

Türkiye’de Medikal Turizm İncelemesi: Özel Hastanelerde Bir Çalışma¹

Review of Medical Tourism in Turkey: A Study in Private Hospitals

Zafer BUZCU*

Kemal BİRDİR**

Öz

Türkiye, sağlık ve sağlık turizmi çeşitleriyle son yıllarda hızlı bir şekilde büyüme göstermektedir. Türkiye, turizmden elde ettiği gelir seviyesini artırmak, daha fazla turist çekebilmek amacıyla turizme yatırımlar yaparken aynı zamanda turizmde çeşitlendirme politikası uygulamaktadır. Turizmin çeşitlendirilmesinde en önemli turizm türünden birisini medikal turizm oluşturmaktadır. Türkiye’nin, uzman hekimleri, tecrübeli sağlık personeli, tıbbi teknolojisi, hizmet kalitesi, misafirperverliği, alt ve üst yapı olanakları ile medikal turizmde büyük bir potansiyeli bulunmaktadır. Bu çalışmanın amacı sağlık turizmi çeşitlerinden olan medikal turizmin Türkiye’deki mevcut durumunu incelemek, medikal turizmde sorunların olup olmadığını belirlemek ve öneriler geliştirmektir. Bu amaç kapsamında Türkiye genelinde 206 özel hastane yöneticisiyle anket yöntemi kullanılarak veri toplanmıştır. Çalışma kapsamında hastanelerin birçoğunda medikal turizm anlayışının olduğu görülmüştür. Tanıtım problemleri, olumsuz ülke imajı, Türkiye’de medikal turizmin gelişimine olumsuz etki eden unsurlar olarak belirlenirken; sağlık mevzuatı sorunları, mali destek yetersizliği ve nitelikli personel sıkıntısı yöneticiler tarafından sorun olarak belirlenmiştir. Yapılan içerik analizi sonrasında medikal turizmin gelişimi için hastane yöneticileri tarafından yapılan öneriler tanıtımın yapılması, ortak ücret tarifesi oluşturulması ve akreditasyona önem verilmesi konuları ön plana çıkmıştır. Türkiye’nin medikal turizmde pazar payını artırabilmesi amacıyla yurt dışında tanıtımı etkin ve aktif olarak yapması, yabancı dil bilen sağlık personel sayısının ve niteliğinin artırılması, alt yapı olanaklarını geliştirmesi ve akreditasyona önem vermesi gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turizm Çeşitlendirmesi, Sağlık Turizmi, Medikal Turizm, Türkiye’de Medikal Turizm.

Abstract

Turkey shows rapid growth with the kinds of health care and health tourism. While Turkey is making an investment in tourism so as to increase the level of income earned from tourism and attracts more tourists, it also implements diversification policy in tourism. One of the most important type of tourism in the diversification of the tourism constitutes medical tourism. With Turkey's specialist physicians experienced medical personnel, medical technology, quality of service, hospitality, infrastructure and superstructure facilities, there is a great potential in medical tourism. This study was conducted in order to examine the current situation of the medical tourism being a kind of health tourism in Turkey, determine whether there are problems in medical tourism and develop proposals. In the light of this purpose, data was collected from 206 private hospital managers across the Turkey by using questionnaire. Within the scope of the study, most of the hospitals have seen medical tourism concept. Advertisement problems, negative country image, determined as negative factors affecting the development of medical tourism in Turkey; health legislation problems, financial support inadequacy, and the problem of qualified staff were identified as problems by the managers. After the content analysis, the suggestions made by the hospital administrators for medical tourism development, the promotion, the establishment of the common tariff scheme and the importance of accreditation have been given priority. Turkey should give importance to making efficient and active promotion across abroad, increasing the number and the quality of staff who speak foreign languages, the development of infrastructure and accreditation so as to increase market share in the medical tourism.

Key Words: Tourism Diversification, Health tourism, Medical tourism, Medical tourism in Turkey

Giriş

Türkiye, turizmden elde ettiği gelir ve turist sayısını artırabilmek, turizmi yılın 12 ayına yayabilmek için turizmde çeşitlendirme politikası uygulamaktadır. Günümüzde alternatif turizm türlerinin en önemlilerinden birisi dünya genelinde yükselen bir trend haline gelen medikal turizmdir. Dünya genelinde nüfusun yaşlanması ve kronik rahatsızlıklarda

¹ Bu çalışma “Türkiye’de Medikal Turizm ve Özel Hastanelerde Bir Çalışma” başlıklı yayımlanmamış doktora tezinden üretilmiştir

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

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

yaşanan artışlar, tedavi için uzun bekleme süreleri, yurt dışındaki bazı ülkelerde sigorta şirketlerinin birçok tedavi türünün harcamalarını karşılamaması, yurt dışında tedavi masraflarının daha düşük olması, internet, bilişim teknolojileri ve ulaşımdaki gelişmeler, medikal turizmin uluslararası ticarete konu olması gibi birçok neden medikal turizmin hızla büyümesini sağlamıştır. Medikal turizmin son yıllarda hızlı bir gelişim göstermesi nedeniyle sağlık turizmi ile eş anlamlı olarak algılanmasına yol açmıştır.

Dünya genelinde medikal turizmde önemli destinasyonlardan birisi Türkiye'dir. Peters ve Sauer'in (2011) yapmış olduğu çalışmaya göre yurt dışında medikal turizm konusunda aracılık yapan şirketlerin en fazla önerdiği ülkeler arasında Hindistan ve Kostarika'dan sonra Türkiye, önerilen ilk üç ülke arasında gösterilmektedir. Türkiye, uzman hekim ve sağlık personeli, otel konforunda hizmet sunan, uluslararası alanda akreditasyon belgesine sahip olan ve tıbbi teknolojisi üst düzeyde olan hastaneleri, dünyanın birçok bölgesinden ulaşımın kolay olması, medikal turizmde hizmet sunan birçok ülkeden daha kaliteli ve daha düşük ücretle tedavi sunması, tedavi için bekleme süresinin olmaması, tedavi ücretinin yanında tatil imkanlarının sunulması, doğal, kültürel ve tarihi güzellikleri gibi özellikleriyle medikal turizmde önemli bir potansiyele sahiptir. Medikal turizmin son yıllarda hızlı bir gelişim göstermesi Türkiye için 3S'ten (Sea, sand, sun) sonra yeni bir "4S" (Sea, sand, sun, surgery) kavramını gündeme getirmiştir.

Türkiye'nin medikal turizmden elde etmiş olduğu gelir ve ülkemize gelen medikal turist sayısının yıldan yıla artması Türkiye'nin medikal turizmde güçlü bir destinasyon olduğunun kanıtıdır. Ülkemizde özellikle özel sağlık kuruluşlarının yapmış olduğu çalışmalar, yabancı hasta departmanlarının kurulması, medikal turizmle ilgili dernek ve kuruluşların sayısının artması sayesinde medikal turizmden elde edilen turizm geliri ve turist sayısının artması beklenmektedir. Fakat medikal turizm konusunda yapılan tanıtların az olması, özel ve kamu kuruluşlarının yapmış olduğu çalışmalar arasında koordinasyonun sağlanamaması, dil problemlerinin olması gibi sebeplerle Türkiye'de medikal turizm istenilen seviyede gerçekleşmemektedir. Bu kapsamda Türkiye'nin medikal turizmde güçlü bir destinasyon olmasına rağmen medikal turizm konusunda istenilen seviyeye gelmesi yolunda bazı problemler bulunmaktadır.

Bu gerçeklikler göz önüne alındığında, bu çalışmanın amacı medikal turizmin Türkiye'deki mevcut durumunu incelemek (medikal turizm faaliyetlerinin uygulanması durumu, medikal turizmin gelişimine olumsuz etki eden unsurlar, medikal turistlerin hastane seçim kriterleri), medikal turizmde sorunların olup olmadığını belirlemek ve öneriler geliştirmektir.

Kavramsal Çerçeve

Deniz aşırı ülkelere tedavi ve bakım amacıyla yapılan seyahat faaliyetlerini kapsayan medikal turizm, sağlık ve turizm kavramlarının bileşiminden doğan bir kavram olarak ortaya çıkmıştır (Anvekar, 2012, s.109). Sağlık turizmi çeşitlerinden birisi olarak gösterilmesine rağmen, medikal turizmin son yıllarda hızlı bir gelişim göstermesi, sağlık turizmi ile eş anlamlı olarak algılanmasına neden olmuştur (Yavuz, 2011, s.7). Literatür incelendiğinde medikal turizm konusunda birçok tanım olduğu, tek ve ortak bir tanım olmadığı görülmektedir. Bu tanımlardan bazıları Tablo-1'de belirtilmiştir.

Tablo 1: Medikal turizm konusunda yapılmış tanımlar

Yazar	Medikal Turizm Tanımı
(Connell, 2006, s. 1093)	Medikal turizm, hastaların deniz aşırı ülkelere tıbbi tedavi almak amacıyla yapmış oldukları seyahatlerdir.
(Bookman ve Bookman, 2007, s. 1).	Medikal turizm, hizmet alışverişini gerektiren, sağlık ve turizm sektörünün birleşimini temsil eden ekonomik bir aktivitedir.
(Lee ve Spisto, 2007: 1)	Medikal turizm, medikal turistlerin iyi ve sağlıklı olabilmeleri için medikal prosedürler ve aktiviteler içeren seyahatlerdir.
(Jose ve Sachdeva, 2010, s.376)	Medikal turizm, düşük maliyetle, bir başka ülkedeki gelişmiş sağlık kuruluşunda tedavi olmak veya cerrahi operasyonları geçirmek amacıyla yapılan seyahatleri içermektedir.
(Vijaya, 2010, s.53)	Hastaların, düşük maliyetli olan gelişmekte olan ülkelere, sağlıksal nedenlerle yaptıkları seyahatlerdir.
(Alvarez vd., 2011, s.2)	Hastaların, tedavi almak amacıyla uluslararası sınırlar arasında yapmış oldukları hareketler (seyahatler) medikal turizm olarak adlandırılmaktadır.
(Cohen, 2012, s.9)	Medikal turizm bir hastanın tedavi alabilmek amacıyla kendi ülkesinden bir başka ülkeye seyahati olarak tanımlanmaktadır.
(Hudson ve Li, 2012, s.229)	Medikal turizm, tıbbi, diş ve cerrahi tedavileri almak amacıyla başka ülkelere yapılan seyahat süreci olarak tanımlanmaktadır.
(Musa vd., 2012, s.630).	Medikal turizm, bir turistin tedavi almak için kendi ülkesinden başka ülkeye gidip, orda en az bir geceleme yaparak tedavi hizmeti için ödeme yapmasını kapsayan bir terimdir.

Kaynak: Buzcu, Z.(2016). Türkiye’de Medikal Turizm ve Özel Hastanelerde Bir Çalışma. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Mersin.

Küresel olarak en hızlı büyüyen alt endüstrilerden birisi olan medikal turizm, gelişmiş ülkelerden gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelere yapılan yeni bir seyahat trendi olarak gösterilmektedir. Bu gelişim süreci yeni bir niş pazar yaratarak turizm endüstrisinin çeşitlenmesi için fırsat sunmaktadır (Lee vd., 2012, s.69; Dawn ve Pal, 2011, s.185). İnsanların ikamet ettiği yer dışında tedavi imkanlarını araştırmasının en önemli nedenleri, tedavilerde sağlanacak maliyet tasarrufu, gelişmekte olan ülkelerin modern ve ileri teknoloji cihazları tedarik etmesiyle sunulan hizmetin kaliteli olması ve işgücü niteliğinin artması, ulaşım bedellerinde yaşanan düşüşler, tedavi için bekleme süresinin olmaması, ulaşım ve teknolojiye gelişimler, gelişmiş ülkelerdeki sağlık masraflarının ülke ekonomisi için büyük bir maddi yük oluşturması, sigorta kapsamında olmayan prosedürler gösterilmektedir (Yeoh vd., 2013, s.196-197; TÜSİAD, 2009, s.5-6).

Medikal turizm, dünya genelinde birçok ülkenin ekonomisine büyük katkılar sunmaktadır. Medikal turizme hizmet veren ülkeye, iş olanakları yaratma, turizm olgusu ile konaklama, yeme-içme vb. gibi ekonomik katkılar sunarken; hastalar açısından ise, düşük maliyet, zaman tasarrufu ve tedavi ile birlikte turizm olanaklarının elde edilmesi şeklinde katkılar sunduğu ifade edilmektedir (Scott vd., 2012, s.63; Pan ve Chen, 2014, s.108). Bu bakımdan medikal turizm, gelişmekte olan ülkeler için karlı bir sektör konumundadır (Heung, 2011, s.995). Medikal turizm hizmetlerinin uluslararası ticarete konu olmasıyla beraber birçok ülke, medikal turizmden faydalanmak ve turizmi çeşitlendirebilmek amacıyla plan ve politikalar geliştirmektedir (Yu vd., 2011, s.858; Han ve Hwang, 2013, s.100).

Aralarında Türkiye’nin yer aldığı yaklaşık 37 ülke medikal turizmde hizmet sunmaktadır. Bu ülkeler, (Iordache vd., 2013, s.34) tarafından yapılan çalışmada aşağıdaki Tablo-2’deki gibi belirtilmiştir.

Tablo 2: Medikal turizm hizmeti sunan ülkeler

Asya ve Ortadoğu	Amerika	Avrupa	Afrika	Diğer
Çin	Arjantin	Belçika	Güney Afrika	Avustralya
Hindistan	Brezilya	Çek Cumhuriyeti	Tunus	Barbados
İsrail	Kanada	Almanya		Küba
Ürdün	Kolombiya	Macaristan		Jamaika
Malezya	Kostarika	İtalya		
Singapur	Ekvator	Letonya		
Güney Kore	Meksika	Litvanya		
Filipinler	ABD	Polonya		
Tayvan		Portekiz		
Türkiye		Romanya		
Birleşik Arap Emirlikleri		Rusya		
		İspanya		

Kaynak: Iordache, C., Ciochiná, I., Roxana, P. (2013). Medical Tourism- Between the Content and Socio-Economic Development Goals. Development Strategies, *Romanian Journal of Marketing*, Issue 1: 31-43.

Dünya turizm gelirinden önemli bir pay alan Türkiye, son yıllarda medikal turizmde önemli adımlar atmıştır. İleri teknoloji ile donatılan hastaneleri, sağlık alt ve üst yapısı, nitelikli insan gücü, tedavi masraflarının batılı ülkelere oranla düşük olması, tedavi için bekleme süresinin olmaması, uluslararası akreditasyon belgesine sahip hastanelerin bulunması, tedavi hizmetinin yanı sıra tatil olanaklarının sunulması, uzman hekimleri gibi özellikleriyle medikal turizmde öne çıkan ülkeler arasında olmak amacıyla kıyasıya rekabet halindedir. Türkiye, özellikle plastik ve estetik cerrahi, saç ekim, göz hastalıkları ve tüp bebek tedavileri, onkoloji, ortopedi, diş, SPA, fizik tedavi rehabilitasyon gibi birçok dalda medikal turist ağırlamaktadır (Özer ve Songur, 2012). Türkiye'ye gelen medikal turistlerin en çok yakın çevredeki ülkelere geldiği görülmektedir. Türkiye'ye, medikal turistlerin geldiği ülkeler (ilk 10 ülke) ve tercih ettikleri sağlık kuruluşları türü tablo-3'te gösterilmektedir (Kaya vd., 2013, s.59).

Tablo 3: Medikal turizm açısından ülkelere ve hastane türlerine göre hasta sayıları (ilk 10 ülke), 2012

Ülke	Hastane Türü				Toplam
	Devlet Hastanesi	Eğitim ve Araştırma Hastanesi	Özel Hastane	Üniversite Hastanesi	
Libya	11	50	36467	6	36534
Almanya	516	81	20366	121	21084
Irak	367	357	14771	243	15738
Azerbaycan	529	905	9176	278	10888
Rusya	287	219	7742	33	8281
İngiltere	419	49	5662	53	6183
Hollanda	118	11	5362	34	5525
Romanya	69	23	4989	8	5089
Bulgaristan	315	150	4256	78	4799
Norveç	40	8	4304	36	4388

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

Türkiye'ye gelen medikal turistlerin genel çoğunluğunun yakın çevredeki ülkelere geldiği görülmektedir. Türkiye'ye gelen medikal turistlerin devlet hastanesi, eğitim ve araştırma hastanesi, özel hastaneler ve üniversite hastaneleri olmak üzere dört tip hastaneye

geldiği ifade edilmektedir. Medikal turistlerin sayıları ve hastanelere gelme oranı aşağıdaki tablo-4'te belirtilmiştir (Kaya vd., 2013, s.26).

Tablo 4: 2012 Yılında hastane türüne göre gelen medikal turist sayısı

Hastane Türü	Medikal Turist	
	Sayı	Yüzde (%)
Devlet Hastanesi	8235	4,9
Eğitim ve Araştırma Hastanesi	4586	2,7
Özel Hastane	154696	91,3
Üniversite Hastanesi	1945	1,1
Toplam	169462	100,00

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

Tablo-4'te görüldüğü üzere Türkiye'ye 2012 yılında 169 bin 462 medikal turist gelirken; medikal turistlerin en fazla özel hastaneleri tercih ettiği görülmektedir. Ayrıca medikal turistlerin en fazla geldiği iller Tablo-5'te belirtilmiştir.

Tablo 5: Medikal turizmde ilk 10 ilde ilk 10 kliniğe göre hasta sayıları, 2012

İller	Klinikler										Toplam
	Göz Hastalıkları	Ortopedi ve Travmatoloji	İç Hastalıkları	Kulak Burun Boğaz	Kadın Hastalıkları ve Genel Cerrahi	Ağız, Diş ve Çene Hastalıkları ve	Beyin ve Sinir Cerrahisi	Deri ve Zührevi Hastalıklar	Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları		
İstanbul	11341	5127	4253	3472	4147	2317	2244	1906	2772	3160	55985
Antalya	5355	6404	7489	6858	2699	4023	3436	2288	1162	102	47649
Ankara	1434	1602	1089	1307	2039	833	1151	829	978	773	16596
Kocaeli	191	370	482	298	991	666	54	311	184	235	13256
İzmir	673	981	516	613	760	664	1041	244	506	82	8324
Muğla	521	712	1046	344	421	442	304	188	178	16	5430
Adana	233	697	124	195	302	120	237	262	139	104	3459
Aydın	79	424	604	299	133	492	218	55	52	423	3093
Gaziantep	168	208	167	144	256	93	92	219	88	109	2198
Bursa	171	114	160	111	279	73	353	31	70	116	1998

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

Türkiye'ye gelen medikal turistlerin en çok İstanbul'u tercih ederken en fazla göz hastalıkları konusunda geldiği görülmektedir. Türkiye'de İstanbul'dan sonra, medikal turistlerin en fazla tercih ettiği il ise, en önemli turizm merkezlerinden birisi olan, Antalya'dır. Medikal turistlerin Türkiye'ye bıraktığı gelir ise Tablo-6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: Medikal turizm-2012 yili kamu ve özel sektör tahmini gelirleri

Medikal Turizm	Hasta Sayısı	Hasta Başına Gelir USD	Toplam Gelir USD
Kamu	14.766	9.000	132.894.000
Özel	154.696	12.000	1.856.352.000

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

Türkiye'ye gelen medikal turistler yaklaşık olarak 2 milyar dolar düzeyinde bir gelir akımı oluştururken, kişi başı özel hastanelere 12 bin dolar, kamu hastanelerine ise 8 bin dolar harcadığı görülmektedir. Ayrıca, medikal turizme hizmeti sunan hastanelerden edinilen verilere göre bir medikal turist konaklama, ulaşım, refakatçi masrafları hariç ortalama 8 bin dolar harcamaktadır (TÜSİAD, 2009, s.15).

Türkiye 2023 turizm stratejisinde turizm çeşitlendirmesi üzerine vurgu yapılmaktadır. Turizm çeşitlendirmesi içinde medikal turizm önemli turizm türlerinden birisini oluşturmaktadır. Ayrıca 2014-2018 yıllarını kapsayan 10.Kalkınma planında sağlık turizminin geliştirilmesi programı adı altında bir başlık bulunmaktadır. Bu program çerçevesinde Türkiye'nin dünyada ilk beş destinasyon arasına girmesi, 750 bin hastanın tedavi edilmesi ve medikal turizmden 5,6 milyar dolarlık bir gelir elde edilmesi hedeflenmektedir. Yükselen bir pazar konumunda olan sağlık turizminden Türkiye'nin 2018 yılında gelirinin üç katı artacağı, 2023 yılında ise 20 milyar dolar gelir elde edeceği tahmin edilmiştir (SATURK, 2016).

Son yıllarda medikal turizm gelirinden önemli bir pay alan Türkiye için 3S (Sea, Sun, Sand) dışında bir "S" (Surgery) daha eklendiği ifade edilmiştir (Tütüncü vd., 2011, s.91). Medikal turizm için yapılan alt ve üst yapı çalışmaları, sağlık kuruluşlarının yapmış olduğu çalışmalar, yabancı hasta departmanlarının kurulması, Sağlık Bakanlığının yapmış olduğu atılımlar eşliğinde Türkiye'nin medikal turizmden elde edeceği gelirin her geçen gün artma eğiliminde olması beklenmektedir. Fakat Türkiye'nin medikal turizmde pazarlama ve tanıtım çalışmalarının yeterince yapılamaması, bürokratik işleyişin yavaş olması, dil ve iletişim konularında yaşanan sorunlar, medikal turizme destek veren kamu ve özel kurumlar arasında yaşanan koordinasyonsuzluklar gibi bazı zayıf yönleri de bulunmaktadır (İçöz, 2009, s.2274; Kiremit, 2008, s.57; Demirer, 2010, s.49-50; Khafizova, 2011, s.90-91; Kostak, 2007, s.154; TÜSİAD, 2009; Omay ve Cengiz, 2013, s.429; Deloitte, 2012, s.41; Gülen ve Demirci, 2012, s.158). Türkiye'nin medikal turizm pazarından yeterli payı alabilmesi ve kalkınma planları hedeflerine ulaşabilmek için Türkiye'de medikal turizm alanındaki mevcut durumunun ortaya çıkarılması, sorunların belirlenmesi ve önerilerin oluşturulması gerekmektedir.

Yöntem

Bu çalışma, Türkiye için önem arz eden ve alternatif turizm türünden birisi olan medikal turizmde yaşanan sorunların belirlenmesi, Türkiye'nin medikal turizmde mevcut durumunun ortaya çıkarılması, medikal turizmin gelişimi için gerekli önerilerde bulunarak devlet, özel sektör ve turizm yatırımcılarının dikkatini çekmek amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla çalışmanın modeli tarama modelidir. Tarama modeli geçmişte olan veya hali hazır durumda var olan bir durumu betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımı olarak ifade edilmektedir (Karasar, 2011, s.77). Araştırmada durum betimlenmesi amacıyla anket geliştirilmiştir. Çalışmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket için konuyla ilgili uzmanların görüşlerinden, Binler (2015), Heung vd. (2011), Ricafort (2011), Khafizova (2011), Yalçın (2006), Akdu (2009), Woo ve Schwartz (2014), Kazemi (2007) çalışmalarından yararlanılmıştır. Türkiye'deki özel hastanelerin medikal turizmde daha ön planda olması ve özel hastanelere olan medikal turist talebinin daha fazla olması sebebiyle çalışmanın evrenini Sosyal Güvenlik Kurumuna kayıtlı tüm özel hastaneler oluşturmaktadır.

Çalışmanın evreni toplamda 542 adet özel hastane olarak belirlenmiştir. Araştırmada tam sayım yöntemi uygulanmıştır. Araştırma dahilinde tüm hastanelere posta ve mail yoluyla, yüz yüze görüşme yoluyla ve telefonla iletişime geçilmiştir. Fakat hastanelerden dönüş oranı %38 (206 adet anket) olarak sonuçlanmıştır. Çalışmada 206 adet özel hastaneden alınan bilgiler doğrultusunda veriler düzenlenmiş ve analize geçilmiştir. Altunışık vd. (2002, s.59) tarafından yapılan çalışmada 30'dan büyük ve 500 den küçük örnek büyüklükleri, birçok araştırma için yeterli olduğu ifade edilmiştir.

Ayrıca araştırma için geliştirilen anketin son sorusu açık uçlu soru olduğundan bu soruya içerik analizi uygulanmıştır. İçerik analizi belirli kurallar dahilinde kodlamalar ile veriler içindeki sözcüklerin daha küçük içerik kategorisiyle özetlendiği sistematik bir teknik olarak tanımlanmaktadır (Sert vd., 2012, s.353). Açık uçlu sorulan anket sorusuna 123 özel hastane yöneticisi cevap vermiştir. Hastane yöneticilerinin kullandıkları ifadeler için sıklık sayımı yapılmış, ulaşılan temalar ise gruplandırılıp sayısal hale getirilerek yorumlanmıştır. Araştırmaya katılan hastane yöneticilerinin vermiş oldukları cevapların sayımları araştırmanın güvenilirliği açısından 3 defa tekrar edilerek yapılmıştır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda geliştirilen araştırma soruları şu şekilde özetlenebilir.

Araştırma Sorusu 1: Türkiye’de medikal turizmde mevcut durum (medikal turizm faaliyetlerinin uygulanması durumu, medikal turizmin gelişimine olumsuz etki eden unsurlar, medikal turistlerin hastane seçim kriterleri) nedir?

Araştırma Sorusu 2: Medikal turizmde yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri nelerdir?

Araştırma Sorusu 3: Özel hastanelerin (genel ve dal) medikal turizmin gelişimi konusundaki önerileri nelerdir?

Çalışmanın Bulguları

Araştırmada anketin güvenilirliğini ölçmek için Cronbach’s Alpha katsayısı kullanılmıştır. Cronbach’s Alpha testine göre anketin güvenilirliği 0,855 olarak belirlenmiştir. Güvenirlilik katsayısının almış olduğu değere göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Türkiye genelinde araştırmaya katılan hastanelerin bulunduğu iller aşağıdaki tablo-7’de gösterilmektedir.

Tablo 7: Hastanelerin buldukları iller

İller	Hastanelerin Buldukları İller	
	n	%
İstanbul	52	25,2
Antalya	21	10,2
Ankara	20	9,7
Adana	14	6,8
Gaziantep	9	4,4
Kayseri	8	3,9
İçel	8	3,9
İzmir	7	3,4
Bursa	6	2,9
Muğla	6	2,9
Diyarbakır	6	2,9
Hatay	6	2,9
Sakarya	4	1,9
Şanlıurfa	4	1,9
Kocaeli	4	1,9
Malatya	3	1,5
Manisa	3	1,5
Denizli	3	1,5
Konya	2	1

Balıkesir	2	1
Van	2	1
Batman	2	1
Osmaniye	2	1
Elazığ	2	1
Çorum	2	1
Adıyaman	1	,5
Çanakkale	1	,5
Erzurum	1	,5
Eskişehir	1	,5
Kırşehir	1	,5
Kahramanmaraş	1	,5
Rize	1	,5
Karaman	1	,5
Toplam	206	100,0

Araştırmaya katılan hastanelerin buldukları iller incelendiğinde en fazla katılım gösteren illerin İstanbul, Ankara, Antalya, Adana ve Gaziantep olduğu görülmektedir.

Tablo 8: Araştırmaya katılan hastane yöneticilerinin görev dağılımları

Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Görevleri		
Görevler	n	%
Yönetici Hekim (Başhekim)	62	30,0
Hastane Müdürü	56	27,2
Uluslararası Hasta Koordinatörleri (Sorumluları, müdürleri)	50	24,3
Uluslararası Pazarlama Koordinatörleri	38	18,5
Toplam	206	100,0

Araştırmaya katılan yöneticilerin hastane içinde almış oldukları görevler incelendiğinde %30'luk oranla en çok yönetici hekimlerin çalışmaya katıldığı gözlemlenmiştir. Diğer yöneticilerin yüzdeleri incelendiğinde %27,2'sinin hastane müdürü, %24,3'ünün uluslararası hasta koordinatörü ve %18,5'inin uluslararası pazarlama koordinatörü olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 9: Medikal turizm faaliyetlerinin uygulanma oranları

SORULAR	n	Evet	Hayır
Hastanenizi, "medikal turizm alanında faaliyet gösteren bir kurum" olarak tanımlayabilir misiniz?	206	%80,6	%19,4
Hastanenize medikal turizm kapsamında, medikal turist geliyor mu?	206	%82	%18
Hastanenizde medikal turistlerle ilgilenmek üzere oluşturulmuş bir uluslararası hasta departmanı ve/veya görevlendirilmiş bir personel bulunuyor mu?	206	%76,2	%23,8
Hastanenize gelen medikal turistlerle iletişim kurmak için hastanenizde yeterli sayıda yabancı dil eğitimi olan personel bulunuyor mu?	206	%75,2	%24,8
Hastanenize gelen medikal turistlerle iletişim kurmak için hastanenizin anlaşmalı tercüman (çevirmen) bulunuyor mu?	206	%65	%35
Hastanenizde medikal turistlerin transferi (Hastaneden havaalanına veya terminale/ havaalanından veya terminalden hastaneye/hastaneden konaklama merkezine vb.) için özel ulaşım imkanı mevcut mu?	206	%64,1	%35,9
Hastanenizde uluslararası pazarlama departmanı bulunuyor mu?	206	%54,9	%45,1
Hastanenizde sunulan medikal hizmetleri, medikal turistlere paket program eşliğinde mi sunuyorsunuz?	206	%55,3	%44,7
Hastaneniz medikal turizm ile ilgili olarak aracı kurumlarla (Seyahat Acentesi, şirketler vb.) çalışıyor mu?	206	%61,2	%38,8
Medikal turist aldığı tedavi sonrası ülkesine döndükten sonra tedavinin devamı konularında medikal turistin ülkesindeki doktorlarla iletişiminiz bulunuyor mu?	206	%60,7	%39,3

Hastanenizde medikal turizm amaçlı elektronik sağlık kayıtları kullanılıyor mu?	206	%73,3	%26,7
Hastaneniz içindeki yönlendirme levhaları ve uyarı işaretleri medikal turistler için anlaşılır şekilde konumlandırılmış mı?	206	%70,9	%29,1
Medikal turiste aldığı tedavi sonrasında (medikal promosyon paketi olarak) gezi, seyahat veya özel turlar sunuluyor mu?	206	%13,1	%86,9
Hastanenizde engelli medikal turistlerin sağlık hizmetlerinden yararlanması için gerekli düzenlemeler bulunuyor mu?	206	%81,1	%18,9

Araştırmaya katılan özel hastanelerin %80,6'sı kendilerini medikal turizmde faaliyet gösteren kurum olarak tanımlarken %19,4'ü medikal turizm hizmeti vermediklerini ifade etmişlerdir. Medikal turizm kapsamında hasta gelip gelmediğine yönelik sorulara hastanelerin %82'si medikal turizm kapsamında turist geldiğini ifade ederken hastanelerin %18'i medikal turizm kapsamında turist gelmediğini ifade etmiştir. Hastanelerin medikal turistlerle ilgilenmek üzere bir departman veya görevlendirilmiş personel bulundurma durumları incelendiğinde hastanelerin %76,2'si bu konuda bir departman veya görevli personel bulduklarını ifade ederken, %23,8'i medikal turistlerle ilgilenmek üzere görevli bir personel veya bir departman bulundurmadıklarını ifade etmiştir. Hastanelerin %75,2'sinin medikal turistlerle iletişim kurmak için yabancı dil eğitimi olan personel bulduklarını belirlerken; hastanelerin %24,8'inde medikal turistlerle iletişim kurmak için yabancı dil eğitimi olan personel bulunmadığı görülmektedir. Hastanelerin %65'inde medikal turistlerle iletişim kurmak için anlaşmalı tercüman (çevirmen) bulunurken; %35'inde medikal turistlerle iletişim kurmak için anlaşmalı tercüman (çevirmen) bulunmadığı görülmektedir. Medikal turistlerin transfer imkanları konusunda hizmetleri bulunup bulunmadığına yönelik yöneltilen sorulara hastanelerin %64,1'i bu konuda hizmet sağladığını ifade ederken; hastanelerin %35,9'u transfer konusunda hizmet sağlamadıklarını ifade etmiştir. Hastanelerin uluslararası pazarlama departmanları bulunma durumuna yönelik yöneltilen sorulara; hastanelerin %54,9'u uluslararası pazarlama departmanları bulunduğunu ifade ederken; hastanelerin %45,1'i uluslararası pazarlama departmanlarının bulunmadığını ifade etmiştir. Medikal hizmetleri paket bir program olarak sunulma durumuna yönelik yöneltilen sorulara hastanelerin %55,3'ü medikal hizmetleri paket program eşliğinde sunduğunu ifade ederken; hastanelerin %44,7'si medikal hizmetleri paket program eşliğinde sunmadığını ifade etmiştir. Hastanelerin %61,2'si medikal turizmle ilgili olarak aracı kurumlarla çalışırken, hastanelerin %38,8'i medikal turizmle ilgili olarak aracı kurumlarla çalışmadığını ifade etmiştir. Hastanelerin medikal turisti tedavi ettikten sonra medikal turistlerin ülkesindeki doktorlarla iletişim içinde olma durumlarına yönelik yöneltilen sorulara hastanelerin %60,7'si iletişiminin bulunduğunu ifade ederken; hastanelerin %39,3'ü medikal turistlerin ülkesindeki doktorlarla iletişim içinde olmadıklarını ifade etmiştir. Hastanelerin %73,3'ü medikal turizm amaçlı elektronik sağlık kayıtları tuttuğunu ifade ederken; hastanelerin %26,7'si medikal turizm amaçlı elektronik sağlık kayıtlarını tutmadığını ifade etmiştir. Hastanelerin %70,9'u yönlendirme levhaları ve uyarı işaretlerinin medikal turist açısından uygun olduğunu ifade ederken, hastanelerin %29,1'i yönlendirme levhaları ve uyarı işaretlerinin medikal turist açısından uygun olmadığını ifade etmiştir. Hastanelerin medikal turistlere sunmuş olduğu tedavi sonrasında gezi, seyahat ve özel turların bulunma durumuna yönelik yöneltilen ifadelerde hastanelerin %13,1'i tedavi sonrası gezi, seyahat ve özel turlar sunduğunu ifade ederken; hastanelerin %86,9'u bu konuda herhangi bir hizmet sunmadıklarını ifade etmişlerdir. Hastanelerin %81,1'i engelli medikal turistlerin faydalanması için gerekli düzenlemelerin bulunduğunu ifade ederken; hastanelerin %18,9'u engelli medikal turistlerin sağlık hizmetlerinden faydalanması için gerekli düzenlemelerin bulunmadığını ifade etmiştir.

Tablo 10: Hastane yöneticilerinin Türkiye’de medikal turizmin gelişimine olumsuz etki eden unsurları değerlendirme durumu

İfadeler	n	Ortalama	S.Sapma
Tanıtım Eksikliği	206	3,26	1,23
Olumsuz Ülke İmajı	206	3,12	1,17
Dil ve İletişim Problemleri	206	3,07	1,28
Nitelikli Personel Eksikliği	206	2,91	1,13
Talep Yetersizliği	206	2,91	0,97
Finansman Sorunları	206	2,80	1,20
Yasa ve Yönetmelikler	206	2,69	1,09
Fiziki Alt Yapı Yetersizliği	206	2,60	1,14
Teknolojik Alt Yapı Yetersizliği	206	2,33	1,09

Araştırmaya katılan özel hastanelerin Türkiye’de medikal turizmin gelişimine olumsuz etki eden unsurları değerlendirme durumu incelendiğinde tanıtım eksikliği konusu 3,26 ortalama ile ilk sırada etki eden unsur olarak değerlendirilirken; olumsuz ülke imajı 3,12 ortalama ile ikinci sırada etki eden unsur olarak değerlendirilmiştir. Medikal turizmin gelişimine en az olumsuz etki eden unsur ise 2,33 ortalama ile teknolojik alt yapı yetersizliği ifadesi olmuştur.

Tablo 11: Medikal turistlerin hastane seçim kriterlerinin/faktörlerin değerlendirilmesi

İfadeler	n	Ortalama	S.Sapma
Hizmet Kalitesi	206	4,12	0,86
Daha Önceki Hasta Tavsiyeleri	206	3,97	1,07
Hekimlerin Ünü ve Tıbbi Personelin Kalitesi	206	3,94	0,97
Gelişmiş Tıbbi Teknolojiye Sahip Olunması	206	3,92	1,02
Fiziki Alt Yapı	206	3,77	1,07
Hastanenin Ünü	206	3,67	1,07
Tedavi İçin Bekleme Süresinin Olmaması	206	3,67	1,23
Medikal Turistlerle İlgilenen Ayrı Bir Departmanın Olması	206	3,27	1,37
Tedavi Masraflarının Düşük Olması	206	3,16	1,09

Araştırmaya katılan özel hastane yöneticilerine medikal turistlerin hastanelerini tedavi için tercih etmelerine etki eden faktörlerin önem derecesini belirtmeleri istenmiştir. “Hizmet kalitesi” ifadesi hastane yöneticileri tarafından 4,12’lik ortalama ile ilk sırada derecelendirilmiştir. “Daha önceki hasta tavsiyeleri” 3,97 ortalama ile ikinci sırada yer alırken; “Hekimlerin ünü ve tıbbi personelin kalitesi” 3,94 ortalama ile üçüncü sırada derecelendirilen ifade olmuştur. “Tedavi masraflarının düşük olması” ifadesi ise 3,16 ortalama ile özel hastane yöneticileri tarafından son sırada (3,16) derecelendirilmiştir.

Tablo 12: Hastanede medikal turistlere sunulan hizmetler konusunda yaşanan sorunlar

Sorunlar	n	Ortalama	S.Sapma
Sağlık mevzuatı sorunları	206	2,34	1,09
Mali destek (Devletten) eksikliği (yetersizliği)	206	2,32	1,26
Nitelikli personel sorunu		2,15	1,05
Tutundurma faaliyetlerinin (reklam, tanıtım, broşür, dergi, internet vb.) yetersizliği	206	2,05	0,93
Finansman sorunu	206	2,02	0,83
Medikal turistler veya aracı kurumlarla dil ve iletişim problemleri	206	1,94	1,04
Fiziki alt yapı yetersizliği	206	1,73	0,90
Rehabilitasyon Hizmetleri Sorunu	206	1,72	0,83
Yönetim Hizmetleri Sorunu	206	1,72	0,87
Teknolojik Altyapı Yetersizliği	206	1,67	0,88
Destek hizmetler (Güvenlik, temizlik, ulaştırma, laboratuvar,	206	1,62	0,85

ikram, mobil sağlık hizmetleri vb.) sorunu			
Acil hizmetler (ambulans, teknik olanaklar vb.) sorunu	206	1,61	0,89
Tedavi Hizmetleri Sorunu	206	1,57	0,78

Hastane yöneticilerinin medikal hizmetler konusunda yaşanan sorunlara vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde 2,34'lük ortalama ile sağlık mevzuatları konusu ilk sırada yer alan sorun iken; 2,32 ortalama ile Mali destek (Devletten) eksikliği (yetersizliği) konusu yöneticiler tarafından ikinci sırada değerlendirilen sorun olmuştur. En düşük sorun olarak ise 1,57 ortalama ile tedavi hizmetleri konusunda gözlemlenmiştir.

Tablo 13: Sıralanmış ifade sıklık listesi

İfadeler	n	%
Tanıtım Yapılmalı	57	31,6
Ortak ücret tarifesi oluşturulmalı	21	11,7
Akreditasyona önem verilmeli	21	11,7
Vize kolaylığı sağlanmalı	17	9,4
Medikal turizm konusunda devlet politikası geliştirilmeli	13	7,2
Devlet Teşviki sağlanmalı	12	6,7
Nitelikli eleman yetiştirilmeli	10	5,6
Alt yapı gelişimi sağlanmalı	6	3,3
Yabancı dil bilen personel olmalı	6	3,3
Yurt dışı kanallarla çalışma olmalı	4	2,2
Medikal turizmle ilgilenen derneklerin aktif olması gerek	2	1,1
Yurt içi medikal acenteler olması	2	1,1
Devlet ve özel sektör işbirliği sağlanmalı	2	1,1
Ulaşım imkanları genişletilmeli	2	1,1
Ülkede huzur ortamı olmalı	2	1,1
Bölgesel Branşlaşma olmalı	1	0,6
Paket Fiyatlarının Düşürülmesi	1	0,6
Medikal turizm konusunda Eğitim verilmeli	1	0,6
Toplam	180	100

Çalışma kapsamında yöneticilere açık uçlu soru olarak medikal turizmin geliştirilmesi konusunda önerilerinin ne olduğu sorulmuştur. Yapılan içerik analizi sonucuna göre yaptıkları önerilerin ilk sırasında %31,6'lık oranla tanıtım yapılması önerisi yer almaktadır. Ortak ücret tarifesi oluşturulması ve akreditasyon konusuna önem verilmesi önerileri aynı yüzdelik oranla (%11,7) ikinci sırayı paylaşan öneriler olarak karşımıza çıkarken; %9,4'lük payla vize kolaylığı sağlanması konusu üçüncü sıradaki öneri olarak belirlenmiştir. Yapılan içerik analizi sonucunda yapılan sıklık sayımında en düşük yüzdeyi ise (%0,6) bölgesel branşlaşma, paket fiyatlarının düşürülmesi ve medikal turizm konusunda eğitim verilmesi önerileri olarak belirlenmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Türkiye'de turizmi tüm yıla yaymak, turizm gelirlerini ve turist sayısını artırmak için üzerinde durulan önemli konulardan birisi turizm çeşitlendirmesidir. Turizm çeşitlendirmesi içinde en önemli başlıklardan birisini sağlık turizmi çeşitlerinden birisi olan medikal turizm oluşturmaktadır. T.C Kalkınma Bakanlığının yapmış olduğu 2014-2018 yıllarını kapsayan 10. kalkınma planında, diğer kalkınma planlarından farklı olarak bir turizm türüne yönelik olarak sağlık turizmi geliştirme programı oluşturulmuştur. Bu program çerçevesinde medikal turizme yönelik olarak dünyada ilk beş destinasyon arasına girilmesi, 750 bin yabancı hasta tedavi edilmesi ve medikal turizmden 5,6 milyar dolarlık bir gelir elde edilmesi amaçlanmıştır. Son yıllarda medikal turizmin Türkiye ekonomisine olumlu katkıları ve hızlı bir gelişim

göstermesi “3S” ten (Sea, sand, sun) sonra 4S (Sea, sand, sun, *surgery*) kavramını gündeme getirmiştir. Medikal turizm için konulan hedeflere ulaşabilmek için medikal turizmin mevcut durumunun belirlenmesi, sorunların ortaya çıkarılması ve gerekli önerilerin oluşturulması çalışmanın ana amacını oluşturmaktadır.

Bu amaçla yapılan çalışmada özel hastanelerin %80,6’sı kendilerini medikal turizmde faaliyet gösteren bir kurum olarak tanımlamış ve %82’si ise medikal turist geldiğini belirtmişlerdir. Buradan hareketle hastanelerin birçoğunda medikal turizm anlayışının oluştuğu ifade edilebilir. Hastanelerin %76,2’si uluslararası hasta departmanı veya bu konu ile ilgili bir personel olduğunu belirtmişlerdir. Hastanelerde bu konuda ilgili personel Sigorta süreçleri, her türlü rezervasyon süreçleri, tedavi süreçleri ve tedavi hizmeti konusundaki süreçler, hastalara anadilinde hizmet sunulması süreci, medikal turistin ülkesine döndükten sonra tedavi sonrası takip süreçleri gibi birçok hizmet sunmaktadırlar. Bu da medikal turiste güven sağlayan ve hizmet kalitesini artıran bir konudur. Medikal turizme hizmet sunan tüm hastanelerin bu tür departmanları oluşturması hastaneler için önem arz etmektedir. Araştırmaya katılan hastanelerin medikal turistlerle iletişim kurmak için yeterli sayıda yabancı dil eğitimi olan personel bulundurma durumu %75,2 olarak ifade edilirken anlaşmalı tercüman bulunması durumu ise %65 olarak ifade edilmiştir. Medikal turizm hizmeti sunabilmek ve bu turizm türünün geliştirilmesi için yabancı dil bilen personel konusu önem arz etmektedir. Bu konuda hastaneler medikal turizmde daha etkin hizmet sunabilmek ve pazar payını artırabilmek amacıyla tüm personeline hizmet içi eğitimler veya eğitim kurumları ile anlaşmalar eşliğinde dil eğitimi almalarını sağlamaları önerilebilir.

Araştırmaya katılan hastanelerin yaklaşık yarısı (%54,1’i) uluslararası pazarlama departmanı bulunduğunu belirtmişlerdir. Medikal turizmin gelişimi altında yatan en önemli faktör sağlık hizmetlerinin ticarileşmesidir. Medikal turizmde hizmet sunan hastanelerin bu tür departmanlar kurarak yurt dışı pazarlama çalışmalarına ağırlık verilmesi gerekmektedir. Bu tür pazarlama departmanları sayesinde hedef pazarları incelemeli, medikal fuarlara katılım için araştırmalar yapmalı, pazar paylarının artması için daha etkin tutundurma faaliyetlerini yapması gerekmektedir. Araştırmaya katılan hastanelerde sunulan medikal hizmetleri, medikal turistlere paket program eşliğinde sunma durumu hastanelerin %55,3 ‘lük kısmında yapılmaktadır. Bu çalışmalara diğer alternatif turizm türlerinin de entegre edilerek paket programlara eklenerek sunulması sağlanabilir. Bu tür oluşturulan paketlerin diğer alternatif turizm türlerini kapsayıp Türkiye’nin tüm turizm türlerinde aktif olduğunun görülmesi açısından uzman ekiplerce düzenlenmesi gerekmektedir. Hastanelerin %70,9’lük kısmı hastane içindeki yönlendirme levhaları ve uyarı işaretlerini medikal turistler için anlaşılır şekilde konumlandığını ifade etmişlerdir. Bu konuda gerekirse birkaç dilde medikal turistin anlayacağı şekilde yönlendirme levhalarını kullanması karışıklığın önlenmesi, herhangi bir tehlike anında tahliyenin kolayca sağlanması gibi konularda önem arz etmektedir. Araştırmaya katılan hastanelerin %73,3’lük kısmı medikal turizm amaçlı elektronik sağlık kayıtları tuttuğunu belirtmişlerdir. Gerekli istatistiklerin üretilmesi, yorumlanması ve analiz edilmesi, gerekli politikaların üretilmesi amacıyla medikal turizme hizmet sunan tüm hastanelerin gerekli bilgileri kayıt altına alması gerekmektedir.

Araştırmaya katılan hastanelerin %13,1’lik kısmı medikal turiste aldığı tedavi sonrasında (medikal promosyon paketi olarak) gezi, seyahat veya özel turlar sunduğunu belirtmiştir. Genel olarak bu oran çok düşük seviyededir. Sağlık Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve TÜRSAB ortak çalışmaları eşliğinde medikal turizmin diğer turizm türleri ile entegre olarak Türkiye’nin doğal, kültürel ve tarihi kaynaklarının tanıtılması ve bunu hasta ve hastanın refakatçisine gezi ve seyahat imkanlarıyla sunulması Türkiye’nin tanıtımı açısından önemli bir adım olacaktır. Ayrıca medikal turizm konusunda uzmanlaşan acentelerin kurulması ve yasal mevzuatının oluşturulması yönünde adımlar hızlandırılmalıdır.

Araştırma dahilindeki hastanelerin Türkiye'de medikal turizmin gelişimine olumsuz etki eden unsurları değerlendirmeleri istenmiştir. Hastane yöneticilerinin vermiş oldukları cevaplarda tanıtım eksikliği (3,26 ortalama), olumsuz ülke imajı (3,12 ortalama) ve dil ve iletişim problemleri (3,07) konusu hastane yöneticileri tarafından olumsuz etki eden unsurlar arasında ilk üç sırayı oluşturmuştur. Tanıtım eksikliği konusunun ilk sırada yer alması medikal turizm açısından önemli bir eksiktir. Bu konuda Ekonomi Bakanlığı tarafından 2015-8 Sayılı Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Karar'a göre sağlık turizmi konusunda sağlanan tanıtım teşviklerden hastanelerin faydalanması, özel hastanelerin yurt dışı tanıtım ofisleri kurması, yurt dışından medikal turist getirilmesi için aracı kurumlarla çalışılması, internetin aktif bir şekilde kullanılması, Kültür Turizm Bakanlığı tarafından hedef pazarlarda medikal turizm ile ilgili şubeler kurulması vb. gibi tanıtım çabaları önerilebilir. Son yıllarda Ortadoğu'da yaşanan terör ve savaş gibi olayların Türkiye sınırlarına yakın konumda olması, yurt dışında Türkiye adına yapılan olumsuz propagandalar nedeniyle hastane yöneticileri olumsuz ülke imajı konusunu vurgulamış olabilirler. Türkiye yapacağı tanıtım faaliyetleri ve sunacağı hizmetlerle yurt dışında Türkiye konusunda olan ve olabilecek olumsuz yargıları yıkmaya çalışmalıdır. Yabancı dil ve iletişim problemlerinin medikal turizmde faaliyet gösteren hastanelerde olmaması gerekmektedir. Ayrıca medikal turistlerin alacağı hizmetlerde kalite algısını daha da yükseltebilmek amacıyla kültürel farklılıkları göz önünde bulundurarak hizmet içi eğitimler yoluyla hastane çalışanlarına beden dili konusunda eğitimler verilmelidir.

Çalışmada medikal turistlerin tedavi için hastaneyi tercih etme faktörlerinin önem derecesini belirlemek için hastane yöneticilerine soru yöneltilmiştir. En yüksek ortalamanın hizmet kalitesi konusunda olduğu görülmüştür. Tedavi süreçlerinin tümünde sunulan hizmetlerin kalitesi bir medikal turist için vazgeçilmez bir unsurdur. Yöneticilerin medikal turistlerin hizmet kalitesi bakımından hastanelerini tercih ettiğini belirtmesi Türkiye'deki hastanelerin medikal turizm konusunda önemli bir seviyede olduklarını göstermektedir. Ayrıca hizmet kalitesi konusunda hastane yöneticilerinin uluslararası alanda geçerli olan akreditasyon belgelerini alması önem arz etmektedir. Uluslararası alanda olan bir akreditasyon belgesi alınacak hizmetlerin standardı ve kalitesi hakkında belirleyici olmaktadır. Bu da hastane tercihlerinde medikal turistin seçim kararını etkileyecek bir faktördür.

Medikal turistlerin hastaneleri tercihinde ikinci sırayı 3,97 ortalama ile daha önceki hasta tavsiyelerinin oluşturması hastanelerin sunmuş oldukları hizmetlerde medikal turistin ülkesine olumlu bir deneyimle döndüğünü göstermektedir. Olumlu deneyimle dönen bir medikal turist kulaktan kulağa pazarlama yoluyla Türkiye'nin tanıtımına katkı sağlayacaktır.

Hastane yöneticilerine, medikal turistlere sunulan hizmetler konusunda yaşanan sorunların önem derecesinin ne olduğu sorulmuştur. Genel olarak bakıldığında yöneticilerin medikal hizmetler konusunda yaşanan problemleri düşük ve düşüğe yakın ortalama ile cevapladıkları görülmektedir. Hastane yöneticileri Sağlık mevzuatı konusunu özel hastanelerin yaşadıkları sorunlar arasında diğer sorunlar içinde daha yüksek ortalama ile belirlemiştir. Bu konuda medikal turizmin gelişimi için Bakanlıkların ortak çalışmalarıyla kapsamlı mevzuatların oluşturulması ve uygulanması gerekmektedir.

Hastane yöneticilerine medikal turizmin gelişimi için önerilerinin ne olduğu açık uçlu bir soru olarak yönlendirilmiştir. Hastane yöneticilerinin kullandıkları ifadeler içerik analizine tabi tutularak sıklık sayımı yapılmıştır. Türkiye'de medikal turizmin geliştirilmesi için yapılan önerilerden en fazla geçen kelime tanıtım (%31,6), ortak ücret tarifesi (%11,7) ve akreditasyon (%11,7) konusunda yapılmıştır. Çalışma için sorulan bir diğer soruda medikal turizmin gelişimine olumsuz etki eden faktörlerin değerlendirilmesi istendiğinde araştırmaya katılan özel hastanelerin vermiş oldukları cevaplarda tanıtım eksikliği vurgulanmıştır. İçerik

analizinde de tanıtım önerisi ilk sırada yer almaktadır. Medikal turizmde bir ülkenin sunmuş olduğu olanaklar için tanıtımının yapılması büyük önem arz etmektedir. Bu konuda medikal turizm konusunda tüm paydaşların etkin tanıtım politikaları için desteği gerekmektedir. Medikal turizme hizmet sunan hastanelerin yurt dışında yapılan medikal turizm konulu fuarlara etkin bir şekilde katılması, yurt dışında tanıtım ofisleri kurması, hedef alınan pazarlarda özellikle Türkiye'ye genel olarak hastaların en yoğun olarak geldiği pazarlarda (Almanya, Libya ve Rusya vs.) etkin tutundurma faaliyetleri yapması gerekmektedir. Ayrıca diğer hedef pazarlar da seçilerek Türkiye'nin aktif tanıtımının yapılması gerekmektedir. tanıtım faaliyetlerinde medikal turizme ek olarak diğer turizm türlerinde de entegrasyon çalışmalarını yaparak Türkiye'nin turizm faaliyetleri bakımından potansiyeli ön plana çıkarılmalıdır.

Ortak ücret tarifesi ve akreditasyon konusundaki öneriler ise ikinci sırada sunulan önerilerdir. Medikal turizmde sunulan hizmetlerin ve hizmet kalemleri içindeki işlemlerin sağlık bakanlığı ve özel hastaneleri temsilen bir kuruluşun ortak çalışmaları sayesinde taban ve taban fiyatları konusunda belirlemeler yapılmalı ve denetimi de yapılmalıdır. Uluslararası anlamda hizmetin kalitesi konusunda belirleyici bir faktör olan akreditasyon konusu medikal turizmde hizmet sunan tüm hastaneler tarafından dikkat edilmesi gereken bir unsurdur. Medikal turistlerin sağlık kuruluşunun verdikleri hizmetlerin kalitesinden emin olmasının sebeplerinden birisi akreditasyon konusudur. Bu nedenle medikal turizm gelirinden daha fazla pay alabilmek ve medikal turist sayısının artırılabilmesi gibi amaçlarla özel hastanelerin teşvik edilerek akreditasyon alması için çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca vize kolaylığı sağlanması önerisi ise %9,4'lük ortalama ile dördüncü sıradaki öneri olarak belirlenmiştir. Vize muafiyeti ile ilgili olarak ülkeler arası ikili anlaşmalar konusunda çalışmalar artırılmalı ve medikal turizm konusunda e-vize uygulamasına geçiş hızlandırılmalıdır.

Bu makale çalışması ile Türkiye'nin medikal turizmde olan mevcut durumu betimlenmeye çalışılmıştır. Dünya nüfusunun giderek artması, gelişmiş ülkelerin sağlık harcamalarını indirmek amacıyla yurt dışı tedavi olanaklarını araştırması, tedavi masraflarının bazı ülkelerde düşük olması, ileri teknoloji vb. gibi nedenlerle dünyada medikal turizmin gelişeceği açıktır. Dünya medikal turizm pazarından önemli bir pay alabilmek için medikal turizme hizmet sunan tüm paydaşların gelişim için ortak hareket etmeleri ve medikal turizmde ülke politikası oluşturup bu kapsamda ilerlemeleri gerekmektedir. Medikal turizmde rakip ülkelerin stratejileri takip edilmeli ve Türkiye'nin dünyada ilk beş destinasyon arasına girmesi için etkin adımlar atılmalıdır. Avrupa'da yaşlı nüfusun artmasına paralel olarak sağlık turizminin diğer kolları olan ileri yaş ve engelli turizminden turist ağırlayabilmek ve tedavi etmek için hastanelerin geriatri bölümleri kurması yönünde çalışmalar yapması gerekmektedir.

İlerde yapılacak çalışmalarda medikal turist kabul eden illerin medikal turizmde karşılaştırılması, ayrıca Türkiye'ye medikal turizm kapsamında gelen medikal turistlerin görüşlerinin, memnuniyet düzeylerinin, istek ve önerilerinin belirlenmesi üzerine çalışmalar yapılması medikal turizm sektörü açısından literatüre bir başka katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Akdu, S. (2009). *Sağlık turizmi kapsamında medikal turizm ve Türkiye'deki uygulamalar üzerine bir araştırma; İstanbul ve Ankara örneği*. (Basılmamış yüksek lisans tezi), Gazi üniversitesi, Ankara.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Yıldırım, E., Bayraktaroğlu, S. (2002). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı, 2.baskı*, Sakarya: Sakarya Kitapevi.
- Alvarez, M.M, Chanda, R., & Smith, R.D. (2011). The potential for bi-lateral agreements in medical tourism: A qualitative study of stakeholder perspectives from the UK and

- India. *Globalization and Health*, Vol:7, Issue:1, 1 Eylül 2014 tarihinde <http://www.globalizationandhealth.com/content/7/1/11>, adresinden alınmıştır.
- Anvekar, S.R. (2012). Medical tourism in India: A strategic approach towards effective branding for health care services marketing. *American Journal of Management*, 12(2/3), 108-116.
- Bookman, M.Z., & Bookman, K.R. (2007). *Medical tourism in devoloping countries*. New York: Palgrave Macmillan.
- Binler, A. (2015). *Türkiye'nin medikal turizm açısından değerlendirilmesi ve politika önerileri*. T.C. Kalkınma Bakanlığı, sosyal sektörler ve koordinasyon genel müdürlüğü kalkınma bakanlığı yayınları.
- Buzcu, Z.(2016). *Türkiye'de medikal turizm ve özel hastanelerde bir çalışma*. (Basılmamış doktora tezi). Mersin üniversitesi, Sosyal bilimler enstitüsü, turizm işletmeciliği anabilim dalı. Mersin.
- Cohen, I.G. (2012). How to regulate medical tourism (And why it matters for bioethics), *Developing World Bioethics*, Volume: 12(1), 9–20. DOI:10.1111/j.1471-8847.2012.00317.x.
- Connell, John. (2006). Medical tourism: Sea, sun, sand and surgery. *Tourism Management*, 27, 1093-1100.
- Dawn, S.K., & Pal, S.(2011). Medical tourism in india: Issues, opportunities and designing strategies for growth and development. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 1(3), 185-202.
- Deloitte (2012). *Türkiye Sağlık Sektörü Raporu*. 1 Ağustos 2014 tarihinde http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Turkey/Local%20Content/Articles/YASED_T%C3%BCrkiye%20Sa%C4%9Fl%C4%B1k%20Sekt%C3%B6r%C3%BC%20Raporu.pdf adresinden alınmıştır.
- Demirer, Ö. E. (2010). *Türkiye'de medikal turizm ve geliştirilmesi: örnek bir araştırma*. (Basılmamış yüksek lisans tezi), Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Gülen, K.G., & Demirci, S. (2012). *Türkiye'de sağlık turizmi sektörü*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları. Yayın No: 2011-39. 5 Ağustos 2014 tarihinde: <http://www.ito.org.tr/itoyayin/0026604.pdf>, adresinden alınmıştır.
- Han, H., Hwang, J. (2013). Multi-dimensions of the perceived benefits in a medical hotel and their roles in international travelers' decision-making process. *International Journal of Hospitality Management*, 35,100-108.
- Heung, V.C.S., Küçükusta, D., & Song, H. (2011). Medical tourism development in Hong kong: An assessment of the barriers. *Tourism Management*, 32, 995-1005.
- Hudson, S., & Li, X.(R.) (2012). Domestic medical tourism: A neglected dimension of medical tourism research. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21(3), 227-246. DOI: 10.1080/19368623.2011.615018.
- Iordache, C., Ciochiná, I., & Roxana, P. (2013). Medical tourism- between the content and socio-economic development goals, development strategies, *Romanian Journal of Marketing*, 1, 31-43.
- İçöz, O. (2009). Sağlık turizmi kapsamında medikal (tıbbi) turizm ve Türkiye'nin olanakları. *Journal of Yasar University*, 4(14), 2257-2279.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel araştırma yöntem*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. LTD.ŞTİ.
- Kaya, S., Yıldırım, H.H., Karsavuran, S., Özer, Ö., Şencan, İ., & Aydın, D. (2013). *Türkiye medikal turizm değerlendirme raporu 2013*. Türkiye Cumhuriyeti sağlık bakanlığı sağlık hizmetleri genel müdürlüğü sağlık turizmi daire başkanlığı.
- Kazemi, Z. (2007). *Study of the effective factors for attracting medical tourism in Iran*. Unpublished Master Thesis. Lulea University of Technology, Sweden.

- Khafizova, L. (2011). *Medikal turizmin gelişmesinde seyahat işletmelerinin önemi ve Türkiye'deki durum*. (Basılmamış yüksek lisans tezi), İstanbul üniversitesi, İstanbul.
- Kiremit, A.Ş. (2008). *Turizmin gelişiminde bir alternatif olarak medikal turizm: bir sağlık kuruluşunda araştırma*. (Basılmamış yüksek lisans tezi), Gazi üniversitesi, Ankara.
- Kostak, D. (2007). *Turizm hareketleri (Türkiye örneği üzerinden sağlık turizmi)*. (Basılmamış yüksek lisans tezi), Marmara üniversitesi, İstanbul.
- Lee, M., Han, H., & Lockyer, T. (2012). Medical tourism-attracting Japanese tourists for medical tourism experience. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 29(1), 69-86. DOI: 10.1080/10548408.2012.638564.
- Lee, C., & Spisto, M. (2007). *Medical tourism, the future of health services*. 1 Eylül 2014 tarihinde <http://www.bm.nsysu.edu.tw/tutorial/iylu/12th%20ICIT/07-07.pdf> adresinden alınmıştır.
- Musa, G., Doshi, D.R., Wong, K.M., & Thirumoorthy, T. (2012). How satisfied are inbound medical tourists in Malaysia? A study on private hospitals in Kuala Lumpur. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 29, 629-646. DOI: 10.1080/10548408.2012.720150.
- Jose, R., & Sachdeva, S. (2010). Keeping an eye on Future: Medical tourism. *Indian Journal of Community Medicine*. 35(3), 376-378. DOI: 10.4103/0970-0218.69247.
- Omay, E.G.G., & Cengiz, E. (2013). Health tourism in Turkey: Opportunities and threats. *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing, Rome-Italy*, 4(10), 424-431. Doi:10.5901/mjss.2013.v4n10p424.
- Özer, Ö., & Songur, C. (2012). Türkiye'nin dünya sağlık turizmindeki yeri ve ekonomik boyutu. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7): 69-81.
- Pan, T-Z., & Chen, W.C. (2014). Chinese medical tourists-Their perceptions of Taiwan. *Tourism Management*, 44, 108-112.
- Peters, C.R., & Sauer, K.M. (2011). A survey of medical tourism service providers. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 5(3), 117-126.
- Ricafort, K.M.F. (2011). *A study of influencing factors that lead medical tourists to choose thailand hospitals as medical tourism destination*. Unpublished Master Thesis, School of Business and Technology of Webster University, Thailand.
- Scott, J.J., Fike, D.S., Zhang, S., & Raehl, C.L. (2012). Domestic medical tourism: Are hospital charges a factor?. *The International Journal of Health, Wellness and Society*, 2(1), 63-72. <http://healthandsociety.com/>, ISSN 2156-8960.
- Sert, G., Kurtoğlu, M., Akıncı, A., & Seferoğlu, S.S.(2012). Öğretmenlerin teknoloji kullanma durumlarını inceleyen araştırmalara bir bakış: Bir içerik analizi çalışması. *Akademik Bilişim '12 - XIV. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*. 1 - 3 Şubat 2012. Uşak üniversitesi.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (2014). *Onuncu beş yıllık kalkınma planı (2014-2018)*. 13 Ağustos 2014 tarihinde http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalkınma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu_Kalkınma_Plan%20%2014.pdf adresinden alınmıştır.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, sağlığın geliştirilmesi genel müdürlüğü (2016). *Tüm yönleriyle sağlık turizmi Birleşik Arap Emirlikleri ülke raporu*.
- TÜSİAD-Sağlık Çalışma Grubu (2009). *Türkiye için yeni bir fırsat penceresi: Tıp turizmi görüş belgesi*. 25 Haziran 2014 tarihinde http://www.tusiad.org.tr/__rsc/shared/file/tip-turizmi-baski-SON-Aralik-2009.pdf adresinden alınmıştır.
- Tütüncü, Ö., Kiremitçi, İ., & Çalışkan, U. (2011). Sağlık turizmi, güvenlik ve kalite. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(1), 31-39.

-
- Vijaya, R.M. (2010). Medical tourism: Revenue generation or international transfer of healthcare problems?. *Journal of Economic Issues*, 54(1) 53-69. DOI 10.2753/jei0021-3624440103.
- Woo, E., & Schwartz, Z. (2014). Towards assessing the knowledge gap in medical tourism. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 15(2), 213-226. DOI: 10.1080/1528008X.2014.889516.
- Yalçın, P. (2006). *Türkiye'de sağlık turizminde alt yapı oluşturulma gereği ve sağlık kurumlarına yönelik bir araştırma*. (Basılmamış yüksek lisans tezi), Gazi üniversitesi, Ankara.
- Yavuz, M.C. (2011). *Dünyada sağlık turizmi ve Adana destinasyonu*. Adana: Çukurova Üniversitesi Basımevi.
- Yu, J., Lee, T.J., & Noh, H. (2011). Characteristics of a medical tourism industry: The case of South Korea. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28(8), 856-872. DOI: 10.1080/10548408.2011.623052.
- Yeoh, E., Othman, K., & Ahmad, H. (2013). Understanding medical tourists: Word-of-mouth and viral marketing as potent marketing tools. *Tourism Management*, 34, 196-201.
-