



Sağlık Turizmi, Güvenlik ve Kalite

Özkan TÜTÜNCÜ, İpek KIREMITÇİ, Uğur ÇALIŞKAN

Dokuz Eylül Üniversitesi

Son yıllarda, ülkemizin de gelişmiş ülkelerdeki nitelikli sağlık hizmetleriyle rekabet edebilecek düzeyde sağlık hizmetleri sunmasından dolayı, ülkemize tedavi amacıyla turistler (hastalar) gelmektedir. Özellikle 1990'lı yıllar sonrasında ülkemizde, kamu sağlık hizmetlerine ilaveten özel sektörün de sağlık hizmetlerine yaptıkları yatırımlar sonucunda, Avrupa standartlarıyla yarışabilecek düzeyde, büyük illerde özel sağlık kuruluşları artmaya başlamıştır. Medikal (tıbbi) turizmin ülkemiz için yeni olanaklar yarattığı ve bugün önemli başarılar elde ettiğimiz kitle turizminin yanında, turizm ürününün çeşitlendirilmesine katkı sağlayabileceği söylenebilir. Türkiye gerek dünya, gerekse Avrupa sağlık turizmi pastasından giderek büyüyen pay alma konusunda önemli potansiyele sahiptir. Hatta medikal turizm, Türkiye için yeni bir açılım sağlayabilir. En masumane üç "S" e bir yenisi eklenebilir ve bu slogan 4S (Sea, Sun, Sand ve Surgery) şeklinde kullanılabilir (Çalışkan 2009).

Avrupa'ya kaplıcaları tanıtanların Türkler olması ve mevcut kaynaklarımızın çokluğuna rağmen bugün termal turizmin etkinliği ve verimli kullanımı konusunda Avrupa'nın gerisinde bulunmaktayız. Türkiye jeotermal potansiyeli bakımından, Avrupa'da ilk, dünyada ise yedinci sırada yer almaktadır. Ancak böylesine önemli bir potansiyele sahip olan Türkiye termal kaynaklarını turizm amaçlı olarak yeterince kullanamamaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Termal Turizm Master Planı Çalışma Raporu 2008).

Türkiye'ye sağlık amacıyla gelen turistlerin sayısı 2000'li yılların başlarına oranla artmasına rağmen, toplam turistler arasındaki oranı yıllara göre %1 civarında; ama hep altında seyretmektedir. Avrupa'da yaşayan vatandaşlarımızın yaşadıkları ülkelerde bulunan tesislerin kalitesi ve standartlarını ülkemizde bulamadıkları ve termal tesisleri bu yüzden tercih etmedikleri görülmektedir. Bu durum, Türkiye'nin termal turizm konusunda, en azından turizm pazarlarında tanınma hususunda geride olduğunu ve sahip olduğu potansiyeli kullanamadığını işaret etmektedir.

Dünyada giderek büyüyen sağlık ve termal turizm pastasında Türkiye'nin rekabet gücünün ve payının artırılması amacıyla Türkiye Turizm Stratejisi 2006 – 2023 Eylem Planı ana kararları kapsamında, Troya, Frigya ve Afrodisya Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri'nde ana tema olarak termal turizm belirlenmiş ve bu bölgelerin her birinin bölgesel destinasyon olarak geliştirilmesi hedeflenmiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Termal Turizm Master Planı Çalışma Raporu 2008).

Seyahat etmek hak ve özgürlüğünden yararlanan turistin parası, zamanı, deneyimi ve beklentileri vardır. Bu nedenle, genellikle dinlenmek, eğlenmek, yeni yerler görmek, heyecan, farklılık ve mutluluk arayışları ile sağlıklı ve neşeli bir tatil yapmak için seyahate çıkan turist için, sadece ihtiyaçlarının değil beklentilerinin de karşılanması önemlidir. Seyahatini sağlıklı ve güvenilir ortamlarda gerçekleştirmek ve de herhangi bir sorunla karşılaşmadan, mutlu izlenimlerle ülkesine dönmek beklentilerinin ayrılmaz parçasıdır. Bunun için, turizm hareketlerinin sağlığı riske atmayan koşullarda yapılması, servisin kalitesi, çalışanların konusunda eğitilmiş-deneyimli olması ve turistin tatmini önem taşımaktadır. Rekabete dayalı turizm piyasasında güvenlik niteliğinin ve kalitenin önemli bir parçası ve de vitrini halini almıştır (Koyunoğlu 2003:3). Müşterilerin ve özellikle sağlık turizmine katılan turistlerin (hastaların) yaşam standardının yükselmesi, yeni ürünlerin ve bilginin çok hızlı yayılması gibi sebeplerden dolayı, müşterilerin beklentileri zaman içerisinde yükselmiş olup, günümüzün rekabetçi ortamında, kalite ve turist güvenliği işletmelerin başarılı olabilmelerinde önemli bir role sahip olmuştur.

Önceleri insanlar, büyük oranda yurtdışına, sigortanın karşılamadığı plastik cerrahi ameliyatlarını olmaya giderlerken, bugün, ortopedik işlemlerden, kalp ameliyatlarına ve hatta organ nakillerine kadar geniş yelpazede işlem için yurtdışına gitmektedir. Doğal faktörlerin iyileştirici ve sağlaştırıcı etkilerinden faydalanmak şeklinde uygulanan klasik sağlık turizminin yanı sıra, gelişmiş ülkelerde tedavinin çok pahalı olması, uzun bekleme sıralarının

bulunması, sağlık masraflarının sigorta kapsamında olmaması ya da çok az kısmının sigorta tarafından karşılanması, az gelişmiş ülkelerde ise kendi ülkesinde tesislerin ve imkanların yetersizliği ve sağlık bakımını ile tatil birlikte yapmak gibi temel nedenlerden sağlık hizmetlerinin daha düşük maliyetli ülkelere temin edilmesi eğilimi artmakta olup, bu durum sağlık turizminin gelişmesini sağlamaktadır.

Sağlık turizmi genel turistik hizmetlerin yanı sıra özel sağlık bakım hizmetlerini de kapsamaktadır. Bu bakım hizmetleri uzman doktorlar ve hemşirelerce ağırlama tesisinde yapılan tıbbi bakımı (Goodrich ve Goodrich 1991), özel diyetleri, akupunktur, bitkisel tedavi gibi yöntemleri içermektedir. Burada hedef kitle, sağlığı bozulmuş olanlar ile sağlığını korumaya duyarlı kişilerdir. Sağlık turizmine katılan turistler, sadece sağlıklarını kaybetmiş kişiler değil, sağlıklarını korumak ve geliştirmek arzusunda olan ve kür uygulamalarından arta kalan zamanlarında tatil ihtiyaçlarını karşılamak ve rekreatif faaliyetlerden de faydalanmak ihtiyaçları duyan kişilerdir.

Turizm konu olduğunda ağırlama tesisinde güvenlik, sokakta güvenlik, yol güvenliği, havaalanlarında ve sınır kapılarında güvenlik, gıda güvenliği ve turistik mekanların güvenliğinin (Koyunoğlu 2003) göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Ancak sağlık turizminde bireylerin sağlığı da işin içinde olduğu için, hasta güvenliğinin göz ardı edilmesi imkânsızdır. Sağlık turizmi sunan bir işletmede hasta güvenliği yerine turist sağlığı güvenliği kavramının kullanılması daha doğru olabilir. Çünkü bu tesislere bireyler yalnızca hasta sıfatıyla değil turist sıfatıyla da gelmektedirler. Bunun yanında sağlığı bozulan bireylere sağlık hizmeti sunulduğu gibi, sağlıklı olan bireylere de koruyucu sağlık hizmeti kapsamında hizmet sunulabilir. Bu faaliyetler de rekreatif faaliyetler kapsamında değerlendirilebilir.

Sağlık turizmi; kısaca bireylerin hem koruyucu hem tedavi edici hem rehabilite edici hem de sağlığı geliştirici sağlık hizmetlerini almak amacı ile yaptıkları seyahatlerdir. Medikal turizm ise tedavi amacı ile yapılan seyahatler şeklinde tanımlanmaktadır. Medikal turizm genel olarak bireylerin bozulan sağlıklarını iyileştirmek amacıyla hizmet vermektedir. Bunun yanında sağlık turizmi kapsamında, hem bozulan sağlığın iyileştirilmesi hem rehabilite edilmesi hem de sağlık düzeyinin iyileştirilmesi yönünde hizmetler sunulmaktadır. Sağlık turizmi kapsamında bir kişinin sağlığının bozul-

muş olması şart değildir. Bir rekreatif faaliyet olarak bireyler sağlık turizmi kapsamında yaptıkları faaliyetlerle hastalıktan kaçınma, sağlıklarını iyileştirebilme veya geliştirebilme fırsatını yakalamış olurlar. Bu açıdan bakıldığında, bu türdeki tesislerin bir nevi koruyucu sağlık hizmeti sundukları da söylenebilir.

Sağlık hizmeti sunan işletmelerde hasta güvenliği oldukça önemli bir konudur. Bir turist tesisine girişinden çıkışına kadar olan sürede mevcut sağlığının bozulmaması veya var olan durumunun daha da kötüye gitmemesi gerekmektedir. Turistik tesislerde, sağlık hizmetlerinin sunulması, turist sağlığı güvenliği kavramını ön plana çıkartmaktadır. Sağlığını geliştirmek veya sağlık kazanmak amacıyla gelen turistlerin sağlıklarının bozulmaması veya daha kötüye gitmemesi için turistik tesislerin de, gereken çeşitli önlemleri almaları ve çalışanlarını bu konularda bilinçlendirmeleri gerekmektedir.

Yapılan çalışmalar, turistlerin en çok, güvenlik konusuna önem verdiğini, konaklayacakları ortamın rahat ve konforlu olmasını istediklerini, çalışanların misafirlere kendilerini özel hissettirmelerini beklediklerini, bunun yanı sıra, çalışanların temiz ve düzgün görünümlü olmalarına önem verdiklerini ortaya koymaktadır (Çalışkan 2009). Güvenlik konusu bireylerin seyahat kararının verilmesinde önemli bir husustur, bunun yanında bireyin gittiği tesisde turist sağlığı, güvenliği konusunun ön planda tutulduğunu bilmesi bireyin memnuniyetini yükseltecektir.

Turizm alanında yapılan çalışmalarda güvenlik kavramını genel olarak bir turistik destinasyonun güvenliği kapsamında ele alınmıştır. Turistik destinasyonun güvenliği, özellikleri turistlerin tercihlerinde belirleyici olmaktadır. Bir tesis yöneticisi, kendilerine ondört yıldır gelen Avrupalı ailenin her yıl gelecek yıl başka bir ülkede konaklayacağız demelerine rağmen, bir sonraki yıl kendilerine tekrar geleceklerinden emin olduğunu belirtmektedir. Buradaki temel savı ülkemizin ve tesisin güvenli ve güvenilir olmasıdır. Yaklaşımında çok büyük bir gerçek payı bulunmaktadır. Turistik faaliyet bir boş zaman faaliyeti olarak değerlendirilmekte ve lüks tüketim maddelerinde olduğu gibi krizlerden doğrudan etkilenmektedir. Oysa ki, sağlık turizminde bu yaklaşım tamamen değişmektedir. Kişiler açısından sağlık söz konusu olduğunda, zaman yaratılmakta (boş zaman değil) ve bir canlılığın temel amacı olan hayatta kalmak adına bu faaliyete isteyerek ve vazgeçilmesi neredeyse olanaksız

kaynaklar yaratılmaktadır. Diğer bir ifade ile sağlık turizminde talebin elastikliğiyle bahsetmek doğru olmamaktadır. Öte yandan sağlık turizminde yer alabilme koşulları ve elde edilecek başarının sürdürülebilirliğinin temel bazı kriterleri de bulunmaktadır. Sağlık turizmi içinde yer alan kişilerin, görece bizden daha iyi bir ekonomik bölgeden geldiği ve bizdeki hizmeti tercih edebilmeleri için en az onların buldukları bölgede verilen sağlık hizmeti kalitesinde bir hizmet talep edecekleri unutulmamalıdır. Diğer bir ifade ile dünya turizminde bir yer edinmiş olmak kadar, dünya sağlık hizmetlerinde de belli bir yerde olmak gerekmektedir. Bu kapsamda uluslararası standartlara, sertifikasyonlara ve akreditasyonlara sahip tesisler, önemli bir avantaj yakalamaktadırlar. Var olan bu uluslararası standart, sertifikasyon ve akreditasyonların sağlıklı bir şekilde turistik ve/veya sağlık tesislerinde uygulanması, ilgili tesislerde kalite güvencesinin sağlandığının da göstergesi olabilir. Kalitenin en önemli bileşenlerinden birinin güvenlik olduğu göz ardı edilmemelidir. Sağlık turizminde ilerleme kaydetmek isteyen tesislerin uluslararası kalite sistemlerini, özellikle sağlığa yönelik güncel mesleki sertifikasyon ve akreditasyonları uygulaması, nerdeyse bir zorunluluktur.

Yaşanılan coğrafi ortam ve/veya sosyo – kültürel çevre, farklı istek ve beklentiler oluşturmuş olsa ve

bu durum farklı yaklaşım tarzları ve turizm çeşitliliği gerektirse bile, insan olmanın temel şartı olarak, hangi, ülke, sosyal sınıf, etnik köken, dini inanıştan olursa olsun tüm insanların temel isteği ve beklentisi, güvenli bir ortamda turizm ve sağlık hizmetlerini almaktır.

Prof. Dr. Özkan Tütüncü, Dokuz Eylül Üniversitesi, Spor Bilimleri ve Teknolojisi Yüksekokulu, Rekreasyon Bölümü, 34340 İzmir

E-posta: ozkan.tutuncu@deu.edu.tr

Arş. Gör. İpek Kiremitçi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Kalite ve Mükemmellik Merkezi, 35340 İzmir

E-posta: ipek4484@hotmail.com

Arş. Gör. Uğur Çalışkan, Dokuz Eylül Üniversitesi, Kalite ve Mükemmellik Merkezi, 35340 İzmir

E-posta: mafseleon@yahoo.com

KAYNAKÇA

- Çalışkan, U. (2009). Turist Sağlığı Güvenliğinin Analizi: Türkiye Termal Tesisler Uygulaması. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Programı.
- Goodrich J.N. ve Goodrich G.E. (1991). *Health Care Tourism. Managing Tourism*. Editör: Medlic, S. Butterworth-Heinemann Ltd.
- Koyunoğlu S. (2003). *Turist Sağlığı, Turist Sigortası ve Tüketicinin Korunması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- TC. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2008). *Termal Turizm Master Planı*. Ankara: Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü Yayımlanmamış Çalışma Raporu