm süreçlerde sağlık profesyonellerine eğitim ve danışmanlık sağlar.
- Toplumun sağlık bakımına olan güvenini artırır.
- Tıbbi hata olasılığını azaltır ve güvenli sağlık hizmeti sunumunu sağlar (2,8).

Sağlık Turizminde Akreditasyonun Hastalar Üzerindeki Etkisi

İnsanların seyahat ederek ve ikametleri dışında konaklayarak tedavi olmayı hedeflemeleri, özel bir turizm türü olan sağlık turizminin doğmasına neden olmuştur. Uluslararası hizmet standartlarına uygun ve ekonomiye katkısı yüksek bir sağlık turizmi faaliyeti için fiziksel koşulların yanı sıra; modern tıbbi teknoloji, kültürel iletişim, uluslararası ulaşım ve transfer standartları, ortak tedavi protokolleri ve etik değerlere dayalı hizmet sunumunun sağlanması da gerekmektedir. Bu çerçevede, sağlık turizmi faaliyetlerinde kişinin hizmetlerden en üst düzeyde faydalanabilmesi için tüm paydaşların beklentilerini göz önünde bulunduran "yüksek kaliteli sağlık hizmeti" sunulması en çok istenen konulardan biridir (4). Sağlık turistlerinin karar verme sürecini etkileyen en önemli unsurlar arasında güvenlik, hizmet kalitesi, ulaşım ve maliyetler yer almaktadır. Bireyler, sağlık turizmi sürecinde sürekli olarak can ve mal güvenliğinin sağlanmasını beklemektedirler. Akreditasyon, kalite yönetimi ve hasta güvenliği kültürünü destekleyen etkili bir araçtır ve sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda böyle bir kültürün oluşturulması, sağlık hizmet kalitesini geliştirmenin bir yoludur. Bu güvencenin sağlandığını belirleyen uluslararası akreditasyonlar, yeterlilikleri ve kalite standartlarını belirlemektedirler (6). Sağlık turistleri, tedavi amaçlı seyahat etmeyi planladıkları destinasyonların ve dinlenecekleri kuruluşların uluslararası bir akreditasyon sertifikasına sahip olmasını ve denetimlere tabi tutulmasını önemle göz önünde bulundurmaktadırlar (18). Sağlık kuruluşlarının kalite yönetim sistemlerinin bir parçası olan hasta güvenliği uygulamaları, mevcut sistemin iyileştirilmesi ve optimal seviyeye getirilmesi için risk olasılığını azaltarak hastalar, çalışanlar, hastane yönetimi ve üçüncü taraflar için sürekli bir güvence sağlamaktadır. Uluslararası hastaların güvenliğini her düzeyde sağlamak sonuçta hasta memnuniyetini

arttırmaktadır. Hizmet kalitesi doğrudan hasta memnuniyetini etkilemektedir (4).

Sağlık Turizminde Akreditasyonun Geleceği

Akreditasyon programları, dikkatli bir strateji, güçlü devlet destekleri ve örgütsel bağlılıkla yürütüldüğünde yükselen birçok ekonomide sağlık kuruluşlarının kalitesini artırma potansiyeline sahiptir. Bu programlar, hizmet kalitesini iyileştirmenin arzu edilen ve sürdürülebilir bir yaklaşımı olarak öne çıkmaktadır (8). Sağlık hizmeti sunan ülkelerin, sağlık kuruluşlarını akredite etmeleri veya akreditasyon sürecine teşvik etmeleri, bu sektörün hızla gelişmesini destekleyen bir etmen olmaktadır. Akredite sağlık kuruluşları hasta güvenliği, teknolojik altyapı, tedavi yöntemleri ve genel hizmet kalitesi gibi standartları karşılamak zorundadır. Bu durum, hastalar için güvenilir bir seçenek oluştururken sağlık turizmi destinasyonları için uluslararası rekabet avantajı ve sürdürülebilir bir çekicilik sağlamaktadır (19,20). Gelecekte, sağlık turizmindeki teknolojik gelişmelerin de akreditasyon süreçlerini etkilemesi beklenmektedir. Özellikle sağlık hizmetlerinin gelişimine destek sağlayacak tele-tıp, dijital hasta izleme sistemleri ve uzaktan sağlık hizmetleri gibi teknolojik inovasyonlar, sağlık kuruluşlarının hizmet kalitesini yükseltmelerine, rekabetçiliklerini artırmalarına, kurumsal etkinliği geliştirmelerine ve hasta bakım standartlarını

iyileştirmelerine önemli ölçüde katkıda bulunacaktır. Sağlık turizminin geleceğinde akreditasyonun daha da önemli hâle gelmesi kaçınılmazdır. Bu faktörler, sektörde sürdürülebilirliği sağlamak, hasta güvenliğini artırmak ve global rekabette öne çıkmak için hayati bir öneme sahiptir. Bu noktada, kuruluşların sürekli iyileşme ve güncellenme çabaları, sağlık turizminin geleceğini olumlu yönde şekillendirecektir (20).

Sonuç

Akreditasyon, kalite yönetimi ve hasta güvenliği kültürünü artıran önemli bir sistemdir. Sağlık tesislerinde bu kültürün oluşması, sağlık alanında hasta ve çalışan güvenliğine yönelik olası risk faktörlerinin önüne geçer. Bu durum, hasta güvenliğini artırırken hastanın kuruma olan güvenini de pekiştirir. Akreditasyon, özellikle sağlık turizmi tercihini belirleyen kritik bir ölçüttür. Sağlık turistleri için hizmet alınacak sağlık kurumunun yeterli donanımına sahip olması, yüksek kaliteli hizmet sunması ve akreditasyon belgesine sahip olması büyük önem taşımaktadır. Sağlık turizminde rekabet avantajı elde etmek isteyen kuruluş yöneticileri, faaliyet gösterdikleri alana ilişkin hizmet kalitesini belirleyen faktörleri tespit edip bu faktörlere odaklanarak iyileştirme çalışmaları yürütmeli ve hastalarına yüksek nitelikli ve kaliteli hizmet sunmalıdır.

KAYNAKLAR

1. Tontus HÖ. Sağlık turizmi tanıtımı ve sağlık hizmetlerinin pazarlanması ilkeleri üzerine değerlendirme. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*. 2018;3(1):67-88.
2. Avcı K, Çizmeci Şenel F. Sağlık hizmetleri akreditasyonu: faydası, önemi ve etkisi nedir? *Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2019;4(2):221-234.
3. Kayral İH. Dünya'da ve Türkiye'de sağlık hizmetleri akreditasyonu. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*. 2018;1(1):27-31.
4. Ataman H, Esen MF, Vatan A. Medikal turizm kapsamında sunulan sağlık hizmetlerinde kalite ve hasta güvenliği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*. 2017;3(1):28-44.
5. Kavak DG. Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) Sağlıkta Akreditasyon Standartları. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*. 2018;1(1):14-20.
6. Çetinkaya UM, Bostan A. Sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerine ait web sitelerinin kalite yönetimi ve sağlık turizmi perspektifinde incelenmesi: Aydın ili örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*. 2023;22(22):96-115.
7. Mosadeghrad AM. Hospital accreditation: The good, the bad, and the ugly, *International Journal of Healthcare Management*. 2021;14 (4):1597-1601.
8. Güdük Ö, Kılıç CH. Sağlık hizmetleri akreditasyonu ve Türkiye'de gelişimi. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*. 2017;7(2):102-107.
9. Samancı M. Sağlık hizmetlerinde akreditasyon ve Türkiye'deki durum. *Journal of Health And Management*. 2022;2(1):22-32.
10. Cengiz C. Sağlık hizmetlerinde akreditasyon programları ve TÜSKA. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*. 2018;1(1):21-26.
11. Sağlık Bakanlığı (SB) Türkiye sağlıkta kalite sistemi. [Erişim tarihi: 16.09.2024]. Erişim adresi: <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/TR-8785/turkiye-saglikta-kalite-sistemi.html>.
12. Araç S, Koç ES. Sağlık kurumlarında kalite ve akreditasyon. *International Anatolia Academic Online Journal Health Sciences*. 2023;9(3):210-224.

13. TÜSEB Hakkımızda. [Erişim tarihi: 16.09.2024.] Erişim adresi: <https://tuska.tuseb.gov.tr/kurumsal/hakkimizda>
14. Bulut A, Şengül H. Dünya’da ve Türkiye’de sağlık turizmi. Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi. 2019;3(1):45-62.
15. Datlı ÖU. Turizmde yeni umut: Sağlık turizmi: Sağlık turizmi işletmelerinde kalite yönetimi ve akreditasyon. Ankara: Detay Yayıncılık. 2021;226-239.
16. Şahin D. JCI Akreditasyonu ile Türkiye’de sağlık hizmetlerinin kalite ve akreditasyonu ile ilgili kuruluşların çalışmalarına ilişkin araştırma. Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi. 2020;3(1):16-26.
17. TÜSKA. TÜSKA’dan akredite olan kuruluşlar. [Erişim tarihi: 16.09.2024. Erişim adresi: Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü]
18. Karahan A. Sağlık turizmi: Sağlık turizminde kalite ve akreditasyon. Ankara: İksad Yayınevi. 2020;258-260.
19. Altın U, Bektaş G, Antep Z, Urban A. Sağlık turizmi ve uluslararası hastalar için Türkiye pazarı. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2012;3(3):157-163.
20. Bozdoğan C. Türkiye’deki özel hastanelerin dijitalleşmesi ve akreditasyon sürecine ilişkin hastane yöneticilerinin görüşleri. International Journal of Arts and Social Studies. 2022;5(9):149-166.