



Medikal Turizm ve Antalya'daki Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma: Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Örneği¹

Cemali Sarı² Ayşe Ulusoy Derin³

Anahtar Kelimeler

Medikal Turist
Medikal Turizm
Akdeniz Üniversitesi Hastanesi
Antalya

Özet

Bu çalışmada amaç, son yıllarda oldukça önem kazanan medikal turizm, Antalya'daki uygulamaları, Akdeniz Üniversitesi Hastanesi örneği ile bu kurumdan yararlanan medikal turistlerin ve hastane sağlık personelinin görüşlerini belirleyerek araştırma sahasının medikal turizm potansiyelini ortaya koymaktır.

Araştırmada, yabancı hastalara toplam 5 bölüm, 30 sorudan oluşan bir görüşme formu, sağlık personeline de 11 sorudan oluşan bir görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme formları Kasım 2016 – Şubat 2017 tarihlerinde Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne gelen 52 yabancı hastaya ve 26 sağlık personeline yüz yüze uygulanmıştır.

Makale Bilgisi

Gönderim Tarihi: 24.09.2019

Kabul Tarihi: 16.11.2019

Elektronik Yayın Tarihi: 31.12.2019

Elde edilen bulgular doğrultusunda medikal turistlerin Akdeniz Üniversitesi Hastanesini seçmelerinde aracı olan kuruluşların etkisinin az, yakın tavsiyesinin, internet ve doktor etkisinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Medikal turistler hastanede konaklamadan, yeme-içmeden, personelden, hastanenin genel hizmet kalitesinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bunun yanında sağlık personeline medikal turistler konusunda eğitim vermede yetersiz kaldığı görülmüştür.

Medikal turizmde yabancı hastaların karar verme süreci hastalığın tedavisinin araştırılmasıyla başlar. Daha sonra tedavi için seyahat etmeye karar verilir, gidilecek ülkenin seçimi yapılır ve son olarak bu hizmetleri tedarik eden kişi veya kurumlar seçilir. Sonuç olarak Antalya turizm tecrübesi, medikal turizm alanında hizmet veren kurumlarının kalite düzeyi, hizmet maliyetlerinin kabul edilebilir düzeyde oluşu, kurumlarındaki nitelikli sağlık personelinin yabancı hastalara yaklaşımı ile medikal turizmde önemli bir potansiyele sahiptir.

APA'ya göre alıntılama: Sarı, C. ve Ulusoy Derin, A. (2019). Medikal Turizm ve Antalya'daki Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma: Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Örneği. *Uluslararası Dil, Eğitim ve Sosyal Bilimlerde Güncel Yaklaşımlar Dergisi (CALESS)*, 1(2), 121-143.

¹ Bu çalışmanın özeti, 18-21 Ekim 2017 tarihleri arasında Çanakkale'de düzenlenen "International Symposium on GIS Applications in Geography and Geosciences" isimli kongrede sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

² Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Coğrafya Bölümü, Antalya e-posta: csari@akdeniz.edu.tr

³ Doktora Öğrencisi, Akdeniz Üniversitesi, Coğrafya Bölümü, Antalya e-posta: aayseulusoy@gmail.com

Medical Tourism and a Research about Applications in Antalya: Example of Akdeniz University Hospital

Keywords

Medical Tourist
Medical Tourism
Akdeniz University Hospital
Antalya

Abstract

The purpose of this research is, applications of medical tourism in Antalya that has been recently very important, to determine opinion of medical tourists and hospital staff who participated to the research in Akdeniz University Hospital and to put forth the potential of medical tourism research. In this research a survey has been prepared for the participants. Foreign patients were given a survey that consists totaly 5 chapters and 30 questions and hospital staff were given a survey that consists 11 questions. Surveys have been made to the 52 patients who came to the hospital between November 2016- February 2017 and also to the 26 staff face to face.

Article Info

Received: 24.09.2019

Accepted: 16.11.2019

Online Published: 31.12.2019

Acording to the findings, medical tourists chose Akdeniz universty Hospital not because of the intermediary establishments, because of the friend advices, internet and the doctors. Medical tourists defined that they are satisfied about staying, food and beverages, the service quality of the hospital staff. But education was not enough for the staff who look after to the foreign patients.

In medical tourism, the decision process of foreign patients starts with the cure of the illness' search. And then decision is made to travel, destination country is choosen and persons or institutions are choosen who present this service. Antalya has a very high potential for medical tourism because of its tourism experience, services in medical tourism institutions, financially satisfaying and staff quality who services to the foreign patients.

Cited as (APA Sarı, C., & Ulusoy Derin, A. (2019). Medical Tourism and a Research about Applications in Antalya: Example of Akdeniz University Hospital. *International Journal of Current Approaches in Language, Education and Social Sciences (CALESS)*, 1(2), 121-143.

1.Giriş

Günümüzde sanayinin gelişmesi, ulaşım ve haberleşme teknolojilerinin ilerlemesi, kişi başına düşen gelirin artması, refah düzeyinin yükselmesi ve insanların kullanabilecekleri boş zamanlarının artması, kitle turizminde yaşanan hızlı değişimlerle birlikte; turizm faaliyetlerine farklı bir boyut getirmiş, uluslararası turizm hareketlerine ise ivme kazandırmıştır.

Bilgi çağının insanlara sunduğu teknolojik gelişmelerle ulaşım imkanlarının artması ve bu süreçte gelişmiş ekonomilerde sağlık alanındaki tedavi fiyatlarının çok pahalı olması ya da bekleme sürelerinin uzun olması gibi nedenler insanların bu hizmeti

alabilecekleri yeni alternatifler aramalarına sebep olmuştur. Turizmdeki hızlı yükselme daha çok insanın dünyayı tanınmasını ve gittikleri ülkelerdeki hizmetler ile kendi ülkelerindeki hizmetleri karşılaştırmaları sonucunda, bireylerin sağlık hizmetlerini daha uygun fiyata başka bir ülkede almaya başladıkları sağlık turizmi hareketlerini başlatmıştır. Sağlık turizminin bir alt dalı olarak değerlendirilen medikal turizm ise, günümüzde kişilerin kaybettikleri sağlığını geri kazanmak istemesi ve bunu daha ucuza mal ederek ve daha kaliteli hizmet alarak yapmak istemesi, bunun için de başka ülkelere seyahat etmesidir. Satın alacakları bu sağlık hizmeti medikal turistlere farklı ülkelere giderek aynı zamanda tatil yapma imkanını sağlamaktadır.

Medikal turizmin varlığını önceden gören bazı ülkeler medikal turizme yönelmiş ve önemli destinasyonlar haline gelmişlerdir. Uygun fiyatta ve kabul edilebilir kalite düzeyinde hizmet sunan Hindistan, Singapur ve Tayland gibi ülkeleri; yüksek fiyatta ve yüksek kalitede hizmet sunan Amerika Birleşik Devletleri gibi ülkeleri bu duruma örnek gösterebiliriz. Bu kapsamda medikal turizm alanında önemli bir destinasyon haline gelme potansiyeline sahip ülkelerden birisi de Türkiye'dir. Dünyada özellikle 20 yıl içerisinde önem kazanan medikal turizm kavramı Türkiye'de oldukça yenidir ve 2000'li yılların ortalarına doğru bu alanda çalışmalar artmaya başlamıştır. Sunulan hizmetlerin maliyetlerinin düşük olması, yüksek kalitede hizmet sunuluyor olması, alanında uzman kişilerin çalışıyor olması, konumu itibarıyla büyük bir nüfusa hitap etmesi ve diğer turizm seçeneklerinin çok olması gibi nedenler bu potansiyelin oluşmasında etkili olmuştur (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2013: 7).

Turizm faaliyetlerini on iki aya yayabilmek ve otellerin doluluk oranlarını yıl içerisinde dengeli hale getirebilmek amacıyla, gelişmekte olan ülkelerin birçoğu medikal turizm alanına girmek için yarış halindedirler. Türkiye'de önem verilen politikalar arasına giren sağlık turizmi sayesinde Türkiye'ye gelen uluslararası hasta sayısında yıllar itibarıyla ciddi artışlar gerçekleşmiştir. T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından yayımlanan raporlarda 2012 yılında medikal turizmden elde edilen gelirin 1 milyon TL'yi geçtiği görülmektedir. Dolayısıyla Türkiye'nin ilerleyen yıllarda medikal turizmden çok ciddi gelirler elde edeceği tahmin edilmektedir. İstanbul, Ankara, Antalya ve Gaziantep medikal turizmde Türkiye genelinde en başarılı iller arasındadır.

Türkiye'de medikal turizm alanında faaliyet gösteren en önemli destinasyonlardan birisi de Antalya'dır. Türk turizminin kalbi olarak görülen Antalya medikal turizm hizmetlerini de sunabilecek kabiliyete sahiptir. Kitle turizminde dünya genelinde

sayılı destinasyonlardan olan Antalya, medikal turizm alanında oldukça yenidir. Ancak, bu alana geç dahil olsa da sahip olduğu turistik ürün çeşitliliği ve alt yapısı sayesinde gözde destinasyonlardan birisi olma yolunda ilerlemektedir. T.C. Sağlık Bakanlığı'nın verilerine göre 2011 yılında Antalya'da sunulan sağlık hizmetlerinden faydalanan medikal turist sayısı 6.579 iken, 2012 yılında bu sayı 52.147'ye ulaşmıştır.

Bu çalışmayla son yıllarda oldukça önem kazanan medikal turizmin Antalya'daki uygulamalarını incelemek ve bu alanda hizmet veren kurumlardan biri olan Akdeniz Üniversitesi Hastanesi örneğinde medikal turizme katkısı olan sağlık personelinin ve medikal turizmden yararlanan medikal turistlerin tutumlarını belirlemek dolayısıyla araştırma sahasının medikal turizm potansiyelini ortaya koymak hedeflenmiştir.

2. Yöntem

Araştırma yöntemi olarak öncelikle Türkiye'nin medikal turizm alanındaki mevcut durumu hakkında bilgi edinebilmek amacıyla istatiki bilgiler, doküman inceleme ve literatür çalışması yapılmıştır. Literatür araştırması esnasında Akdeniz Üniversitesi Hastanesi ziyaret edilerek ön gözlemler tamamlanmış ve görüşme formları için hazırlık yapılmıştır. Hastane yönetimiyle irtibata geçilmiş, gerekli izinler alınmıştır. Daha sonra hastanenin Size Özel Sağlık Merkezi ile düzenli bir şekilde irtibat içinde olunup, görüşme formları yabancı hastalara gerek çalışanın tercümanlığı aracılığıyla gerekse İngilizce oluşturulmuş görüşme formlarıyla yüz yüze uygulanmıştır. Formlar aracılığıyla elde edilen bilgiler doğrultusunda medikal turizm amacıyla tercih edilen Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde doktorların, hemşirelerin, idari personelin ve diğer personelin verdikleri cevaplarla hastanenin medikal turizm alanında yeterli olup olmadığı ve medikal turizm kapsamında yaşanan sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır. Görüşme formları aracılığıyla belirlenmeye çalışılan diğer veriler ise, medikal turistlerin demografik bilgileri, Akdeniz Üniversitesi Hastanesini tercih sebepleri, hastaneye geliş kanalları ve Akdeniz Üniversitesi Hastanesinden memnuniyet düzeyleridir.

Araştırmanın evrenini; Antalya'da medikal turizm alanında hizmet veren Akdeniz Üniversitesi Hastanesi oluşturmaktadır. Hastanede çalışan sağlık personeli üzerinde amaçlı rasgele örnekleme seçimi yoluna gidilmiş ve 26 sağlık personeline görüşme formu uygulanmıştır. Araştırma kapsamına alınan diğer örneklem grubu ise kurumda 4 aylık dönem (Kasım-Şubat) sürecinde, yatarak ve ayakta tedavi olan yabancı hastalardır. Yabancı hastalardan 52'sine görüşme formu sunulmuştur. Araştırmada veriler bu görüşme formları ile elde edilmiştir. Görüşme formlarının analizinde ise SPSS17 programı kullanılmıştır.

3. Bulgular

3.1. Hizmet Veren Sağlık Personeline Yönelik Bulgular

3.1.1. Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Kadın	10	38,5
Erkek	16	61,5
Total	26	100,0

Tablo 1'de görüldüğü üzere katılımcıların %61,5'ini erkekler ve %38,5'ini kadınlar oluşturmaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Üniversite	12	46,2
Lisansüstü	14	53,8
Total	26	100,0

Tablo 2'ye bakıldığında, katılımcıların %53,8'ini lisansüstü mezunları, %46,2'sini üniversite mezunları oluşturmaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Mesleklere Göre Dağılımı

Meslek	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Doktor	19	73,1
Hemşire	7	26,9
Toplam	26	100,0

Tablo 3'te örneklem grubundaki katılımcıların mesleklere göre dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %73,1'ini doktorlar ve %26,9'unu hemşirelerin oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Yabancı Dil Seviyelerinin Dağılımı

Yabancı Dil Seviyesi	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Zayıf	4	15,4
Orta	13	50,0
İyi	9	34,6
Toplam	26	100,0

Tablo 4'e bakıldığında, katılımcıların %50'sinin yabancı dil seviyesi orta, %34,6'sının iyi ve %15,4'ünün de zayıf olarak görülmektedir. Hizmet üreticileri, sağlık personeli ve bu hizmetlerden faydalananlar yani medikal turistler arasında etkili iletişimin kurulabilmesi oldukça önemlidir.

Tablo 5. *Katılımcıların Hastanede Çalışma Sürelerinin Dağılımı*

Hastanede Çalışma Süresi	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
1 yıldan az	7	26,9
1-3 yıl	2	7,7
4-6 yıl	4	15,4
6 yıldan fazla	13	50,0
Toplam	26	100,0

Tablo 5'te örneklem grubunda yer alan katılımcıların hastanede çalışma sürelerine göre dağılımına bakıldığında, %50'sinin 6 yıldan fazla, %26,9'unun 1 yıldan az, %15,4'ünün 4-6 yıl arasında ve %7,7'sinin de 1-3 yıl hastanede çalıştıkları anlaşılmaktadır. Çalışanların tecrübesi ve bunu nerede kazandıkları medikal turizm destinasyonlarının imajını etkilemektedir.

Tablo 6. *Katılımcıların Yabancı Hastalara Sunulacak Hizmet Hakkında Eğitim Alma Durumu*

Yabancı Hastalara Sunulacak Hizmet Hakkında Eğitim Alma Durumu	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	22	84,6
Birkaç kez	4	15,4
Toplam	26	100,0

Tablo 6'da katılımcıların yabancı hastalara sunulacak hizmet hakkında eğitim alma durumlarında görüldüğü üzere; katılımcıların %84,6'sının hiç eğitim almadığı, sadece %15,4'ünün eğitim aldığı görülmektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Yabancı Hastalar Konusunda Aldığı Eğitimlerin Konularına Göre Dağılımı

Verilen Eğitim Konusu	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hastanın hakları	1	3,8
Hastanenin sunduğu olanaklar	2	7,7
Yabancı dil eğitimi	1	3,8
Toplam	4	15,4

Tablo 7'ye göre, katılımcıların %7,7'sinin hastanenin sunduğu olanaklar konusunda, %3,8'inin hastanın hakları ve yabancı dil eğitimi konusunda eğitim aldıkları anlaşılmaktadır.

3.1.2. Yabancı Hastalar İle İlgili Yaşadıkları Sıkıntılara İlişkin Bulgular

Medikal turizm destinasyonları arasında lider olarak gösterilen ülkelerin bu başarısında, hasta ve hasta yakınları ile olan iletişimindeki başarıları, hastane içinde hastalara sağlanan her türlü hizmetteki başarıları, ödemeler-randevular konusunda sorun yaşamama durumları, hastaların kültürel ve ülkelere bağlı alışkanlıklarından dolayı oluşabilecek sorunlara karşı çabaları dikkat çekmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Hasta İle Olan İletişimde Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Bulguların Dağılımı

Hasta ile Olan İletişimde	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Çok az	12	46,1
Bazen	9	34,6
Sıkça	5	19,2
Toplam	26	100,0

Tablo 8'e bakıldığında, katılımcıların hasta ile olan iletişimde %34,6'sı bazen, %46,1'i çok az ve %19,2'si sıkça sorun yaşadığını belirtmişlerdir.

Tablo 9. Katılımcıların Hastalara Sunulan Yemekler Konusunda Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Bulguların Dağılımı

Hastalara Sunulan Yemekler Konusunda	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	14	53,8
Çok az	6	23,1
Bazen	5	19,2
Sıkça	1	3,8
Toplam	26	100,0

Tablo 9'da görüldüğü üzere katılımcıların %53,8'i hastalara sunulan yemekler konusunda hiç sorun yaşamadığını, %23,1'i çok az sorun yaşadığını, %19,2'si bazen sorun yaşadığını ve %3,8'i sıkça sorun yaşadığını belirtmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların Ödemeler Konusunda Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Bulguların Dağılımı

Ödemeler Konusunda	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	15	57,7
Çok az	6	23,1
Bazen	4	15,4
Sıkça	1	3,8
Toplam	26	100,0

Tablo 10'a göre, %57,7'sinin hiç, %23,1'inin çok az, %15,4'ünün bazen ve %3,8'inin sıkça sorun yaşadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 11. Katılımcıların Hastane Kurallarına Uyumu Konusunda Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Bulguların Dağılımı

Hastaların Hastane Kurallarına Uyumu Konusunda	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	8	30,8
Çok az	12	46,2
Bazen	4	15,4
Sıkça	2	7,7
Toplam	26	100,0

Tablo 11'de görüldüğü üzere katılımcıların %46,2'si hastaların hastane kurallarına

uyumu konusunda çok az sorun yaşadığını, %30,8'i hiç sorun yaşamadığını, %15,4'ü bazen sorun yaşadığını ve %7,7'si de sıkça sorun yaşadığını belirtmiştir.

Tablo 12. Katılımcıların Hasta Yakınları ile Olan İletişimde Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Bulguların Dağılımı

Hasta Yakınları ile Olan İletişimde	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	8	30,8
Çok az	6	23,1
Bazen	6	23,1
Sıkça	6	23,1
Toplam	26	100,0

Tablo 12'ye bakıldığında, katılımcıların %30,8'inin hasta yakınları ile olan iletişimde hiç sorun yaşamadığı, %23,1'inin çok az sorun yaşadığı, %23,1'inin bazen sorun yaşadığı ve yine %23,1'inin sıkça sorun yaşadığı görülmektedir.

Tablo 13. Katılımcıların Randevular Konusunda Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Bulguların Dağılımı

Randevular Konusunda	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	11	42,3
Çok az	8	30,8
Bazen	6	23,1
Sıkça	1	3,8
Toplam	26	100,0

Tablo 13'de katılımcıların randevular konusunda sorun yaşama durumları incelendiğinde, %42,3'ünün hiç, %30,8'inin çok az, %23,1'inin bazen ve %3,8'inin sıkça sorun yaşadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 14. *Katılımcıların Kültürel ve Ülkelere Bağlı Alışkanlıklarından Dolayı Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Bulguların Dağılımı*

Hastaların Kültürel ve Ülkelerine Bağlı Alışkanlıklarından Dolayı	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	9	34,6
Çok az	10	38,5
Bazen	5	19,2
Sıkça	2	7,7
Toplam	26	100,0

Tablo 14'e bakıldığında, katılımcıların %38,5'i hastaların kültürel ve ülkelerine bağlı alışkanlıklarından dolayı çok az sorun yaşadığını, %34,6'sı hiç sorun yaşamadığını %19,2'si bazen sorun yaşadığını ve %7,7'si sıkça sorun yaşadığını belirtmiştir.

3.1.3. Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nin Seçilme Sebeplerine ve Yabancı Hastaların Niteliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 15. *Katılımcılara Göre Yabancı Hastaların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni Hizmet Kalitesinden Dolayı Seçtikleri ile İlgili Bulguların Dağılımı*

Hizmet Kalitesi	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	2	7,7
Orta	11	42,3
Oldukça	13	50,0
Toplam	26	100,0

Tablo 15'te görüldüğü üzere, katılımcıların %50'si Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nin tercih edilmesinde hizmet kalitesinin oldukça etken olduğunu, %42,3'ü orta derecede etken olduğunu ve %7,7'si ise hiç etken olmadığını belirtmiştir.

Tablo 16. Katılımcılara Göre Yabancı Hastaların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni Ucuzluk ve Ulaşım Kolaylığından Dolayı Seçtikleri ile İlgili Bulguların Dağılımı

Ucuzluk ve Ulaşım Kolaylığı	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	3	11,5
Çok az	2	7,7
Orta	14	53,8
Oldukça	7	26,9
Toplam	26	100,0

Tablo 16'da katılımcılara göre Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nin seçilmesinde ucuzluk ve ulaşım kolaylığının ne derece etkisi olduğu incelendiğinde, katılımcıların %53,8'i ucuzluk ve ulaşım kolaylığı konusunun orta derecede etken olduğunu, %26,9'u oldukça etken olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların %11,5'i ise hiç ucuzluk ve ulaşım kolaylığının etken olmadığını ve %7,7'si de çok az etken olduğunu belirtmiştir.

Tablo 17. Katılımcılara Göre Yabancı Hastaların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni Turistik Özelliklerden Dolayı Seçtikleri ile İlgili Bulguların Dağılımı

Turistik Özellikler	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Hiç	6	23,1
Çok az	2	7,7
Orta	16	61,5
Oldukça	2	7,7
Toplam	26	100,0

Tablo 17'de görüldüğü üzere, katılımcıların %61,5'i turistik özelliklerin orta derecede etken olduğunu, %23,1'i hiç etken olmadığını, %7,7'si oldukça etken olduğunu ve %7,7'si çok az etken olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 18. Katılımcılara Göre Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne En Çok Hangi Ülkelerden Hasta Geldiği ile İlgili Bulguların Dağılımı

Ülkeler	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Almanya	5	19,2
Fransa	1	3,8
Rusya	13	50,0
Diğer	7	26,9
Toplam	26	100,0

Tablo 18'e bakıldığında katılımcıların %50'si Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne gelen yabancı hastaların Rusya'dan geldiğini, %26,9'u diğer ülkelerden geldiklerini, %19,2'si Almanya'dan geldiklerini ve %3,8'i de Fransa'dan geldiklerini belirtmiştir.

Tablo 19. *Katılımcılara Göre Yabancı Hastaların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne En Çok Hangi Şikayetlerle Başvuru Yaptıkları ile İlgili Bulguların Dağılımı*

Şikayetler	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Göz Ameliyatları	7	26,9
Diş Ameliyatları	5	19,2
Estetik ve plastik operasyonlar	5	19,2
Kalp ve Damar rahatsızlıkları	9	34,6
Toplam	26	100,0

Tablo 19'a göre, hastaların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne en çok hangi şikayetlerle başvuru yaptıkları ile ilgili bulguların dağılımı incelendiğinde, %34,6'sı kalp ve damar rahatsızlıkları ile ilgili şikayetlerle başvurulduğunu, %26,9'u göz ameliyatları ile ilgili şikayetlerle başvurulduğunu, %19,2'si estetik ve plastik operasyonlar ile ilgili ve %19,2'si diş ameliyatları ile ilgili şikayetlerle başvurulduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 20. *Katılımcılara Göre Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne Gelen Yabancı Hastaların Ortalama Tedavi Sürelerine İlişkin Bulguların Dağılımı*

Tedavi Süreleri	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
1 gün	4	15,4
5 gün	7	26,9
7 gün	5	19,2
10 gün	4	15,4
10 günden fazla	6	23,1
Toplam	26	100,0

Tablo 20'de görüldüğü üzere, katılımcıların %26,9'u tedavi sürelerini 5 gün olarak, %23,1'i 10 günden fazla, %19,2'si 7 gün, %15,4'ü 10 gün ve yine %15,4'ü 1 gün olarak belirtmişlerdir.

3.2. Hizmet Alan Medikal Turistlere Yönelik Bulgular

3.2.1. Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 21. *Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı*

Cinsiyet	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Kadın	27	51,9
Erkek	25	48,1
Toplam	52	100,0

Tablo 21'de katılımcıların cinsiyete göre dağılımına bakıldığında, %51,9'unun kadın ve %48,1'inin erkek olduğu görülmektedir.

Tablo 22. *Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı*

Yaş	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
18-20	1	1,9
21-30	15	28,8
31-40	12	23,1
41-50	9	17,3
51 – 60	7	13,5
61 – 70	8	15,4
Toplam	52	100,0

Tablo 22'de katılımcıların yaşa göre dağılımı incelendiğinde, %28,8'inin 21-30 yaş arasında olduğu, %23,1'inin 31-40 yaş arasında olduğu, %17,3'ünün 41-50 yaş arasında olduğu, %15,4'ünün 61-70 yaş arasında olduğu, %13,5'inin 51-60 yaş arasında olduğu ve %1,9'unun da 18-20 yaş arasında olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 23. *Katılımcıların Medeni Duruma Göre Dağılımı*

Medeni Durum	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Evli	25	48,1
Bekar	27	51,9
Toplam	52	100,0

Tablo 23'te görüldüğü üzere katılımcıların %51,9'u bekar olduklarını ve %48,1'i evli olduklarını belirtmiştir.

Tablo 24. *Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı*

Eğitim Durumu	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
İlkokul	1	1,9
Lise	17	32,7
Üni.Mezunlu	31	59,6
Lisansüstü	3	5,8
Toplam	52	100,0

Tablo 24'e bakıldığında, katılımcıların %59,6'sını üniversite mezunları, %32,7'sini lise mezunları, %5,8'ini lisansüstü mezunları ve %1,9'unu ilkokul mezunları oluşturmaktadır.

Tablo 25. *Katılımcıların Meslek Durumuna Göre Dağılımı*

Meslek	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Mühendis	2	3,8
Emekli	8	15,4
Ev Hanımı	3	5,8
Öğrenci	2	3,8
Öğretmen	13	25,0
Doktor	1	1,9
Diğer	23	44,2
Toplam	52	100,0

Tablo 25'de örneklem grubundaki katılımcıların meslek durumuna göre dağılımı incelendiğinde, %44,2'si diğer meslek gruplarına sahip olduklarını belirtmişlerdir. Diğerlerinden %25'inin öğretmen, %3,8'inin mühendis, %1,9'unun doktor olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların %15,4'ü emekli olduklarını, %5,8'i ev hanımı olduklarını ve %3,8'i ise öğrenci olduklarını da belirtmiştir.

Tablo 26. *Katılımcıların Sigorta Durumuna Göre Dağılımı*

Sigorta Durumu	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Var	42	80,8
Yok	10	19,2
Toplam	52	100,0

Tablo 26'da görüldüğü üzere katılımcıların %80,8'i sigortaya sahip olduğunu, %19,2'si ise sigortaya sahip olmadığını belirtmiştir.

Tablo 27. *Katılımcıların Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı*

Gelir Düzeyi	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
0 – 1000	5	9,6
1001–2000	23	44,2
2001 – 3000	16	30,8
3001- 4000	5	9,6
4001 – 5000	1	1,9
5001 +	2	3,8
Toplam	52	100,0

Tablo 27'de görüldüğü üzere katılımcıların, %44,2'sinin 1001-2000 arasında geliri olduğu, %30,8'inin 2001-3000 arasında geliri olduğu, %9,6'sının 3001-4000 arasında geliri olduğu, %9,6'sının 0-1000 arasında geliri olduğu ve %3,8'inin 5001 + geliri olduğu görülmektedir.

3.2.2.Sağlık Hizmetini Alma Nedenlerine İlişkin Bulgular

Tablo 28. *Katılımcıların Sağlık Hizmetini Alma Sebeplerine İlişkin Bulguların Dağılımları*

Sağlık Hizmetini Alma Nedeni	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Poliklinik Kontrol	20	38,5
Grip	2	3,8
Kanser	2	3,8
Göz Hastalıkları	1	1,9
Yüksek Tansiyon	1	1,9
Obezite	1	1,9
Ortopedi	1	1,9
Kadın Doğum	1	1,9
Diğer Hastalıklar	19	36,5
Diğer Sebepler	4	7,7
Toplam	52	100,0

Tablo 28'de görüldüğü üzere katılımcıların %38,5'i poliklinik kontrol amacıyla, %36,5'i diğer hastalıkların tedavisi amacıyla, %7,7'si diğer sebepler için, %3,8'i kanser tedavisi amacıyla, %3,8'i grip tedavisi amacıyla, %1,9'u göz tedavisi amacıyla, %1,9'u yüksek tansiyon sebebiyle, %1,9'u doğum amacıyla ve %1,9'u ortopedi için Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne başvurduklarını belirtmiştir. Türkiye'de çeşitli tıbbi işlemler medikal turizm kapsamında talep görmektedir. Örneğin, Türkiye'de

medikal turizmde tercih edilen branşlar Akdu (2009: 40)'nun "Türkiye'de Medikal Turizm Uygulamaları; İstanbul ve Ankara Örneği" adlı çalışmasında genel olarak; göz ameliyatları, tüp bebek uygulamaları, diş ameliyatları, estetik ve plastik operasyonlar, kalp ve damar hastalıkları operasyonları şeklinde sıralanmıştır.

3.3.3. Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni Tercih Etme Sebeplerine ve Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne Geliş Kanallarına İlişkin Bulgular

Tablo 29. Katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni Seçme Sebeplerine İlişkin Bulguların Dağılımı

Tercih Sebepleri	Kişi Sayısı(n)	Yüzde (%)
Coğrafi yakınlık	11	21,2
Turistik bir konumda olması	7	13,5
Müslüman bir ülkede bulunması ve hizmet verme süresi	1	1,9
Masrafların ucuz olması	7	13,5
Hastanenin hekim kadrosu ve teknik donanımı	10	19,2
Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde kalan bir yakın tavsiyesi	14	26,9
Seyahat-tatil sırasında sağlık problemi ile karşılaşılması	2	3,8
Toplam	52	100,0

Tablo 29'da katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni seçme sebepleri incelendiğinde, %26,9'unun Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde kalan bir yakın tavsiyesi ile Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni seçtiğini, %21,2'sinin coğrafi yakınlık sebebiyle seçtiği, %19,2'sinin hastanenin hekim kadrosu ve teknik donanımı sebebiyle seçtiği, %13,5'inin turistik bir konumda olması sebebiyle seçtiği, %13,5'inin masrafların ucuz olması sebebiyle seçtiği, %3,8'inin seyahat-tatil sırasında sağlık problemi ile karşılaşılmasından dolayı seçtiği ve %1,9'unun Müslüman bir ülkede bulunması ve hizmet verme süresi sebebiyle seçtiği anlaşılmaktadır.

Tablo 30. Katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne Geliş Kanallarına İlişkin Bulguların Dağılımı

Hastaneye Geliş Kanalları	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
İnternet	7	13,5
Dergi/Gazete/TV reklamları	2	3,8
Yakın tavsiyesi	23	44,2
Seyahat acentası	4	7,7
Sağlık acentası	2	3,8
Sigorta şirketi	1	1,9
Doktor tavsiyesi	7	13,5
Diğer	6	11,5
Toplam	52	100,0

Tablo 30'a bakıldığında katılımcıların %44,2'si yakın tavsiyesi aracılığıyla, %13,5'i internet aracılığıyla, %13,5'i doktor tavsiyesi aracılığıyla, %11,5'i diğer sebepler aracılığıyla, %7,7'si seyahat acentası aracılığıyla, %3,8'i dergi/gazete/tv reklamları aracılığıyla, %3,8'i sağlık acentası aracılığıyla ve %1,9'u sigorta şirketi aracılığıyla Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne ulaştıklarını belirtmiştir.

3.3.4. Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nden Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 31. Katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ndeki Konaklamadan Memnun Kalma Düzeylerine İlişkin Bulguların Dağılımı

Hastanede Konaklama	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
İyi	29	55,8
Kötü	20	38,5
Kararsız	3	5,8
Toplam	52	100,0

Tablo 31'de görüldüğü üzere katılımcıların %55,8'i hastanedeki konaklamadan memnun olduklarını belirtmiştir, %38,5'i memnun olmadıklarını ve %5,8'i kararsız olduklarını belirtmiştir.

Tablo 32. Katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde Yeme İçme Konusundaki Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulguların Dağılımı

Hastanede Yeme İçme	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
İyi	28	53,8
Kötü	19	36,5
Kararsız	5	9,6
Toplam	52	100,0

Tablo 32'de katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde yeme içme konusundaki memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, %53,8'inin hastanede yeme içme konusundan memnun oldukları, %36,5'inin hastanede yeme içme konusunda memnun olmadıkları ve %9,6'sının kararsız oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 33. Katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Personelinden Memnun Kalma Düzeylerine İlişkin Bulguların Dağılımı

Hastane Personeli	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
İyi	45	86,5
Kötü	5	9,6
Kararsız	2	3,8
Toplam	52	100,0

Tablo 33'de katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nden memnun kalma düzeylerine bakıldığında, %86,5'inin Akdeniz Üniversitesi Hastanesi personelinden memnun olduğu, %9,6'sının memnun olmadığı ve %3,8'inin kararsız olduğu görülmektedir.

Tablo 34. Katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nin Genel Hizmet Kalitesinden Memnun Kalma Düzeylerine İlişkin Bulguların Dağılımı

Hastanenin Genel Hizmet Kalitesi	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
İyi	44	84,6
Kötü	3	5,8
Kararsız	5	9,6
Toplam	52	100,0

Tablo 34'de görüldüğü üzere katılımcıların %84,6'sı Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nin genel hizmet kalitesinden memnun olduklarını, %9,6'sı kararsız

olduklarını ve %5,8'i memnun olmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 35. Katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni Medikal Turizm Bakımından Diğer Kişilere Tavsiye Etmesine İlişkin Bulguların Dağılımı

Tavsiye Etme Durumu	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Evet	49	94,2
Hayır	3	5,8
Toplam	52	100,0

Tablo 35'e bakıldığında katılımcıların %94,2'si Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni diğer kişilere tavsiye etme konusuna evet demiştir, %5,8'i ise hayır demiştir.

4. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Sağlık hizmetleri tüm insanların eşit seviyede alması gereken uluslararası bir haktır. İnsanoğlu büyük değer verdiği sağlığını korumak ve ona kavuşmak için sağlık hizmetlerini en üst düzeyde, kaliteli, en kısa sürede ve maddi açıdan da en düşük fiyatla almak için hep araştırma yapmış ve uygun olan diğer ülkelerden almıştır. Genel olarak düşünüldüğünde, sağlık kurumlarından tedavi almaya yönelik olan medikal turizm hem bekleme sürelerini azaltarak sağlık hizmetlerinin ulaşılabilirliğini arttırmakta hem de maliyetlerin, kaynakların ve hizmetlerin paylaşılması yolu ile ülke ekonomisine katkı sağlamaktadır.

Sağlık turizmi ve medikal turizm kavramları birbirinin yerine kullanılabilen kavramlar olmasına rağmen medikal turizmi tıbbi uygulamaları kapsayan bir kavram olarak tanımlayıp sağlık turizminden ayırmak önem taşımaktadır.

Medikal turizm, insanların genel anlamda turizm elemanlarını veya bir tatili yaptıkları yolculukla birleştirerek, sürekli yaşadıkları yerlerin uzağındaki tıbbi müdahale hizmetlerinin avantajlarından faydalanarak tıbbi bir durumu tedavi etme öncelikli amacıyla yaptıkları yolculuklardan kaynaklanan olaylar ve ilişkiler toplamı şeklinde tanımlanmaktadır. Medikal turizm, turizmde büyük önem kazanmaktadır.

Yıllar itibarıyla artan hastane sayısı ve yapılan uluslararası sigorta anlaşmaları sonrasında, özel hastane yöneticileri, yerli hastaların yanında dünyada bir trend olan medikal turizme yönelerek, dünya genelinde hasta çekmeye yönelik faaliyetler başlatmışlardır. 16 Mayıs 2014 tarihi itibarıyla Türkiye'de JCI tarafından akredite edilmiş 50 hastane bulunmaktadır. Türkiye akredite olan hastane sayısı bakımından 86 hastane ile Birleşik Arap Emirlikleri ve 64 hastane ile Suudi Arabistan'dan sonra üçüncü sıradadır (www.jointcommissioninternational.org, erişim tarihi: 03.05.2017).

Ancak bu başarılı duruma rağmen medikal turist olarak geri dönüşün alınmadığı gözlemlenmektedir. Uluslararası talebin yoğun olduğu, hastalara ve ülke ekonomisine büyük faydalar sağlayan, spesifik bir turizm türü olan medikal turizmden Türkiye'nin de yeteri kadar pay alması istenmektedir. Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) kapsamında oluşturulan "Sağlık Turizminin Geliştirilmesi Programı ile medikal turizm alanına ilgisi daha da artmış, söz sahibi olmaya başlamıştır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda sağlık turizminin alt dalı olan medikal turizmin diğer sağlık turizmi türlerine göre daha çok gelişme sağladığı gözlemlenmiştir. Turizmin mevsimlik ve coğrafi dağılımını düzenlemek ve dış pazarda değişen tüketici tercihlerine yönelik yeni potansiyel alanlar yaratmak için Türkiye medikal turizme önem vermektedir.

Şehir bazında düşünüldüğünde, Antalya sahip olduğu turizm ürünü çeşitliliğinin yanı sıra bölgede faaliyet gösteren yüksek teknolojiye sahip sağlık kuruluşları ile Türkiye'de medikal turizmde en büyük paya sahip olacak illerden biridir. Ancak Antalya'da medikal turizmin henüz oluşma aşamasında olduğu görülmektedir. Medikal turizm kapsamında en çok hasta alan ilk 10 şehir arasında ikinci sırada yer almaktadır. Antalya'da medikal turistlerin en fazla tercih ettikleri, başvurdukları alanın iç hastalıkları olduğu gözlemlenmiştir.

Türkiye'nin ilk yüz nakli 21 Ocak 2012 senesinde Antalya'da yapılmıştır. 19 Temmuz 2013 tarihinde de Antalya'nın üçüncü, Türkiye'nin beşinci yüz nakli gerçekleştirilmiştir. Başarı ile sonuçlanan operasyonlar tüm dünya tarafından da hayranlıkla karşılanmıştır. Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde günümüze kadar 3 bine yakın organ nakli operasyonu yapılmıştır. Bu kapsamda, akıllı yapay uzuvlar ve duyu organlarının geliştirilmesi için Antalya akla gelmektedir.

Bu olumlu verilerin yanı sıra Antalya'da akredite olmuş sağlık kuruluşlarının sayısının az olduğu sadece 2 tanesinin (Medikal Park ve Memorial) JCI belgesine sahip olduğu, insan kaynağı ve sağlık kuruluşları konaklama alt yapısı açısından yeterli kapasiteye sahip olmadığı da ortaya çıkarılmıştır. Antalya, sağlık hizmetleri parametrelerinde Türkiye ortalamasının altındadır. Ancak, sahip olduğu başarılı turizm altyapısını başarılı bir medikal turizm destinasyonu olmak için de kullanma yolundadır.

Araştırmada Antalya'da medikal turizm alanında hizmet veren kurumlardan olan Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ndeki medikal turistlerin ve hastanenin sağlık personelinin tutumlarının belirlenmesi için görüşme formu uygulanmış, dolayısıyla araştırma sahasının medikal turizm potansiyeli değerlendirilmeye çalışılmıştır. Yapılan bu çalışmayla birlikte elde edilen önemli bulgular şunlar olmuştur:

Medikal turistlerin Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni seçmelerinde Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde kalan bir yakının tavsiyesinin (%26,9), coğrafi yakınlığın (%21,2), hastanenin hekim kadrosu ve teknik donanımının (%19,2), turistik bir konumda olmasının (%13,5) etkilerinin olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ndeki sağlık personelleri Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nin seçilmesinde hizmet kalitesinin oldukça etken olduğuna (%50) vurgu yapmıştır.

Sağlık personeli, sağlık hizmeti yanında sunulan turistik özelliklerin fazla olmasının (sadece %7,7 oldukça) kuruluş seçimine büyük bir etkisinin olmadığını belirtmişlerdir. Medikal turistler açısından da, bu etkinin diğer çalışmalar ile kıyaslandığında düşük olduğu dikkat çekmektedir (13,5).

Medikal turistlerin Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni seçmelerinde aracı olan kuruluşların etkisi ölçülmeye çalışılmış ve sonucun düşük olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcılar yakın tavsiyesinin (%44,2), internetin (%13,5) ve doktor tavsiyesinin (%13,5) etkilerinin olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların sağlık acentası aracılığıyla (%3,8) ve sigorta şirketi aracılığıyla (%1,9) Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni seçmelerinin diğer faktörlere göre çok geride kaldığı tespit edilmiştir.

Hasta ve hizmet sağlayıcılar arasında kurulan iletişim önemli bir derecede sağlık sonuçlarını, tatmin seviyesini ve hastaların davranışlarını etkilemektedir (Yeah vd., 2013: 1). Sağlık personelinin hasta ile iletişimlerinde (%34,6 bazen-%23,1 çok az), hasta yakınları ile olan iletişimlerinde (%30,8 hiç-%23,1 çok az) genel olarak sıkıntı yaşamadığı gözlemlenmiştir. Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nin web sitesi incelenmiş, yabancı hastalar için özel bir bölümün olduğu gözlemlenmiştir. Ancak daha çok eğitimlerde veya toplantılarda diğer turizm alanlarının önemine de vurgu yapılmalı ve gelecek olan yabancı hastalar için ulaşım, konaklama ve gezme gibi etkinlikleri içeren özel paket turlar oluşturulmalıdır. Bu turlara ücretsiz ya da indirimli olan aktiviteler eklenmeli ve kişilerin ilgisi çekilmelidir.

Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ne gelen yabancı hastaların en fazla kalp ve damar rahatsızlıkları (%34,6) şikayetiyle başvurduğu gözlemlenmiştir. Göz ameliyatları (%26,9), diş ameliyatları (%19,2) ve estetik-plastik operasyonlar (%19,2) ise diğer başvuru sebeplerindedir. Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ndeki sağlık personeli en fazla Rusya'dan (%50,0) hasta geldiğine dikkat çekmiştir. Almanya (%19,2) ve Fransa'nın (%3,8) dışında diğer ülkelerden (%26,9) de hastanın geldiği ortaya çıkarılmıştır. Katılımcıların Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni seçmelerindeki en büyük etkenin yakın tavsiyesi (%44,2) olduğu düşünüldüğünde, gelen hastaların %50'sinin Rusya'dan olması Antalya'da yaşayan 15 bin Rus sayısı ile alakalıdır

denilebilir.

Medikal turizm hastalarının Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nden memnuniyet düzeylerine bakıldığında; hastanede konaklamadan (%55,8), hastanede yeme-içmeden (%53,8), hastane personelinden (%86,5), hastanenin genel hizmet kalitesinden (%84,6) memnun oldukları tespit edilmiştir. Bu verilerden de anlaşıldığı üzere; memnuniyet düzeyleri, medikal turistlerin Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'ni diğer kişilere tavsiye etme düzeylerinde etkili olmuştur (%94,2).

Çalışmada kurumların ödemeler (%57,7 hiç) ve randevular (%42,3 hiç) konusunda yabancı hastalar ile ilgili pek sorun yaşamadığı belirlenmiştir. Sağlık personelinin sadece kültürel ve ülkeye bağlı alışkanlıklardan (%34,6 hiç) ve hastane kurallarına uyma (%30,8 hiç) konularında yabancı hastalar ile bazı sorunlar yaşadığı gözlemlenmiştir. Aslında bu iki verinin birbirini desteklediğini söyleyebiliriz. Sonuç olarak gelen yabancı hastanın kültürel ve ülkeye bağlı özelliklerinin farklı olması, hastane kurallarına uymada sıkıntı yaşamalarına sebep olabilecektir.

Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nin sağlık personeline yabancı hastalar konusunda eğitim vermede yetersiz kaldığı görülmüştür. Sağlık personelinin %84,6'sı hiç eğitim almadığını, %15,4'ü de yabancı hastalara sunulacak hizmet hakkında birkaç kez eğitim aldığını belirtmiştir. Eğitim alan kişilerin en çok hastanenin sunduğu olanaklar konusunda; en az ise hastanın hakları ve yabancı dil eğitimi konusunda eğitim aldığı ortaya çıkarılmıştır. Hastanede sağlık turizmi alanında hizmet veren personellere ek ücret verilerek hizmetin daha kaliteli ve özenli olması konusunda istekli hale getirilmelidir. Sağlık personelinin yabancı dil düzeylerinin düşük olması da dikkat çeken bir diğer önemli nokta olmuştur. Katılımcıların %50'sinin yabancı dil düzeyinin orta olduğu, %34,6'sının iyi olduğu ve %15,4'ünün zayıf olduğu gözlemlenmiştir. Sağlık personellerinin dil sorununu çözmek için yabancı dil konusunda eğitimler verilmeli ve çalışanlar bu konuda iyi bir düzeye getirilmelidir.

Çalışma ile, Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nin kalite düzeyi seviyesinin yeterli olduğu, hizmet maliyetlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu ve kurumdaki sağlık personelinin yabancı hastalar ile ilgili çok fazla sorun yaşamadığı, medikal turizm hastalarının kurumu genel olarak yeterli gördüğü sonuçlarına da ulaşılmıştır.

Kaynakça