

## Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal Turizmde Mevcut Durum Analizi: İstanbul Örneği

Fatma ÖZÇELİK HEPER\*, Adnan KAYUK\*\*

### Öz

Tıbbi bakım hizmeti almak amacıyla sürekli yaşanılan ülke veya şehir dışına yapılan seyahat olarak tanımlanan medikal turizmde yaşanan talep artışı politika yapımcılarının, yatırımcıların ve akademisyenlerin dikkatini bu yönde yoğunlaştırmıştır. Yapılan bu araştırmada İstanbul'da bazı özel ve kamu hastaneleri ile medikal alanda faaliyet gösteren işletmelerin sorumlu yetkilileri ile yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile yüz yüze görüşülerek İstanbul'da medikal turizmin mevcut durumu ile ilgili veriler toplanmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucunda uygun maliyet, uzman doktorlara sahip olmak, hastanelerde hijyen şartlarına uyum, uzun bekleme sürelerinin olmaması, İstanbul'un konum açısından avantajı, kamu hastanelerinin uluslararası standartlara uygun hale gelmesi, bu alanda yapılan uluslararası yasal düzenlemeler, medikal sağlık alanındaki malzemelerin diğer ülkelere göre daha ucuz olması ve kaliteleri sayesinde uzun süreli kullanılmaları İstanbul'un sahip olduğu fırsatlar olarak belirlenirken, tutundurma faaliyetlerinin yetersizliği, teknolojik altyapıdaki yetersizlik, siyasi politikalar, yabancı dil bilmeyen personelin fazlalığı, hastanelerdeki fiziki yetersizlikler de görüşmeciler tarafından bildirilen eksiklikler olarak tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Sağlık Turizmi, Medikal Turizm, İstanbul, İstanbul'da Medikal Turizm

**Medical Tourism within the Scope of Health Tourism is Current Situation Analysis: Istanbul Example**

### Abstract

The increase in demand in medical tourism, which is defined as travels to the country and outside the city where one lives constantly in order to receive medical care, has focused the attention of policy makers, investors and academics in this direction. In this research, data about the current state of medical tourism were tried to be collected by interviewing the responsible officials of some private and public hospitals and businesses operating in the medical field in Istanbul, using semi-structured interview



**Özgün Araştırma Makalesi (Original Research Article)**

**Geliş/Received:** 10.07.2022

**Kabul/Accepted:** 04.05.2023

**DOI:** <https://dx.doi.org/10.17336/igusbd.1142964>

\* Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İİSBF, Turizm Rehberliği Bölümü, İstanbul, Türkiye.

E-posta: [fozcelik@gelisim.edu.tr](mailto:fozcelik@gelisim.edu.tr) ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7591-0813>

\*\* Uzman, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, İstanbul,

Türkiye. E- posta: [adnankayuk01@gmail.com](mailto:adnankayuk01@gmail.com) ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7008-2158>

technique. As a result of the study, cost-effectiveness, having specialist doctors, compliance with hygiene conditions in hospitals, absence of long waiting times, the advantage of Istanbul in terms of location, the compliance of public hospitals with international standards, international legal regulations in this field, the materials in the field of medical health being cheaper and being used for a long time thanks to their quality were determined as opportunities for Istanbul, inadequacy of promotional activities, inadequacy in technological infrastructure, political policies, excess of staff who do not speak a foreign language, physical inadequacies in hospitals were also identified as deficiencies reported by the interviewees.

**Keywords:** Tourism, Health Tourism, Medical Tourism, Istanbul, Medical Tourism in Istanbul

## 1.Giriş

Turizm sektörü tüm dünya genelinde hızlı büyüme potansiyeline sahip, birçok sektöre can suyu olan, ödemeler dengesine ve istihdama maksimum katkısıyla ön plana çıkan bir sektördür (Kavaklı & Karakaş, 2022, s. 39).Sağlık turizmi ise günbegün değişen insan taleplerine göre şekillenen turizm çeşitleri içerisinde katma değeri yüksek olan bir turizm çeşididir. Sağlık turizminin ülkelerin ekonomik konjonktürlerini etkileyen en önemli çeşidi de medikal turizmdir. Sağlık turistleri tarafından önemli olarak görülen medikal turizmin değeri günden güne artmaktadır (Çılgınoğlu & Çam, 2021, s. 198). Medikal turizm tıp endüstrisi ile turizm endüstrisinin özelliklerinin bir seyahat destinasyonunda bütünleşmesi olarak tanımlanabilir (Hunter, 2007,s.130).

Sağlıkta iyilik haline odaklanan sağlık turizmi yeni bir olgu değildir. Örneğin Antik Romalılar tüm eyaletlerinde termal kaplıcaları olan tesisler inşa etmişlerdir. Antik Yunanlılar ise şifa tapınağı Epidauria'yı ve tanrı Asklepios'u ziyaret ederlerdi.15 yüzyıldan 17. yüzyıla kadar kötü sağlık koşullarına sahip olan Avrupa'da ise sadece zenginler kaplıca, maden suları ve deniz kenarlarına sağlık amaçlı seyahat etmişlerdir.18. ve 19. yüzyıllarda güney Fransa gibi spa kentleri meşhur olmuştur (Holden, 2006, s.21-23). Hızlı sanayileşme ve kentleşme ile birlikte gelişen çevresel değerler ve kötü yaşam ortamları sağlık ile ilgili endişeleri de beraberinde getirmiştir. Demiryolu ulaşım ağının gelişmesi ile birlikte insanlar uzak beldelere ve kıyı bölgelerine kaçarak sağlıklı yaşam arar olmuşlardır (Holden, 2006, s. 30; Swarbrooke & Horner, 2007, s.16). Deniz suyu ve spa için seyahat etmek sadece sağlıkla ilgili değil aynı zamanda bir sosyal aktivite niteliği kazanmıştır. Kaplıca ve güneş arayışı 20. yüzyıla kadar devam etmiştir. Şifalı kaynaklar, kaplıcalar, özellikle de sıcak ve kuru iklimlerde plajlar ve tatil köyleri ile terapötik tedavilere olan ilgi günümüze kadar devam etmiştir (Swarbrooke&Horner,2007,s. 33).

Sağlık turizmi son 10 yılda giderek gelişen bir olgudur. Başlangıçta sektörün estetik cerrahisi alanında daha ucuzunu arayan insanlar tarafından yönlendirildiği düşünüldükten giderek kalp kapağı ameliyatı veya diz nakli gibi hayati sağlık uygulamaları da tercih edilir olmuştur. Sağlık turizmi alanında dünyada en fazla tercih edilen ülkeler; ABD, Hindistan, Küba, Kosta Rika, Tayland, Singapur, Kolombiya, Malezya ve Türkiye'dir (Tontuş, 2022, s.4). Günümüzde sağlık turistleri uzak mesafeli destinasyonlar yerine daha kısa, orta mesafeli ve bilindik destinasyonları tercih etmektedirler.2030 yılına kadar akraba - arkadaş ziyareti, sağlık ve din amacıyla yapılan seyahatler tüm seyahatlerin % 31'ini temsil edecektir (Melendez & Obra,2016,s.86).

Türkiye son yıllarda sağlık turizminde önemli ilerlemeler kaydederek hem hasta sayısını hem de gelirini artırmıştır (Aksu & Bayar, 2019, s. 138). 2019 yılında Türkiye'ye 662.087 turist tıbbi nedenlerle gelmiş olup 1 milyar 65 milyon ABD doları gelir elde

edilmiştir. 2020 yılında COVID pandemisi sebebiyle sağlık amacıyla seyahat edenlerde ciddi bir azalış meydana gelmiş ve sağlık turisti sayısı 388.150'ye, gelir ise 548 milyon 882 bin dolara gerilemiştir (Ushaş, Sağlık Bakanlığı, s.2022). Türkiye pandemisinin etkilerinin de yavaş yavaş azalmasıyla birlikte gerek donanımsal gerekse insan kaynakları açısından güçlü sağlık sistemiyle, jeotermal kaynakları, sahip olduğu doğal-tarihi zenginlikleri ve kültürel mirasına ilave olarak düşük maliyetlerle sağlık turizmi alanında tercih edilen bir ülke pozisyonundadır (Kabacık, 2021, s.466).

Türkiye'de sağlık turizminin alt başlıklarından birisi olan medikal turizmin merkezi olarak adlandırılan İstanbul gerek teknoloji, gerekse altyapı ve personel açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Tarihi ve doğal dokusu, coğrafi konumu ve kültürel varlıkları da İstanbul'u medikal turizm için cazip bir destinasyon haline getirmektedir (istka.org). Türkiye'de sağlık turizmi alanında hizmet sunan hastanelerin çoğu İstanbul'da yer almaktadır (İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2023). İstanbul, medikal sağlık alanında yapmış olduğu yatırımlar ile büyük bir atılım yapmış olup; medikal turizm sektöründe en çok plastik ve diğer cerrahi birimler, göz ameliyatları, tüp bebek, açık kalp ameliyatları, kulak burun boğaz, ortopedi, onkolojik cerrahi ve medikal onkoloji gibi tıbbi tedaviler talep görmektedir.

## 2.Kavramsal Çerçeve

Sağlık sadece bireylerin bir sakatlığının veya rahatsızlığının olmayışı değil, aynı zamanda ruhsal, akılsal, fiziksel ve sosyo- kültürel olarak da iyi olma durumunu ifade eder (Özkan, 2019, s.51). Sağlık turizmi ise sağlığın iyileştirilmesi, korunması, geliştirilmesi ve geri kazanılması amacıyla başlayan ve sağlık hizmetleri unsurları ile birlikte tatil unsurlarını da kapsayan seyahat, konaklama ve organizasyonlardan doğan olay ve ilişkilerin bütünü olarak tanımlanabilir (Özer & Songur, 2012, s.70).

Sanayileşme ile birlikte gittikçe gelişen kentleşme oranları sonucunda artan çevre kirliliği, stres ve küresel iklim değişikliği ile birlikte ağırlaşan iş ve yaşam koşulları kişilerin sağlığını olumsuz etkilemektedir (Yaylı&Sürücü,2016,s.161). Günümüzde insanlar sağlık sorunlarını çözerken yalnızca kendi ülkelerindeki alternatifleri değil; en iyi fiyat ve diğer seçenekleri değerlendirerek hareket etmektedirler (Öztürk & Bayat, 2011, s.8). Turistlerin tatillerini yüz germe, karın germe, kırışıklık giderme, cilt bakımı vb. tedavilerle birleştirmek istediklerini ve insanların kalp ameliyatı, kalça protezi ve diğer tıbbi açıdan gerekli ameliyatlar için yurtdışına gittiğini gösteren kanıtlar vardır (Weil, 2009). İnsanların sahip oldukları ekonomik, teknolojik ve sosyal imkanlar çoğaldıkça bir bakıma mecburi nitelik gösteren sağlık amaçlı seyahatlerde artış göstermiştir (Bayer, 1992, s.160). Sağlık turizmi; medikal turizm, termal-spa-wellness turizmi ve yaşlı-engelli turizmi olmak üzere üç bölümde incelenmektedir (Topuz,2012, s.9).

Termal turizm; yüksek minerallere sahip termal su banyosu, içme, çamur banyosu gibi çeşitli türdeki yöntemlerle birlikte iklim kürü, fizik tedavi, rehabilitasyon, psikoterapi, diyet gibi destek tedavilerinin birleştirilmesi ile yapılan kür uygulamalarını içeren bir turizm hareketidir. Spa ise "Salus Per Aquam" teriminin baş harflerinden oluşan ve vücuttaki bazı hastalıkların (özellikle deri kısmındaki hastalıkların) şifalı yer altı ve kaynak sularıyla (kaplıcalar), deniz ve sodalı göllerin sularına dayalı tedavi edici bir yöntemdir. Diğer bir deyişle: "Su'dan gelen şifa" anlamına gelmektedir (Türkiye seyahat acentaları birliği, 2003).

Günümüzde ortalama ömrün uzaması ile birlikte yaşlı nüfusunun arttığı ve ciddi bir engelli nüfus potansiyelinin olduğu bilinmektedir. Bu şekilde yaşlı ve engelli nüfusunun dünya nüfusu içindeki oranının artması turizmde yeni bir kavramı doğurmuştur: yaşlı ve engelli turizmi (Yaylı,Sürücü,2016,s.173). Hareket ve çeşitli kısıtlayıcılar nedeniyle bu turistler için sağlık tesisleri ve turistik faaliyet alanlarının

birbirlerine yakın olması oldukça önemlidir. Kolay ulaşımın da bu turistler için tercih sebebi olduğu düşünülürse sağlık ile turizmi birleştiren sağlık serbest bölgelerinin kurulması gerekliliği açıkça görülmektedir (Doğan & Doğan,2020,s.296).

Daha düşük maliyetle daha kaliteli tıbbi bakım için gelişmiş ülkelerden gelişmekte olan ülkelere seyahat etmek yeni bir trend olup, bu trend hizmet sağlayıcılar için medikal turizm alanında niş pazar oluşturabilmeleri için bir fırsat oluşturmuştur. (Connell, 2006, s.1094; Hunter, 2007,s.130). Sağlık turizmi içerisinde ülkemizde en çok talep gören çeşidi medikal turizmdir. Tatil turizmde kişi başı ortalama 650 dolar harcanırken bu rakam medikal turizmde 2500 dolara kadar çıkabileceği düşünüldüğünde sektörün önemi daha net kavranabilecektir (İçöz, 2009, s. 2273). Medikal turizm sektöründe genel olarak cerrahi veya özel uzmanlık gerektiren diğer tıbbi müdahaleleri içeren uygulamalara ihtiyacı olan hastalara "maliyet etkili" özel tıbbi bakım verilmesi maksadıyla turizm endüstrisi ile işbirliği yapılmaktadır. Türkiye bu alanda geliştirdiği medikal cihazlar ve tıbbi tedavi imkânlarının yanı sıra uygun fiyat, jeopolitik konumu ve güzelliği ile sağlık turizmine önemli derecede etki etmektedir (Özsarı & Karatana, 2010, s.140). Tüm bu hatırı sayılır avantajlara rağmen medikal turizm pastasından yeterli derecede pay alabildiğimizi söylemek güçtür (Sayın, Yeğinboy & Yüksel, 2017, s.300).

Alternatif turizm türlerinden katma değeri yüksek bir turizm türü olan medikal turizmin kendine has özelliklerini maddeler halinde sıralamak gerekirse şunlar söylenebilir (Altın ve diğerleri, 2012, s.158):

- Medikal turizm teknik donanım ve uzman işgücü gerektirir.
- Hizmet sunan sağlık kuruluşlarının uluslararası standartlara uygun hizmet sunması ve akredite kurumlarından kalite belgesi alması önemlidir.
- Yabancı dil bilen personelin varlığı önemlidir.
- Hedef pazara yönelik devlet destekleri ve pazarlama çalışmaları gereklidir.
- Yapılan bu tanıtımlarda hastaların yurtdışında tedavi olmalarını destekleyecek sigorta ve sağlık kuruluşları da hedef alınmalıdır.

Lee ve Han (2012) Japon turistlerin Kore'ye medikal turizm kapsamında seyahat tercihlerini araştırmak üzere yaptıkları çalışmada yetkililerin ağızdan ağıza iletişime ve geri bildirimli pazarlama stratejilerine başvurmaları gerektiği sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca yaptıkları araştırma ile tanıtım, menşe ve hedef ülkelerdeki profesyonel kuruluşlarla koordine olmanın ve bilgiye kolay ulaşmanın önemini ortaya koymuşlardır. Birdir ve Buzcu'ya göre bu sektörde faaliyet gösteren kurumlar medikal turizm alanında web tabanlı teknolojiler ve sosyal medya reklamları gibi etkili pazarlama yöntemlerini kullanarak da talebi artırabilirler. Yapılan bazı araştırmalar sonucunda sağlık kuruluşlarının web sitelerinin ücretler ve maliyetler konusunda bilgi vermedikleri ve doktorlarla hastalar arasındaki iletişimin zayıf olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Birdir ve Buzcu, 2014, s.1). Bununla birlikte Wang (2012) 'Medikal turizmde algılanan değer' adı çalışmasında algılanan değer diğer adıyla imajın medikal turizmde müşteri tercihlerinin belirleyicisi olduğu kanaatine varmıştır. Algılanan tıbbi kalite, hizmet kalitesi ve eğlence hizmetleri müşterinin değer algısını etkileyen önemli bileşenlerdir. Ghanbari ve Moradlu (2014), medikal turizm sektörünün gelişmesine sebep olan faktörleri şu şekilde sıralamışlardır (Ghanbari & Moradlu, 2014,s.1652):

- Medikal turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin sayısının artması tıbbi hizmet almak isteyen bireylerin sayısını da artıracaktır (Priest, 2007).
- Maliyetler bir tercih sebebidir: Örneğin Amerikalı hastalar toplam maliyetin dörtte biri oranında hatta bazen yurtdışında alacağı aynı sağlık hizmeti bedelinin onda biri ile yabancı ülkelerde bu hizmeti satın alabilir.

- Bakım hizmeti alma yönünde artan eğilim: Birçok ülkede yaşlı nüfusu ve harcamaları artmış durumdadır. Birçok Japon şirketi çalışanlarını yıllık check-up hizmeti almak için Tayland'a göndermektedir. Kanada'da tedavilerin gecikmesi ve aile doktorlarına ulaşamama ciddi bir sorun olmuştur. Zor durumda kalan bu hastalar bu konuda avantajlı olan Tayland ve Hindistan gibi ülkelere seyahat etmektedirler (Turner 2007)

### 3. Türkiye'de Medikal Sağlık Turizmi

Dünya genelinde üretilen ürünlerde büyük bir pay sahibi olan ve Asya ile Avrupa'yı birbirine bağlayan Türkiye'nin; ABD ve Avrupa'daki ülkelerde Türk nüfusunun fazla olması, Balkan ülkeleri ve Orta Asya'daki Türk Cumhuriyetleri gibi ülkelerde sağlık altyapısının yetersiz olması, sağlık turizmi alanında önemli bir avantaj yakalamasına katkı sağlamıştır. Ayrıca ABD ve Avrupa ülkelerinde maliyetlerin yüksek olması ve Türkiye'nin sağlık alanında yapmış olduğu ikili anlaşmalar Türkiye'yi rekabet konumunda da üst sıralara çıkarmaktadır. Bununla birlikte Türkiye'de sağlık sisteminin sürekli gelişmesi, sağlık hizmetlerinin ulaşılabilir olması, bekleme sürelerinin kısa olması ve vize kolaylıkları Türkiye'yi tercih edilen bir ülke statüsüne getirmiştir (Gür & Cengiz, 2013; Üstün & Uslu, 2022, s.346). İlaveten sağlıkta dönüşüm programı ve devletin teşvik edici politikaları sağlık turizmini gelecek vadede bir sektör haline getirmiştir (Öğüt vd., 2018, s.57). Türkiye, sağlık turizmi alanında yapmış olduğu yatırımlar ile iklimi, kültürü ve sahip olduğu diğer avantajları birleşince dünya genelinde önemli bir tıp merkezi statüsüne ulaşacaktır (Karababa,2017,s.230).

Medikal turizm hizmetinin sunulması yerel halk için bir takım sağlık hizmetlerinde aksama yaratabilir. Ancak başarılı bir şekilde yönetilirse yerel halk zarar görmeden bu hizmetleri sunan ülkelerin ekonomik açıdan kalkınması desteklenmiş olacaktır (Zhong & Deng,2021,s.10). Kılavuz (2018) yaptığı çalışmada Türkiye'de medikal turizm sektöründe hem kamuda hemde özel hastanelerde fiziki altyapı ve hekim yetkinliği konusunda iyileşmeler yaşanmış olup sağlık turistleri için de kolaylaştırıcı tedbirler alınmıştır ve sektörde lider ülke konumuna gelmeyi hedeflediği sonucuna ulaşmıştır (Kılavuz,2018,s.58).

Bulgan ve Oksay (2016) yapmış oldukları çalışmada Türkiye'nin medikal turizmde ortaya çıkan avantaj ve dezavantajları ortaya konulmuştur. Medikal turizm sektöründe yetersiz hizmet kalitesi, alt sektörlerin yeterli donanıma sahip olmaması, uzman hekim azlığı ve konaklama seçeneklerinin yetersizliği Türkiye'nin dezavantajları olarak görülmektedir (Bulgan, Oksay ve Korucu,2016,s.45). Bu çalışma sonucunda ulaşılan bulgulara göre Türkiye'de hasta memnuniyeti artacak ve bunun sonucunda rekabet avantajı elde edilecek, uluslararası ilişkiler gelişecek, ekonomik refah artacak ve turizm sezonu uzayacaktır.

Türkiye'nin 2023 turizm planında her bölgenin kendi yöresine ait turizm faaliyetleri ön plana çıkartılmaktadır. Bu turizm faaliyetleri; kıyı turizmi, tarihi kültürel turistik faaliyetler ve doğa turizmi şeklinde gerçekleşecektir. Dünya ve Türkiye ölçeğinde baktığımızda 2023 yılında İstanbul'a 12 milyon turist geleceği ve her gelen turistin 1350 dolar bırakacağı tahmin edilmektedir. 2023 ve daha sonraki yıllarda sağlık alanında İstanbul'da çeşitli kongreler ve fuarların yapılması İstanbul'a ve Türkiye'ye sağlık turizmi açısından hem ekonomik hem de sağlık alanındaki bilimsel gelişmeler açısından büyük katkı sağlayacaktır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2007).

Tablo 1'de de görüldüğü üzere 2013 yılında 267 bin olan medikal turist sayısı bir sonraki yıl 414 bine çıkmış daha sonra 2015 yılında 360 bine gerilemiştir.2019

yılında 662 bin olan medikal turist sayısı 2020 yılında pandeminin etkisiyle gerilemiştir.2021 yılında tekrar 2019 yılının turist sayısına ulaşılmıştır. 2019 yılı sağlık turizmi gelirlerine de 2021 yılında ulaşılmıştır.

Yıllar	Sağlık Turisti Sayısı	Sağlık Turizmi Gelirleri (Bin USD )
2013	267.461	772.901
2014	414.658	837.796
2015	360.180	638.622
2016	377.384	717.738
2017	433.292	827.331
2018	551.748	863.307
2019	662.087	1.065,105
2020	388.150	548.882
2021	642.444	1.048,549

**Kaynak:** T.C. Sağlık Bakanlığı, USHAŞ, 2022, <https://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/>

**Tablo 1:** Yıllar İtibariyle Türkiye'ye Gelen Sağlık Turisti ve Elde Edilen Gelirin Karşılaştırılması

Tablo 2'ye göre Türkiye'nin medikal turizm pazarında tercih edilmesine sebep olan en önemli unsur geleneksel turizm olanaklarıdır. Bununla birlikte hastaların kendi ülkelerindeki bazı sağlık hizmetlerini sigortaların karşılamaması, özellikle tedavi türlerinin bulunmaması, kendi ülkelerindeki tıbbi yetersizlik ve sağlık çalışanlarının uzmanlık alanlarının yetersiz olması Türkiye'yi tercih sebebidir. Çılıgınoğlu'nun (2018) yapmış olduğu bir çalışmada kısa bekleme süreleri, tedavi yanında tatil imkanının da olması ve maliyet avantajları gelişmiş ülkelere Türkiye'ye sağlık turizmi amacıyla geliş sebepleri arasında bulunmuştur (Çılıgınoğlu, 2018, s.501). Sağ ve Zengül'e göre teknolojik altyapı, müşteri deneyimleri, inanc benzerliği ve turizm çekiciliği Türkiye'yi tercih etme sebepleri arasında yer almaktadır (Sağ & Zengül, 2018, s. 306).

	Fiyat Farklılığı	Uzun Bekleme Süresi	Tıbbi Teknolojik Yetersizlik	Sağlık Çalışanını üst ihtisas yetersizliği	Akrabalık İlişkileri	Diyaspora	Sigorta kapsamında olmayan işlemler	Özellikli Tedavi Seçeneklerine Olan İhtiyaç	Sosyo-kültürel Benzerlik	Geleneksel Turizm Olanakları
Almanya	✓	✓				✓	✓			✓
Rusya			✓	✓			✓	✓		✓
İngiltere	✓	✓				✓	✓			✓
ABD	✓						✓			✓
Libya			✓	✓				✓		✓
Hollanda	✓	✓				✓	✓			✓
Fransa	✓	✓				✓	✓			✓
Bulgaristan			✓	✓	✓			✓	✓	✓
Yunanistan			✓	✓	✓			✓	✓	✓
Suriye			✓	✓	✓			✓	✓	✓
Azerbaycan			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Orta Asya Ülkeleri			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Orta Doğu Ülkeleri			✓	✓				✓	✓	✓

**Kaynak:** TONTUŞ, Ö.H. (2019), *Türkiye'nin Sağlık Turizmindeki Önemi, Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu*.

**Tablo 2:** Ülkelere Göre Türkiye'nin Medikal Turizmde Tercih Edilmesinin Nedenleri

Dünya genelinde etkisini gösteren COVID-19 salgınında Türkiye sağlık sistemindeki sağlam altyapısıyla, temel sağlık hizmetlerini karşılamış, bunun yanı sıra

medikal sağlık turizmi alanında da hizmet vermeye devam etmiştir. Oysa başta ABD olmak üzere birçok Avrupa ülkesi temel sağlık hizmetlerini verememiştir. Medikal sağlık hizmetlerinin yanında temel sağlık hizmetlerini alabilmek içinde İstanbul'a gelen turistler olmuştur. Bunun yanı sıra Türkiye diğer ülkelere verdiği tıbbi ve temizlik malzemeleri yardımları ile bütün dünyaya sağlık sektöründe güçlü olduğunu göstermiştir (TRT Haber, 2021).

#### **4.İstanbul'da Medikal Sağlık Turizmi**

Sekiz bin yıllık köklü tarihi ve modern kozmopolitik yapısıyla dünyayı kendine hayran bırakan İstanbul, medikal sağlık alanında yapmış olduğu yatırımlar ile adeta dünyanın gözünü üstüne çekmiştir. Her yıl milyonlarca turisti ağırlayan İstanbul; plastik cerrahi, saç ekimi gibi estetik operasyonlarla ön plana çıkmış olsa da göz ameliyatları, tüp bebek, açık kalp ameliyatları, kulak burun boğaz, ortopedi, onkolojik cerrahi ve medikal onkoloji gibi tıbbi tedavi hizmetleri de verilmektedir (Tanrıverdi ve Işık, 2020).

İstanbul'a 2017 yılında 71.500 turist sağlık amaçlı gelirken bu sayı her yıl artarak 2018 yılında 88.440, 2019 yılında ise 98.348 kişiye ulaşmıştır(İstanbul Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2022). Euromonitor'un 2019 yılı içerisinde yapmış olduğu araştırmada en çok ziyaret edilen şehirler arasında İstanbul; Avrupa'da üçüncü, dünyada ise dokuzuncu sırada yer almaktadır (Euronews, 2022).

İstanbul coğrafi konumu, tarihi, doğal ve kültürel varlıklarının yanı sıra sağlık sektöründeki teknolojik gelişmişlik ve kalifiye personel bakımından da sahip olduğu potansiyel ile birlikte medikal turizm için cazip bir merkez haline gelmiştir. İstanbul sağlık hizmet talebinin yüksek olması ve sağlık turisti çekme potansiyeli sebebiyle birçok hastane için tercih edilen bir şehir olmuştur. Medikal turizm açısından merkez konumunda olan İstanbul'da konaklama sektörü, sigortacılık sektörü, iletişim sektörü ve paydaş diğer sektörlerin işbirliği ile sağlık turizminde önemli ilerlemeler kaydedilmektedir (T.C Kalkınma Bakanlığı, 2015).

#### **5.Yöntem**

Görüşme, nitel araştırmalarda yararlanılan bir veri toplama yöntemi olup bilgi toplamak amacıyla sohbet edilir (Dömbekci&Erişen,2022,s.143).Görüşme yönteminin yapılandırılmamış, yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış olmak üzere üç tekniği bulunmaktadır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ne tam yapılandırılmış görüşmeler kadar katı ne de yapılandırılmamış görüşmeler kadar esnek; iki uç arasında yer almaktadır (Karasar, 1999).Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde önceden tasarlanan bir dizi soruyu içeren görüşme formu hazırlanır (Karataş,2017,s.69).

Bu araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. İstanbul'da bulunan 15 tam teşekküllü özel hastane, 5 devlet hastanesi ve medikal sağlık alanında malzeme tedarikine faaliyet gösteren 5 işletme olmak üzere toplam 25 yetkili kişi ile yüzyüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşülecek kişiler olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden keyfi örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Görüşme tekniğinin kullanıldığı çalışmalarda sınırlı sayıda kişi ile bütünsel ve derinlemesine çalışılarak elde edilen sonuçlar yine benzer yada aynı özellikler gösteren kişileri anlamada kullanılabilir (Patton,1990,s.184). Bu nedenle görüşme tekniğinin kullanıldığı bilimsel çalışmalarda örnekleme dair çok sıkı kuralların bulunmadığı söylenebilir. Örneklemin sayısı, ne öğrenilmek istendiğine, çalışmanın amacına, neyin daha fazla güvenilir olduğuna, son olarak da kaynak ve zaman kısıtlarına göre değişmektedir (Türnüklü,2000, s.548).

Hazırlanan görüşme soruları 2 bölüme ayrılmıştır; Birinci bölümde sorulan sorular görüşmecileri ve sağlık kuruluşları tanımaya yönelik genel bilgileri içerirken, 2. kısım ise İstanbul'un sağlık turizmindeki durumunun tespitine yönelik sorulardan oluşmaktadır. Mülakat soruları hazırlanırken Akdu (2009), Aksoy (2016) ve Altsoy'un (2018) yapmış oldukları çalışmalardan esinlenilmiş ve öğretim üyelerinin görüşleri alınmıştır. Katılımcıların bazıları kurum isimlerinin saklı kalmasını istedikleri için kurum isimleri kodlanarak verilmiştir. İstanbul'un farklı bölgelerinde saha çalışmaları yapılarak sağlık, güzellik ve estetik alanında hizmet veren bu merkezlerde görüşme öncesinde ve görüşme sürecinde gözlemler yapılarak araştırma güçlendirilmiştir. Bununla birlikte sağlık turizmi alanında yapılan farklı çalışmalardan da faydalanılmıştır. Bu çalışmalar; Türkiye İstatistik Kurumu Raporları, İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü Raporları, İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Raporları ve bu alanda yapılmış bilimsel çalışmalar, makaleler, dergiler, yüksek lisans ve doktora tezleridir.

## 6. Bulgular

**6.1. Mülakat görüşmesine, medikal sağlık turizmine doğrudan veya dolaylı hizmet veren görüşmecilere kendilerini, mesleklerini ve çalıştıkları kurumları tanıtmalarına yönelik sorularla başlanmıştır.** Buna göre, görüşmecilerin mezuniyet durumları, işyerindeki statüleri ve çalıştıkları kurumlar Tablo 4, Tablo 5 ve 6'da özetlenerek verilmiştir.

Katılımcılar	Mezuniyet Durumu	Pozisyon	Çalıştığı kurum
Görüşmeci 1	Lisans	Müdür Yardımcısı	Do. Hastanesi
Görüşmeci 2	Lisans	Müdür Yardımcısı	Özel Avusturya Sen Jorj Hastanesi
Görüşmeci 3	Ön lisans	İnsan kaynakları y.	Av. Hastanesi
Görüşmeci 4	Lisans	Medikal b. sorumlusu	T.A. Hastanesi
Görüşmeci 5	Yüksek lisans	Kurum yöneticisi	Sa. Hastanesi
Görüşmeci 6	Lisans	Medikal muhasebe	Et. Hastanesi
Görüşmeci 7	Lisans	İnsan kaynakları y.	Me. Hastanesi
Görüşmeci 8	Lisans	Medikal muhasebe	Ac. Hastanesi
Görüşmeci 9	Lisans	Uzman doktor	Ru. Hastanesi
Görüşmeci 10	Lisans	Yönetici	Or. Hastanesi
Görüşmeci 11	Lisans	Yönetici	At Hastanesi
Görüşmeci 12	Ön lisans	Medikal b. sorumlusu	A Hastanesi
Görüşmeci 13	Ön lisans	Halkla ilişkiler sorumlusu	Şi. Hastanesi
Görüşmeci 14	Lisans	Yönetici	İsdentbul ağız ve diş sağlığı polikliniği
Görüşmeci 15	Lisans	Medikal muhasebe	Op. Dr. Azimet Özdemir

**Tablo 3. Özel Hastanelerdeki Katılımcıların Sahip Olduğu Özellikler**

Katılımcılar	Mezuniyet Durumu	Pozisyon	Çalıştığı kurum
Görüşmeci 21	Lisans	Eğitim birimleri sorumlusu	Ka. hastanesi
Görüşmeci 22	Lisans	Eğitim birimleri sorumlusu	Sü. hastanesi
Görüşmeci 23	Lisans	Eğitim birimleri sorumlusu	Pe. hastanesi
Görüşmeci 24	Lisans	Eğitim birimleri sorumlusu	Ta. hastanesi
Görüşmeci 25	Lisans	Eğitim birimleri sorumlusu	Ha. Hastanesi

**Tablo 4. Kamu Hastanelerdeki Katılımcıların Sahip Oldukları Özellikler**

Katılımcılar	Mezuniyet Durumu	Pozisyon	Çalıştığı kurum
Görüşmeci 16	Lisans	Yönetici	Avrupa iştirme cihazları ve uygulama merkezi.
Görüşmeci 17	Lisans	Yönetici	Red Medikal Sağlık Hizmetleri
Görüşmeci 18	Lisans	Yönetici	Netsun iştirme cihazları
Görüşmeci 19	Lisans	Yönetici	Medikal Market
Görüşmeci 20	Lisans	Yönetici	Meltem Medikal

**Tablo 5. Medikal Sağlık Alanında Malzeme Tedarikinde Faaliyet Gösteren Kuruluşlardaki Katılımcıların Özellikleri**



Katılımcıların %68'si kadın, %32'si ise erkektir. Eğitim durumlarına bakıldığında, %12'si ön lisans, %84'ü lisans ve %4'ünün yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %40'ı 10 yıl ve altı tecrübeye, %60'ı 11 yıl ve üstü tecrübeye sahiptir. Katılımcıların çalıştıkları kurumların %60'ı özel hastane, %20'si kamu hastanesi ve %20'si de medikal sağlık alanında faaliyet gösteren kuruluşlardır.

## **6.2. İstanbul'da sağlık turizmi alanında hizmet veriyor musunuz?**

Yapılan görüşmelerde görüşmecilerin tamamı doğrudan veya dolaylı olarak medikal sağlık alanında hizmet verdiklerini ve taleplerin karşılanamaması gibi bir sorunun yaşanmadığını ifade etmişlerdir.

*Görüşmeci 3: Saç ekimi ve estetik operasyonlar açısından İstanbul'da medikal sağlık turistlerine hizmet vermekteyiz.*

*Görüşmeci 2. 6 ve 7: Bizim hizmet anlayışımız uluslararası bir boyut haline geldiğinden dolayı sağlık alanında önemli bir hizmet verdiğimizizi düşünüyorum. Özellikle de ünlü kişilerin bizi tercih etmeleri hizmet anlayışımızı farklı kılmaktadır.*

## **6.3. Medikal sağlık turistlerinin İstanbul'daki sağlık kuruluşlarını tercih etme nedenleri nelerdir?**

Bu soruya verilen cevaplara bakıldığında görüşmecilerin hemen hemen hepsinin ortak bir fikre sahip oldukları tespit edilmiştir. Son yıllarda sağlık turizmi alanında hizmet veren İstanbul'daki hastane sayısının artması ve bu kuruluşların kendilerini teknolojinin gereklerine göre yenilemeleri sağlık sektörü bakımından olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmektedir.

*Görüşmeci 1.2.3.4.7.8: Sağlık turizminin son yıllarda yüksek derece rağbet gördüğü ve gelecekte de sağlık turizminin ülke açısından önemli bir sektör olacağını söylemektedir.*

*Görüşmeci 13: Medikal sağlık alanında dış tedavilerin önemi her geçen gün artmaktadır. Ülkemiz bu alanda önemli yatırımlar yapmaktadır. Kurum olarak da dış tedavilerinde son teknolojileri kullanılmaktadır. Hem ülkemizin hem de kurumumuzun bu alanda gelecekte daha iyi bir konumda olacağına inanılmaktadır.*

*Görüşmeci 21 ve 25: Sağlık turizminin, kamu hastanelerinde son 10 yılda önemli bir hedef haline geldiğini, sağlık alanında en son teknoloji ile yapılan hastanelerin bu alanı önemli derece etkileyeceklerini ve Türkiye'nin bu alanda dünyada öncü ülkelere birisi olacağını beyan etmektedirler. Örneğin; yeni yapılan şehir hastaneleri gibi*

## **6.4. Sağlık turistlerinin hastanenizi tercih etme nedenleri nelerdir?**

Genel olarak "Uygun maliyetin" turistlerin tercihlerinde önemli rol oynadığını, bunun yanında kalite bakımından uzman doktorların da etkisinin yüksek olduğu belirtilmiştir. Hijyen ve uzun bekleme sürelerinin olmaması diğer önemli iki etken olarak belirtilmiştir. Bununla birlikte;

*Görüşmeci 6: Türkiye'nin konum açısında avantajının sağlık turistinin tercihinde önemli bir neden olarak görmektedir.*

*Görüşmeci 22: Kamu hastanelerinin uluslararası standartlara uygun hale gelmesi ve sağlık alanında yapılan uluslararası yasal düzenlemelerin geliştirilmesi turistlerin gelme nedenlerini etkilemektedir.*

*Görüşmeci 17: H. Sözer; medikal sağlık alanındaki malzemelerin diğer ülkelere göre daha ucuz olması ve kaliteleri sayesinde uzun süreli kullanılması tercih etme nedenleri arasında önemli bir paya sahiptir.*

## 6.5. Sağlık turistlerinin kurumunuzda en çok yararlandığı tedaviler nelerdir?

Yapılan görüşmelerde; medikal sağlık turizminin bir alanda yığılma göstermediğini, gelen hastaların tercih ettiği tedavilerde çeşitliliğe gidildiği görülmüştür. Özellikle; saç ekimi, estetik ve plastik operasyonlar, obezite, tüp bebek ve kısırlık alanlarının ön planda olduğu tespit edilmiştir.

*Görüşmeci 10.11.12.23: Saç ekimi başta olmak üzere diğer bakım tedavileri, göz ameliyatları, estetik ve plastik operasyonlar rağbet gören tedavi türleridir.*

*Görüşmeci 13: Diş tedavileri önemli bir paya sahiptir. Özellikle diş şekil bozukluklarını düzeltmek, genel diş sağlığı alanlarında temel hizmetler sunulmaktadır.*

*Görüşmeci 8 ve 22: Dünyada ve Türkiye de obezite olan hastaların sayısı giderek artmaktadır. Bundan dolayı turistlerin diğer tedavi türlerinin yanında özellikle son zamanlarda obezite tedavileri için geldiklerini söylemektedirler.*

*Görüşmeci 5: Turistlerin tüp bebek ve kısırlık alanında tedavileri tercih ettiklerini bunun yanı sıra özellikle saç ekimini de tercih ettiklerini beyan etmiştir.*

*Görüşmeci 15: Vera tıp merkezi olarak turistlerin bizde tercih ettikleri tedaviler; göz hastalıkları, solunum yolu hastalıkları, diyabet, diş tedavileri ve doğum öncesi gelişim ve takip etme önemli alanlardandır.*

## 6.6. İstanbul'da sağlık turizmi alanında eksiklikler var mıdır?

Yapılan görüşmelerde tespit edilen sorunlar şu başlıklar altında özetlenebilir; teknolojik yenilikler çok hızlı geliştiğinden dolayı mevcut mevzuatların yetersiz kalması ve gelişmelere bağlı olarak mevzuatlarda iyileştirilmeye gidilmesinin gerekliliği, personel eğitimlerine önem verilmesi, hastanelerde hasta sayılarının azaltılması, hastanelerin fiziki şartlarının iyileştirilmesi gibi nedenler daha iyi bir sağlık turizmi hizmeti verilmesi açısından önemlidir.

*Görüşmeci 24: Türkiye hukuki düzenlemeler ve denetimler yapmalıdır. Sağlık Bakanlığı konuyla ilgili mevzuatları geliştirmelidir.*

*Görüşmeci 9: Sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren kurumların belirgin eksikliği nitelikli personel yetiştirilmemesidir.*

*Görüşmeci 3: Bu alanda faaliyet gösteren kurumların alt yapıya daha fazla önem vermeleri ve tutundurma faaliyetlerini artırmaları gerekmektedir.*

*Görüşmeci 12: İstanbul'daki hastanelerin teknolojik donanımlara önem vermeleri gerekmektedir.*

*Görüşmeci 25: Sağlık alanında kalitenin artması hasta sayısının düşürülmesine bağlıdır. Hastanelerdeki hasta sayısı düşürülürse Türkiye'ye sağlık alanında olumlu bir etki sağlayacaktır.*

## 6.7. Hastanenize tedavi için en çok hangi ülkelerden hasta gelmektedir?

Türkiye'nin jeopolitik konumundan dolayı büyük pazarlara yakın olması, fiyatların uygun olması gibi nedenlerle sağlık turistlerinin en çok geldiği ülke sıralamasında ilk 10 şu şekildedir; Rusya, Almanya, İran, İngiltere, Arap ülkeleri, Azerbaycan, Fransa, Türki Cumhuriyetler, Arnavutluk, Romanya

*Görüşmeci 2: Özel Avusturya Sen Jorj Hastanesini tercih eden ülkelerin başında Avusturya gelmektedir. Hastanemizi diğer ziyaret eden ülkeler ise İngiltere, İran, Amerika Birleşik Devletleri ve Fransa'dır.*

*Görüşmeci 3. 5. 12: Hastanemizi en çok ziyaret eden ülkelerin başında ülkemize sınırı olan ve siyasi sebeplerden dolayı ülkemize gelen Suriye kökenli turistler olup bunların sağlık alanındaki tedavilerimizden faydalanma yoğunluğu oldukça fazladır.*

## **6.8. Tutundurma faaliyetlerinde bulunuyor musunuz? Bu faaliyetlerde İstanbul'un ilgi çeken mekânlarından faydalanır mısınız?**

Yapılan görüşmelerde görüşmecilerin tamamı tutundurma faaliyetlerinin her sektörde olduğu gibi sağlık turizmi sektöründe de önemli olduğunu ve tanıtım faaliyetlerinden yararlandıklarını ifade etmişlerdir.

*Görüşmeci 2. 6 ve 7: İstanbul'un büyüleyici güzellikleri insanları kendine hayran bırakıyor. Biz uluslararası standartlarda hizmet verme gücüne ve donanımına sahibiz. Özellikle futbol ve diğer alanlarda ün sahibi insanların bizi tercih etmelerinde sahip olduğumuz kalitenin yanında İstanbul'un göz alıcı unsurları önemli rol oynamaktadır. Hem reklamlarda bu unsurları kullanmaktayız hem de hastalarımız ülkelere döndüklerinde kalitemizin yanında İstanbul'un göz alıcı mekânlarından bahsetmeleri bizim için önemli bir avantajdır.*

*Görüşmeci 16. 17. 18. 19 ve 20 hariç diğer görüşmecilerin ortak görüşleri: Tutundurma faaliyetleri bizim için hayati öneme sahiptir. İnternet, broşür ve tur operatörleri bizim en çok kullandığımız faaliyetlerdir. Bunların hepsi görsel reklamlar yani video kadar etkili değildir. Çünkü İstanbul'un sahip olduğu tarihsel, kültürel ve mekânsal güzellikler önemli bir etkiye sahiptir. Bizleri tercih eden hastalara yönelik sorularımızda bize verdikleri cevaplarda sahip olduğumuz kalitenin yanında İstanbul'un zenginlikleri en önemli geliş nedenlerinden bir tanesidir.*

*Görüşmeci 16. 17. 18. 19 ve 20: Sağlık alanında biz medikal bölümle ilgileniyoruz bu açıdan bakıldığında bizim faaliyet alanlarımız hastanelere göre farklıdır. Hastaneler medikal sağlık alanlarında tedavi ve iyileştirme boyutuyla ilgileniyorlar bizler ise bu iyileştirmenin tedavi kısmında kullanılan malzemelerin tedarik kısmıyla ilgileniyoruz. Bunun için genellikle kaliteyi ön plana çıkaracak tutundurma faaliyetlerinden; reklam, dergi ve internet unsurlarını kullanıyoruz. İstanbul'un sahip olduğu mekânsal unsurlar bizim için fazla etkiye sahip olmamaktadır. Çünkü biz kalite ve kullanım üzerine yoğunlaşmaktayız.*

## **7. Sonuç ve Tartışma**

Sağlık sisteminde var olan sorunlar, yüksek maliyetler, yaşlı ve engelli nüfusun artması, insanların tedavi olurken başka ortamlarda bulunmak istemeleri, sağlık sigortalarının daha ucuz olduğu için tedavi amacıyla yurtdışına gitmeleri teşvik etmesi, sağlık amaçlı seyahatlerde vize kolaylıkları ve AB gibi dinamiklerden dolayı sağlık turizmi denilen büyük bir sektör doğmuştur. 51 milyon yabancı turistin bulunduğu Türkiye'de 662 bin civarında tedavi amaçlı turistin gelmesi oldukça düşündürücüdür.2000'li yıllardan sonra kamuya ilave olarak özellikle de İstanbul, Ankara, Bursa, İzmir, Antalya gibi büyük şehirlerimizde özel sektöründe yaptığı sağlık yatırımları yurtdışındaki emsalleriyle yarışabilecek kapasitede olmasına rağmen tedavi amaçlı gelen turist sayısı hâlâ yeterli düzeye gelememiştir.

Ülkemizin turizm sektöründe büyümesi, sağlıkta yaşanan dönüşüm projesi, şehir hastaneleri başta olmak üzere çok sayıda sağlık kuruluşu, hem iyi eğitilmiş hem de deneyimli sağlık personelinin varlığına ilave olarak doğal ve tarihi zenginlikler, termal kaynaklar ve uygun fiyat gibi avantajlarımıza rağmen yeterli yabancı hasta çekemememizin nedenini tespit etmek hem akademik hem de sektörel bazda önemli bir konudur. Sağlık turizminin de kongre turizmi gibi ülkelerin ve şehirlerin marka

değerlerini yükselten bir turizm çeşidi olduğu düşünüldüğünde konunun ehemmiyeti daha çok ortaya çıkmaktadır.

Yapılan bu çalışma sonucunda sağlık turistlerinin İstanbul'daki hastaneleri ve medikal kurumları tercih etmelerinde etkili olan temel etmenler şu şekilde bulunmuştur; uygun maliyet, uzman doktorlara sahip olmak, hastanelerde hijyen şartlarına uyum, uzun bekleme sürelerinin olmaması, İstanbul'un konum açısından avantajı, kamu hastanelerinin uluslararası standartlara uygun hale gelmesi, bu alanında yapılan uluslararası yasal düzenlemeler, medikal sağlık alanındaki malzemelerin diğer ülkelere göre daha ucuz olması ve kaliteleri sayesinde uzun süreli kullanılmalarıdır. Sağlık turistlerinin en çok yararlandığı tedaviler ise saç ekimi başta olmak üzere diğer estetik ve plastik operasyonlar, göz ameliyatları, diş tedavileri, obezite tedavileri, tüp bebek ve kısırlık, solunum yolu hastalıkları, diyabet, doğum öncesi gelişim ve takip etme tedavileri olarak tespit edilmiştir. İstanbul'a en çok sağlık turistinin geldiği ülkeler; Rusya, Almanya, İran, İngiltere, Arap Ülkeleri Azerbaycan, Fransa, Türki Cumhuriyetler, Arnavutluk, Romanya, Avusturya, Amerika Birleşik Devletleri ve Suriye'dir.

Sağlık turizmi alanında tutundurma faaliyetlerinin yetersizliği, teknolojik altyapıdaki yetersizlik, siyasi politikalar, yabancı dil bilmeyen personelin fazlalığı, hastanelerdeki fiziki yetersizlikler de görüşmeciler tarafından bildirilen eksiklikler olarak tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra medikal turizmde birtakım kısıtlayıcılar vardır ki bunlar azaltılabilir ya da ortadan kaldırılabilirse pazarın büyüme potansiyeli mevcuttur. Bu kısıtlayıcıları şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Gelişmekte olan ülkelerdeki tıbbi operasyonlarda, güven ve kalite sorunu algılamaları vardır.

- Sağlık turistlerinin ülkelere döndüklerinde karşılaşabilecekleri kontrol ve komplikasyonların sağlık sigortası kapsamı dışında olması.

- Gelişmiş ülkelerde sağlık sigortası olmayan kişiler genelde düşük geliri kişilerdir. Bunlarında yurtdışına tedavi için gidebilmeleri için paket turlarda olduğu gibi paket fiyat uygulamaları başlatılabilir.

- Yurtdışından gelen sağlık turistleriyle sağlıklı iletişim kurulabilmesi için dil sorununun çözümü şarttır. Dünya genelinde yaygın olan İngilizce dilini gelen turistlerde konuşamayabilir. Böyle durumlarda o dilde tercüman bulundurmak gerekir.

- Bazı hastalıklar acil müdahale gerektirebilir. Buna karşın vize almak uzun sürerse birey seyahat kararından vazgeçebilmektedir.

- Hastanelerde hekim ve sağlık personeline ilaveten çalıştırılan personelin, işgücü maliyetlerinden kısmak için çoğunlukla eğitimsiz olmaları, kuruma ve sektöre de zarar vermektedir.

Türkiye ve İstanbul'un sağlık turizmi sektöründe daha iyi bir noktaya gelebilmesi JCI akreditasyonu almış sağlık tesislerinin artırılması oldukça önemlidir. Birleşik Arap Emirlikleri 212, Suudi Arabistan 111, Brezilya 69, Çin 46, Türkiye ise 34 JCI belgeli hastaneye sahiptir. Rakipleriyle karşılaştırıldığında JCI tarafından akredite edilmiş hastane sayısının azlığı dikkat çekmektedir. Türkiye'de bulunan JCI belgeli hastanelerin 22 tanesi İstanbul ilindedir. ([jointcommissioninternational.org](http://jointcommissioninternational.org)).

İstanbul'un yurtdışında sağlık turizmine yönelik tanıtımı yapılırken sahip olduğu, kültür, sanat ve doğal güzellikleri birlikte kullanılmalıdır. İnsan kaynağının geliştirilmesi için turizm eğitimi veren kurumlarda sağlık turizmi bölümleri açılıp sektöre özel kalifiye eleman yetiştirilebilir. Sektör paydaşlarının kullanabileceği istatistiki veriler azlığı ve mevzuat eksikliği giderilirse sağlık turistine aradığı güven sağlanmış olacaktır. Daha fazla sağlık turistine hitap edip pazarda daha iyi bir konuma yükselmenin bir yolu daha güvenilir ve daha az komplikasyon oluşturan operasyonlardır. Sağlık konusunun riske

atılmayacak kadar mühim olduğunun pandemi ortamında bir kez daha kanıtlanmasıyla, ucuz sağlık hizmetinin risksiz olmadığı müddetçe talep görmeyeceği anlaşılmıştır. Dolayısıyla diğer birçok turizm türünde olduğu gibi sağlık turizmi alanında da ucuzluğun tek başına talep artıran bir fonksiyonu yoktur. Sağlık turizmindeki güçlü yönlerimizi, güven algısı ile birleştirebilmek prestij kazanmak anlamına gelmektedir. Bununla birlikte yeterli düzeyde yapılan bilgilendirme ve reklam çalışmalarıyla komşu ülkelerde bulunan yaklaşık 1 milyar nüfusa sağlık hizmeti verebilmek mümkün hale gelecektir.

## KAYNAKÇA

- AKSU, A., BAYAR, K. (2019). Development of health tourism in Turkey: Swot analysis of Antalya province. *Journal of Tourism Management Research*. 6. 134-154. 10.18488/journal.31.2019.62.134.154
- AKDU, A.S.(2009). Sağlık turizmi kapsamında medikal turizm ve Türkiye'deki uygulamalar üzerine bir araştırma; Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.Ankara
- AKSOY, C.(2016).Türkiye'de sağlık Turizminin durum analizi: İstanbul'daki sağlık yöneticilerine yönelik bir çalışma. İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- ALTIN,U., BEKTAŞ,G., ANTEP,Z.& İRBAN,A.(2012).Sağlık turizmi ve uluslararası hastalar için Türkiye pazarı". *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*,3(3), 157-163.
- ALTSOY, S.(2018). Sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren hastanelerdeki mevcut sorunlar ve çözüm önerileri.Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Edirne
- BAYER, M.Z.( 1992). Turizmde Giriş. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını No:253.
- BİRDİR, K., BUZCU, Z. (2014). JCI akreditasyon belgesine sahip olan sağlık kuruluşlarının web sitelerinin medikal turizm açısından değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1) Haziran.
- BAYNAL, D.,DOĞAN, T. G., BAYNAL, B. (2020). İleri yaş ve engelli turizmi hedef kitlesine yönelik Bolu ili sağlık serbest bölgesi tasarımı. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 (2), 295-311
- BULGAN, G., OKSAY,A., KORUCU.S.K. (2016). The evaluation of medical tourism perspective of health management and tourism management students. *Journal Of Emerging Economies And Policy*, Vol.1 | December 2016
- COOK, P. S. (2008) What is health and medical tourism ? In: The annual conference of the Australian Sociological Association, 2 to 5 December 2008, The University of Melbourne, Victoria.
- CONNELL, J. (2006).Medial tourism: Sea, sun, sand and ... surgery. *Tourism Management*, 27(6): 1093-1100.
- ÇAM, O., ÇILGINOĞLU, H. (2021).Sağlık turizmi kapsamında medikal turizmde öne çıkan uygulamaları.Oğuzhan Sosyal Bilimler Dergisi, Cit:3, Sayı 2
- ÇILGINOĞLU, H. (2018). Çalışanlar, yöneticiler ve uluslararası hastalar bağlamında Türk sağlık turizminin SWOT analizi ile sorunları ve çözüm önerilerinin tespiti. *Turkish Studies Educational Sciences*, 13(19): 501-512.
- DÖMBEKÇİ, A.,H., ERİŞEN, M.A. (2022). Nitel araştırmalarda görüşme tekniği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(Özel Sayı 2), 141-160.
- Euronews. (2022).Erişim tarihi: 18.03.2022.  
<https://tr.euronews.com/2019/12/05/istanbul-en-cok-ziyaret-edilen-100-sehir-listesi-2019-siralamasinda-ilk-10-a-girdi>.

- GÜR Omay, E. G., CENGİZ, E. (2013). Health tourism in Turkey: Opportunities and threats. *Mediterranean journal of social sciences*,4(10): 424-424.
- GHANBARIA,A., KHADIJEH, Z. M., MORTEZA, R. (2014). Medical tourism. *Management Science Letters*, 4 (2014) 1651-1654
- HOLDEN, A. (2006) *Tourism studies and the social sciences*. London: Routledge
- HUNTER, W. C. (2007). Medical tourism: A new global niche. *International Journal of Tourism Science*, 7(1): 129-140  
<https://www.jointcommissioninternational.org/who-we-are/accredited-organizations> Erişim Tarihi: 20.03.2023  
<https://www.istka.org.tr/media/1074/t%C3%BCrkiye-ve-%C4%B0stanbul-b%C3%B6lgesi-nde-turizm.pdf> Erişim Tarihi 10.03.2023  
<https://www.jointcommissioninternational.org/search/#q=ic%C4%B1%20turk> &firstQueryCause. Erişim Tarihi:11.03.2023  
<https://istanbul.ktb.gov.tr/TR-276237/saglik-turizmi.html> Erişim Tarihi 10.03.2023
- İÇÖZ, O.(2009). Sağlık turizmi kapsamında medikal (Tıbbi) turizm ve Türkiye'nin olanaklar. *Journal of Yaşar University*, 4(14), 2257-2279.
- İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2022). İstanbul'a gelen yabancı sayısı 2019 Ocak-Temmuz. Erişim tarihi 13.06.2022.  
<https://istanbul.ktb.gov.tr/Eklenti/83102,Ocak-2021-turizm-istatistikleripdf.pdf?0>.
- KABACIK, M. (2021). Covit 19 pandemisinin Türkiye sağlık turizmine etkileri, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 2021, Special Issue 5, 464-476.
- KARABABA, A. (2017). Türkiye'de sağlık turizm: ülkeler arası bir karşılaştırma. Gaziantep: T.C Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.
- KARASAR, N. (1999). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- KARATAŞ, Z. (2017). Sosyal bilim araştırmalarında paradigma değişimi: Nitel yaklaşımın yükselişi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 68-86.
- KAVAKLI, E., KARAKAŞ, A. (2022).Turizmin bölgesel kalkınmaya etkisi üzerine bir inceleme, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, BÜİİBFD, Cilt 13,Sayı 25
- KILAVUZ, E.(2018). Medical tourism competition: the case of Turkey. *Int Journal Of Health Manag. And Tourism* , 3(1), 42-58
- LEE, M., HAN, H., LOCKYER, T.(2012). Medical Tourism Attracting Japanese Tourists For Medical Tourism Experience.  
<https://doi.org/10.1080/10548408.2012.638564>
- MELENDEZ, A. P.,OBRA, A.R. D.-Á. (2016). Health tourism: Conceptual framework and insights from the case of a Spanish mature destination. *Tourism & Management Studies*, 12(1) (2016), 86-96 DOI: 10.18089/tms.2016.12109
- MODDGROUPE. (2022). Erişim tarihi: 30 06 2022.  
<https://moddworks.com/medikal-turizm/>.
- ÖĞÜT, K., YEŞİLYURT, S., ve YURTSEVEN, Ç. (2018). Kazakistan-Türkiye Sağlık Turizmi: Sağlık sektörlerine bakış ve potansiyeller 1, 2. *Business and Economics Research Journal*,9(1): 57-74.
- ÖZER, Ö.,SONĞUR,C.(2012).Türkiye'nin dünya sağlık turizmindeki yeri ve ekonomik boyutu. Mehmet .Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Yıl, Sayı: 69-81.
- ÖZKAN, E.,M. (2019 ). Sağlık turizmi kapsamında Türkiye'nin medikal turizm potansiyeline yönelik bir değerlendirme, *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi* Cilt 1, Sayı 1, Aralık, s. 50-64, 2019.

ÖZTÜRK, M., BAYAT, M.( 2011). Uluslararası turizm hareketlerinde sağlık turizminin rolü ve kalite çalışmalarının önemi, bir literatür çalışması, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 1, Sayı 2, 135-156.

ÖZSARI, S. H.,KARATANA, Ö.(2010).Sağlık turizmi açısından Türkiye'nin durumu. İstanbul: T.C İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü.

PATTON, Q.M.(1990).Qualitative evaluation an research methods ( 2<sup>nd</sup> ed.) London: Sage Pub.

PRIEST, L. (2007). Long wait forces cancer patient to buy operation in land he fled. The Globe and Mail.

SAĞ, İ., ZENGÜL, F. D. (2018) Why medical tourists choose Turkey as a medical tourism destination?. Journal of Hospitality and Tourism Insights.

SAYIN, Ş., K.YEĞİNBOY, Y.E. ve YÜKSEL, İ.(2017). Türkiye'de medikal turizm uygulamaları: Bir Üniversite ve İzmir Sağlık Serbest Bölgesi Değerlendirmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:32, Sayı:2, s. 289-313.

SWARBROOKE, J., HORNER,S. (2007) Consumer behaviour in tourism. 2nd edn. Oxford: Butterworth-Heinemann/Elsevier

TANRIVERDİ, A., IŞIK, C. (2020). Bir hedef pazar seçeneği olarak Alman dental turistler açısından Türkiye ve Macaristan'daki dental tedavi fiyatlarının karşılaştırılması. Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi, 328-348.

TC. Sağlık Bakanlığı,USHAŞ.(2022).Erişim Tarihi :12.04.2022  
<https://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/>.

T.C Kalkınma Bakanlığı. (2015). Sağlık Turizmi Merkezi İstanbul Mali Destekler Programı (İşletmeler). 3-4. İstanbul: İstanbul Kalkınma Ajansı.

Turizm Günlüğü (2022). Erişim tarihi: 26.05.2022.  
<https://www.turizmgunlugu.com/2020/09/28/kovid-19un-istanbul-turizm-sektorune-etkisi/>.

TONTUŞ,Ö.,H.(2022).Sağlık turizmi nedir? Erişim tarihi: 06.08.2021  
<https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/Eklenti/10944/0/02pdf.pdf>.

TOPUZ,N.(2012).Türkiye sağlık (Medikal) turizm stratejisi 2023, T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Tezi, Ankara.

TURNER, L. (2007). Medical tourism Family medicine and international health-related travel. Canadian Family Physician, 53(10), 1639-1641.

TÜRNÜKLÜ, A.(2000). Eğitimbilim araştırmalarında etkin olarak kullanılabilcek nitel bir araştırma tekniği: Görüşme. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Sayı .24,s.543-559

TÜRSAB (2003). Erişim tarihi :21.10.2021.  
[http://tursab.org.tr/dosya/1019/03eyspa\\_1019\\_1740531.pdf](http://tursab.org.tr/dosya/1019/03eyspa_1019_1740531.pdf).

TRT Haber. (2021). Erişim tarihi:06.01.2022.  
<https://www.trthaber.com/haber/dunya/avrupanin-saglik-sistemi-salginda-coktu-546106.html>.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü. (2007). Termal Turizm Master Planı. İstanbul.

USHAŞ. TC Sağlık Bakanlığı (2022).Erişim tarihi 08.11.2021.  
[www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/](http://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/).

ÜSTÜN, U., DEMİR, Uslu, Y. X. (2022). Türkiye'nin sağlık turizminde tercih edilme nedenleri üzerine bir çalışma: Medikal turizm endeksi. Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi, (33), 344-353.

WANG, H. (2012). "Value as a medical tourism driver", Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 22 No. 5, pp. 465-491. <https://doi.org/10.1108/09604521211281387>

WEIL, A. (2009, March 11). Medical tourism: It's a real and growing trend. *Arizona Daily Star*. [http://azstarnet.com/lifestyles/food-and-cooking/article\\_7f00ec9a-261c-5e6f-80a1-c8bdddcaac00.html](http://azstarnet.com/lifestyles/food-and-cooking/article_7f00ec9a-261c-5e6f-80a1-c8bdddcaac00.html) ([http://azstarnet.com/lifestyles/food-and-cooking/article\\_7f00ec9a-261c-5e6f-80a1-c8bdddcaac00.html](http://azstarnet.com/lifestyles/food-and-cooking/article_7f00ec9a-261c-5e6f-80a1-c8bdddcaac00.html))

YAYLI, A., SÜRÜCÜ, Ö. (2016). Özel İlgi Turizmi, Detay Yayıncılık.

ZHONG, L., DENG, B., MORRISON, A.M. (2021). Medical, health and wellness tourism research—A Review of the Literature (1970–2020) and Research Agenda. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18, 10875. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010875>

## Summary

*Health tourism occurs when people travel to other countries for reasons such as high costs in hospitals in their own countries, long waiting lists, getting quality health care, privacy and benefiting from health and tourism activities. Health tourism is divided into three as medical (medical) tourism, thermal tourism, elderly and disabled tourism, the most preferred type that creates tourist mobility is medical (medical) tourism. When it comes to medical health tourism in Turkey, one of the first cities that come to mind in many countries of the world is Istanbul. Internationally accredited hospitals, infrastructure equipped with advanced technology, the presence of trained and experienced health personnel, as well as its geographical location and transportation facilities make Istanbul a center of attraction for health tourists. Istanbul has attracted the attention of the world with the investments it has made in the field of medical health. In this study, data about the current state of medical tourism were tried to be collected by interviewing the responsible officials of some private and public hospitals and businesses operating in the medical field in Istanbul, using semi-structured interview technique. As a result of this study, the main factors that affect health tourists to prefer hospitals and medical institutions in Istanbul were found as follows; affordable cost, having specialist doctors, compliance with hygiene conditions in hospitals, no long waiting times, the advantage of Istanbul in terms of location, public hospitals complying with international standards, international legal regulations in this field, materials in the field of medical health are cheaper than other countries and long-term use thanks to their quality. The treatments that health tourists mostly benefit from are hair transplantation, other aesthetic and plastic operations, eye surgeries, dental treatments, obesity treatments, IVF and infertility, respiratory diseases, diabetes, prenatal development and follow-up treatments. The countries where the most health tourists come to Istanbul are; Russia, Germany, Iran, England, Arab Countries Azerbaijan, France, Turkic Republics, Albania, Romania, Austria, United States and Syria One way to appeal to more health tourists and rise to a better position in the market is to have more reliable and less-complicated operations. With the proof once again in the pandemic environment that the issue of health is too important to risk, it has been understood that cheap health care will not be in demand unless it is risk-free. Therefore, as in many other types of tourism, cheapness alone does not have a demand-increasing function in the field of health tourism. Combining our strengths in the health sector with the perception of trust means gaining prestige. In addition, it will be possible to provide health services to approximately one billion people in neighboring countries with adequate information and advertising activities.*