

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ MEDİKAL TURİZME YÖNELİK ALGILARININ  
İNCELENMESİ: ÖZEL HASTANE ÖRNEĞİ<sup>1</sup>****Dr. Öğr. Üyesi Gökhan ABA** • **Dr. Öğr. Üyesi Rojan GÜMÜŞ** • **Öğr. Gör. Yasin Nuri ÇAKIR** • **ÖZET**

*Medikal turizm sağlık turizminin bir türüdür ve ileri tedavi, organ nakli, tüp bebek uygulamaları, estetik cerrahi, saç ekimi, göz, diş, diyaliz tedavileri vb. hizmetlerin alınabilmesi için başka ülkeye gerçekleştirilen ziyaretleri ifade eden bir kavramdır. Sağlık turizminin bir çeşidi olmakla birlikte genellikle sağlık turizmiyle birlikte anılır. Bu çalışmada, İstanbul'da faaliyet gösteren özel bir hastanede çalışan sağlık personelinin medikal turizme bakış açılarının değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Toplam 30 sorudan oluşan bir anket hastanede çalışan 100 sağlık personeline uygulanmıştır. Katılımcılar hasta ile iletişimde, ödemeler konusunda, hastane kurallarında, hasta yakınları ile iletişimde ve aracı kurumlar ile önemli bir düzeyde bir sorun yaşamadıklarını belirtmişlerdir. Yabancı hastaların Türk hastanelerini tercih etme sebeplerini sıralarken ülkemizdeki sağlık hizmet standartlarının yüksek oluşunu, hekim kadrolarının tatmin edici olmasını ve uluslararası tanınırlığını ilk sıralarda göstermişlerdir. Çalışmamızın sonucunda görülmüştür ki, medikal turizmin her iki tarafında bulunan sağlık hizmeti sunucuları ve sağlık hizmeti kullanıcıları açısından olumlu bir durum vardır. Çalışanların eğitimi konusundaki iyileştirmeler ve gerekli tanıtımların artırılması ile ülkemizin çok daha iyi bir düzeye geleceği düşünülmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Turizmi, Medikal Turizm, Özel Sektör.

**JEL Kodları:** I10, M10, Z32.

<sup>1</sup> Bu çalışmanın bir bölümü, 03-05 Kasım 2017 tarihlerinde, Bandırma'da düzenlenen 1. Uluslararası Eğitim Bilimleri ve Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda sözel bildiri olarak sunulmuştur.

\* Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Bandırma/Türkiye, e-mail: [gaba@bandirma.edu.tr](mailto:gaba@bandirma.edu.tr)

\* Dicle Üniversitesi, Atatürk Sağlık Hizmetleri M.Y.O., Diyarbakır/Türkiye, e-mail: [gumusrojan@gmail.com](mailto:gumusrojan@gmail.com)

\* Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi, Manyas Meslek Yüksekokulu, Bandırma/Türkiye, e-mail: [yasinuricakir@hotmail.com](mailto:yasinuricakir@hotmail.com)

**Makale Geçmişi/Article History**

Başvuru Tarihi / Date of Application : 3 May / May 2019

Düzeltilme Tarihi / Revision Date : 4 Temmuz / July 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 30 Eylül / September 2019

## INVESTIGATION OF HEALTH WORKERS' PERCEPTIONS REGARDING MEDICAL TOURISM: EXAMPLE OF PRIVATE HOSPITAL

### ABSTRACT

*Medical tourism is a type of health tourism and defined as trip outside one's local environment for the advanced treatment, transplantation, in vitro fertilisation, aesthetic surgery, hair transplantation, eye, teeth, dialysis treatment etc. In this study, it is aimed to evaluate the viewpoints of medical personnel working in a private hospital in Istanbul. Total 30-question survey was implemented on health personals in the hospital. The participants stated that they did not experience any significant problems in the communication with the patient and their relatives, in the payments, in the hospital rules and in the intermediary institutions. While ranking the reasons why foreign patients prefer Turkish hospitals, they indicated near the top health service standards in our country, the satisfaction of the physicians and the international recognition. It was determined that there was a positive situation for healthcare providers and healthcare users on both sides of medical tourism. It is thought that if personnel's' training and the necessary promotions are increased, our country will come to a much better level in medical tourism.*

**Keywords:** Health Tourism, Medical Tourism, Private Sector.

**JEL Codes:** I10, M10, Z32.

Tüm dünyada olduğu gibi, ülkemiz açısından da önemli bir gelir kaynağı olan turizm, insan ihtiyaçları, artan teknolojik olanaklar, artan gelirler, ülkelerin sosyoekonomik koşulları, dünyadaki politik ve ekonomik gelişmeler gibi faktörler sebebi ile sürekli bir değişim içindedir. Yakın zamana kadar turistlerin yaptıkları seyahatlerin ana amacını yeni yerler görmek, doğal güzelliklerini gezmek, denize girmek gibi faktörler oluşturmaktaydı (Edinsel ve Adıgüzel, 2014: 168). Günümüzde ise, küreselleşmenin ve tüketim kültürünün ortaya çıkmasıyla birlikte insanlar, sağlıklı bir yaşam sürdürebilmek için çok çeşitli alternatifleri kullanmak için seyahat etmeye başlamıştır. Sağlıklarının öneminin daha fazla farkında olan insanların hem sağlık ihtiyaçlarının karşılanması hem de ülkelerin turizm potansiyellerinin kullanılması neticesinde, sağlık ve turizm sektörlerinin bir araya gelmiş ve sağlık turizmi sektörü ortaya çıkmıştır. Sağlık turizmi en basit tanımıyla insanların tedavi olmak amacıyla ikamet ettikleri ülkeden, kaliteli ve görece daha ucuz hizmet alabilecekleri başka ülkelere seyahat etmeleridir. Bu seyahatte, tedavi amaçlı giden kişiye de sağlık turisti denir. Dünyanın dört bir yanından milyonlarca hasta her yıl, sağlığına kavuşmak için başka ülkelere gitmekte, bu yönelim de sağlık turizmi sektörünü oluşturmaktadır (Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı, 2013: 4). İnsanların bu amaçla başka ülkelere ziyaret etmesi yalnızca sağlık problemlerinin çözümü için olmamış akıl, ruh ve beden sağlığının iyileştirilmesi yanında sağlık düzeylerinin daha ileri seviyelere çıkarılması amacıyla da gerçekleşmiştir (Mainil, Eijgelaar, Klijs, Nawijn, ve Peeters, 2017: 18; Lunt ve Carrera, 2010: 28-29). Bu durum sağlık turizminin farklı türlerini ortaya çıkarmıştır. Literatürde sağlık turizminin farklı

sınıflamaları olmakla birlikte en çok yaygın kullanılan sınıflama termal ve spa-wellness turizmi, ileri yaş-engelli turizmi ve medikal turizmdir (tıp turizmi). Türkiye bu dört başlıkta da hizmet sunma şansı olan nadir ülkelerden biridir. Sağlık turizmindeki turistlerin hem tedavi hem de tatil amacı olduğu için beklentileri, aynı zamanda yarattığı katma değer de yüksektir. Sağlık turizmi döviz kazandırıcı önemli bir faaliyet olup, turizm potansiyeli bulunan bir ülke olarak Türkiye'nin diğer alternatif turizm türleri ile cazibesinin artırılması, yılın 12 ayında turizmin canlanmasını sağlaması beklenmektedir (Tontuş, 2016: 3).

## **2. SAĞLIK TURİZMİ TÜRLERİ**

### **2.1. Termal Turizm ve Spa-Wellness Turizmi**

Termal turizm çok eski çağlardan beri insanların faydalandığı ve çeşitli tanımlarının yapıldığı bir kavramdır. Termal turizm “Termomineral su banyosu, içme, inhalasyon, çamur banyosu gibi çeşitli türdeki yöntemlerin yanında iklim kürü, fizik tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, psikoterapi, diyet gibi destek tedavilerinin birleştirilmesi ile yapılan kür (tedavi) uygulamaları ve termal suların eğlence ve rekreasyon amaçlı kullanımı ile meydana gelen turizm türü” olarak tanımlanmaktadır. Termal turizm sadece şifalı suları kapsamaz. Termal turizmin gelişimiyle birlikte çok farklı terapi yöntemleri de kullanılmaya başlanmıştır. Balneoterapi, talassoterapi, hidroterapi, speleojerapi, peloidoterapi, helioterapi, klimatizm, üvalizm, vs. (Şengül ve Bulut, 2019: 59).

### **2.2. İleri Yaş-Engelli Turizmi**

İleri yaş turizmi, “bakıma muhtaç yaşlı insanların tedavilerinin sağlanması amacıyla başka ülkelere seyahat etmeleridir”. Engelli turizmi ise, “engellilerin bakım, rehabilitasyon ve medikal tedavilerinin bir arada yer aldığı sağlık turizmi çeşididir”. Fiziksel çevre düzenlemeleri, rehberlik, özel beslenme, toplu taşıma ve trafik düzenlemeleri gibi gereklilikler hem engelliler hem de yaşlı turistler için şart olduğundan yaşlı ve engelli turizmi birlikte anılmaktadır (Çullu Kaygısız, 2018: 57).

### **2.3. Medikal Turizm (Tıp Turizmi)**

Sağlık turizmi türlerinden son dönemde en fazla gelişmekte olan ve bu çalışmanın ana konusunu oluşturan türü medikal turizmdir. Medikal turizm, sağlık turizminin en büyük payını oluşturmaktadır. Bazı kaynaklarda sağlık turizmi ile aynı anlamda kullanılsa da, sağlık turizmi medikal turizmi de içine alan daha geniş bir kavramdır (Ruka, 2015: 7).

Medikal turizm, küreselleşme ile ilişkili giderek büyüyen bir olgudur (Hanefeld, Smith, Horsfall, ve Lunt, 2014: 410). Medikal turizm (tıp turizmi olarak da adlandırılmaktadır), insanların herhangi bir gerekçe ile sınır ötesi ülkelere giderek tıbbi tedavi ya da operasyonlarını bu ülkelerde gerçekleştirilmeleri ile oluşan hasta hareketi olarak tanımlanmaktadır (Tontuş, 2016: 3-4). Başka bir ifadeyle, medikal turizm, genel tıbbın konusu içinde yer alan hekimler tarafından hastanelerde

gerçekleştirilen birtakım tedavi yöntemlerini almak adına medikal turistlerin kendi ülkelerinde olmayan veya bekleme zamanı uzunluğu, maliyet gibi sebeplerle erişemedikleri cerrahi ya da uzmanlık gerektiren tedavi hizmetlerini almak için yaptıkları uluslararası seyahatlerdir (Akbolat ve Deniz, 2017: 125).

Medikal turizmde genel olarak cerrahi veya özel uzmanlık gerektiren diğer tıbbi müdahaleleri içeren uygulamalara ihtiyaç gösteren hastalara “maliyet etkili” özel tıbbi bakım verilmesi maksadıyla turizm endüstrisi ile işbirliği yapılmaktadır. Bu süreçte hem sağlık sektörü hem de turizm sektörü rol almaktadır. Medikal turizm tıp endüstrisinin gelişmesi ile ortaya çıkan, deniz aşırı ülkelerde tıbbi tedavi ile tatil yapmayı bir arada ele alan bir yaklaşımdır (Connell, 2006: 1095-1098).

Medikal turizm için en önemli destinasyon Asya ülkeleridir. Bölge yılda en az 2 milyon medikal turizm amaçlı hasta çekmektedir (Tontuş, 2016: 12). “Healthy Travel Media” tarafından yayınlanan raporda, dünya genelinde ilk on medikal turizm destinasyonu açıklanmıştır. Bu ülkeler; Hindistan, Brezilya, Malezya, Tayland, Türkiye, Meksika, Kosta Rika, Tayvan, Güney Kore, Singapur’dur (Medical Tourism Magazine, [20.10.2018](https://www.medicaltourismmagazine.com/2018/10/20/10-20-2018/)).

Son yıllarda Türkiye’de, özel hastanelerin de söz sahibi olmasıyla medikal turizm hareketlenmiştir. Özel hastaneler başta olmak üzere birçok hastane dünya çapındaki medikal turizm fuarlarına katılmaya başlamış ve hastalara daha iyi hizmet vermek adına “Yabancı Hasta Departmanları” kurmuştur. Medikal turizm özel ilgi gerektiren ve güven esasına dayanan bir kavram olduğu için bu departmanların kurulması hastaların işini oldukça kolaylaştırmıştır (Özsarı ve Karatana, 2013). Bununla birlikte, medikal turizmde, hizmetlerin fiyatları kadar kalitesinin de ön plana çıkmasıyla, medikal turizmde öne çıkan ülkelerin sağlık kuruluşlarının akreditasyona sahip olmaları küresel ölçekte önemli bir kriter olmaya başlamıştır. 2018 yılında Türkiye’de, toplam 46 sağlık kuruluşu Joint Commission International (JCI) tarafından akredite edilmiştir (JCI, 10.10.2018). Türkiye, dünyada en çok JCI akreditasyona sahip ülkeler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Bu durum, Türkiye’de yer alan hastanelerin, medikal turizmde önemli bir potansiyel oluşturduğunun göstergesidir.

### **3. GEREÇ-YÖNTEM**

Tanımlayıcı tipteki bu araştırma, sağlık personelinin, medikal turizme bakış açılarının değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma evrenini İstanbul’da özel bir hastanede sürekli çalışan toplam 236 personel oluşturmaktadır. Araştırmada, örneklem seçimine gidilmemiş, tüm personele anket uygulanmak istenmiştir. Çalışmaya istekli, gönüllü ve elde edilen verileri kullanılabilir nitelikte olan toplam 100 personel çalışmanın örneklemi oluşturmuştur. Örneklem evreni temsil etme oranı % 42’dir. Katılımcılara yüz yüze görüşme tekniği ile anket uygulanmıştır. Çalışmada, Demirer (2010) ve Dökme (2016)’nin çalışmalarında kullandığı anket sorularından faydalanılmıştır. Anket sorularına açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Verilerin analizinde, SPSS 21.0 paket programı kullanılmıştır. Sonuçlar %95 güven aralığında,  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

#### 4. BULGULAR

Araştırma kapsamında yapılan anketlerin değerlendirilmesi sonucu katılımcıların 50'sinin erkek, 50'sinin de kadın olduğu tespit edilmiştir. 98 katılımcı lise ve üzeri eğitime sahip, 21'i doktor, 38'i hemşire, 13'ü laboranttır. Katılımcıların 96'sı yabancı dil olarak İngilizce bilmektedir. İngilizce bilenlerin 42'si ise iyi derecede İngilizce bildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların 45'i 4-6 yıl süredir bu hastanede çalışmaktadırlar. 46 personel, kurum tarafından yabancı hastalara verilecek hizmet konusunda birkaç kez eğitim aldıklarını, aynı şekilde 46 personel de düzenli olarak eğitim aldıklarını belirtmişlerdir. Eğitim alanların, en fazla hasta hakları (%72,6) konusunda eğitim aldıkları belirlenmiştir. Yerli ya da yabancı hasta tercihlerine ilişkin yöneltilen soru da ise, katılımcıların 43'ü yabancı hastayı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Tanımlayıcı istatistiklere ilişkin diğer sonuçlar Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular (n:100)**

		n	%
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	50	50
	Erkek	50	50
<b>Eğitim Durumu</b>	İlköğretim	2	2
	Lise	21	21
	Meslek Yüksekokulu	37	37
	Lisans	32	32
	Lisansüstü	8	8
<b>Meslek</b>	Doktor	21	21
	Hemşire	38	38
	Sağlık Teknikeri	13	13
	Hasta Bakıcı	8	8
	İdari personel	8	8
	Diğer	12	12
<b>Yabancı Dil Bilgisi</b>	Evet (İngilizce)	96	96
	Hayır	4	4
<b>Yabancı Dil Düzeyi (İngilizce)</b>	Zayıf	11	11
	Orta	35	35
	İyi	42	42
	Çok İyi	12	12
<b>Hastanede Çalışılan Süre</b>	1 yıldan az	13	13
	1-3 yıl	29	29
	4-6 yıl	45	45
	6 yıldan fazla	13	13
<b>Kurum tarafından yabancı</b>	Hiç almadım	8	8

<b>hastalara verilecek hizmet konusunda eğitim alma durumu</b>	Birkaç kez	46	46
	Düzenli olarak alırım	46	46
<b>Eğitimin konusu* (n:92)</b>	Hastaya sunulacak sağlık hizmetleri	78	71,7
	Hasta hakları	79	72,6
	Hastanenin sunduğu olanaklar	75	69
	Yabancı dil eğitimi	25	23
	Hasta yakınlarına sunulan hizmetler	64	58,8
	Hastaya sunulan sağlık hizmetleri dışında faydalanabileceği diğer hizmetler	2	1,8
<b>Yerli/yabancı hasta tercihi</b>	Yerli	25	25
	Yabancı	43	43
	Fark etmez	32	32

\*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Katılımcıların yabancı hastalarla ilişkili yaşadıkları problemlerin nedenlerinin sorulduğu sorulara faktör analizi uygulanmış ve analiz sonucunda iki ana boyut oluşmuştur.” Hastanede hastalara sunulan yemekler konusunda” yabancı hastaların uyumsuzluğu sebebi faktör analizinden çıkarıldığında daha iyi sonuçlar elde edildiğinden bu soru değerlendirmeden çıkarılmıştır. Elde edilen iki boyut Hastalarla İletişimsel ve Yönetimsel sorunlar olarak tanımlanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik değeri 0,846 ile oldukça yüksek bulunmuştur. Faktör analizi sonucu elde edilen bilgiler Tablo 2.’de sunulmuştur.

**Tablo 2. Yabancı Hastalarla Yaşanılan Sorun Nedenleri Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları**

<b>Maddeler</b>		<b>Faktör</b>			<b>Güvenilirlik</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>Toplam</b>	
<b>İletişimsel</b>	İlet1	,910			0,896
	İlet2	,865			
	İlet3	,862			
	İlet4	,838			
<b>Yönetimsel</b>	Yönet1		,884		0,716
	Yönet2		,711		
	Yönet3		,592		
Açıklanan Varyans (%)		50,542	16,970	67,512	
Sorun Nedeni Ölçeği Güvenilirlik Değeri: 0,846		KMO Analizi Ölçüm Değeri			0,823
		Barlett Küresellik Testi Ki Kare			289,907
		Serbestlik Derecesi (df)			21
		P Değeri			0,000

Yabancı hastalarla yaşanan sorunların sebeplerine ait katılımcılara sorulan sorular, sorulara ait ortalama ve standart sapmalar Tablo 3'te gösterilmiştir.

**Tablo 3. Katılımcıların Yabancı Hastalarla İlişkili Yaşadıkları Problemlerin Nedenlerine Ait Sorular**

<b>Faktör 1. İletişimsel sorunlar</b>	<b>Ort</b>	<b>ss</b>
1.Yabancı hastaların hastane kurallarına uyum sağlayamaması	1,54	0,41
2.Yabancı hastaları getiren aracı kuruluşlar ile yaşanan iletişim sorunları	1,62	0,75
3.Yabancı hastaların yakınları ile yaşanan iletişim zorlukları	1,77	0,76
4.Yabancı hastalarla yaşanan iletişim sorunları	1,95	0,73
<b>Faktör 2. Yönetimsel sorunlar</b>		
5.Yabancı hastaların sağlık hizmeti karşılığını ödemedeki gecikme ve aksaklıkları	1,60	0,65
6.Hastanede verilen hizmetlerin algılanmasında kültür farkının açtığı sorunlar	1,60	0,77
7.Yabancı hastaların randevularına sadık olmalarında yaşanan zorluklar	1,68	0,83
<b>Genel</b>	1,68	0,70

Tablo 3'teki sonuçlar incelendiğinde, en büyük sıkıntının yabancı hastalarla yaşanan iletişim sorunları olduğu görülmektedir (1,95±0,73). Sağlık personelinin yaşadığı ikinci en büyük sorun yabancı hastaların yakınları ile yaşanan iletişim zorluklarıdır (1,77±0,76). En az sorun yabancı hastaların hastane kurallarına uyumu ile ilgili olmaktadır. Genel olarak hastane personeli hastalarla ciddi bir sıkıntı (1,68±0,70) yaşamamaktadır.

Hastane personeline yabancı hastaların hastaneyi tercih etme sebeplerinin sorulduğu anket sorularına verilen cevaplara faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda üç boyut oluşmuş ve oluşan boyutlara hizmet kalitesi, ülke özellikleri ve uluslararası faktörler adları verilmiştir. Cronbach alpha güvenilirlik değeri 0,838 ile oldukça yüksek bulunmuştur. Faktör analizi sonucu elde edilen bilgiler Tablo 4'te sunulmuştur.

**Tablo 4. Yabancı Hastaların Hastaneyi Tercih Etme Sebepleri Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları**

Maddeler		Faktör				Güvenilirlik
		1	2	3	Toplam	
Hizmet Kalitesi	Sağ1	,838				0,843
	Sağ2	,758				
	Sağ3	,725				
	Sağ4	,706				
	Sağ5	,607				
	Sağ6	,586				
Ülke özellikleri	Ülke1		,791			0,726
	Ülke2		,738			
	Ülke3		,709			
Uluslararası faktörler	Uslr1			,848		
	Uslr2			,807		0,701
	Uslr3			,575		
Açıklanan Varyans (%)		41,346	12,750	9,606	63,701	
Tercih sebebi ölçeği Güvenilirlik Değeri: 0,838		KMO Analizi Ölçüm Değeri				0,794
		Barlett Küresellik Testi Ki Kare				528,190
		Serbestlik Derecesi (df)				66
		P Değeri				0,000

Yabancı hastaların hastaneyi tercih etmesi sebeplerine ait sağlık personeline sorulan sorular, sorulara ait ortalama ve standart sapmalar Tablo 5’te gösterilmiştir.

**Tablo 5. Yabancı Hastaların Hastaneyi Tercih Etme Sebeplerine Ait Sorular**

Faktör 1. Hizmet kalitesi	Ort	ss
1.Sağlık kuruluşlarında hijyene verilen önem	4,82	0,47
2.Sağlık kuruluşlarındaki personelin kalite ve sayısının yeterliliği	4,60	0,68
3.Sağlık hizmetlerinin veriliş sürelerinin uygunluğu	4,69	0,63
4.Sağlık hizmetlerinin kalitesinin yüksekliği	4,71	0,70
5.Tedavi maliyetlerinin düşüklüğü	4,49	0,96
6.Sağlık kurumlarındaki teknolojik donanımın yeterliliği	4,81	0,50
<b>Faktör 2. Ülke ile ilgili faktörler</b>		
7.Ülkenin ekonomik koşullarının uygun olması	3,86	0,81



8.Ülkenin coğrafi açıdan ulaşılabilir olması	3,87	0,91
9.Turistik özelliklerin ve olanakların fazlalığı	3,50	1,07
<b>Faktör 3. Uluslararası faktörler</b>		
10.Sağlık hizmetlerinin uluslararası standartlara ulaşmış olması	4,58	0,86
11.Ülkedeki çok kültürlülük ve yabancılara olan hoşgörü	4,22	0,77
12.Ülkedeki Uluslararası turizm şirketleri ile olan güçlü bağlar	4,71	0,75
<b>Genel</b>	4,40	0,76

Tablo 5'teki sonuçlar incelendiğinde, sağlık personeli tarafından yabancı hastaların hastaneleri tercih etmelerindeki en büyük etkenlerin sırasıyla hijyene önem verilmesi ( $4,82 \pm 0,47$ ), hastanenin teknik donanımı ( $4,81 \pm 0,50$ ) ve yüksek standartta sağlık hizmetinin sunulması ( $4,71 \pm 0,70$ ) olduğu ifade edilmiştir. Ülke ile ilgili özelliklere verilen önem tüm maddelerde düşük ortalamalı çıkmıştır. Ülkedeki çok kültürlülük ve uluslararası olma ise sağlık personeli açısından yabancı hastaların önem verdikleri bir konu olarak görülmektedir.

Katılımcıların sosyodemografik özellikleri ile yerli/yabancı hasta tercihler arasındaki ilişki analizlerine baktığımızda, cinsiyet ( $\chi^2=2,265$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ), meslek ( $\chi^2=12,405$ ;  $sd=10$ ;  $p>0,05$ ) ve yabancı dil bilgisi ( $\chi^2=4,100$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ) ve hasta tercihi arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Eğitim düzeyi daha yüksek düzeyde olanların daha çok yabancı hasta tercih ettikleri tespit edilmiştir ( $\chi^2=15,554$ ;  $sd=8$ ;  $p=0,04$ ). Yabancı dilinin iyi-çok iyi olduğunu belirten personelin yabancı hastaları daha fazla tercih ettikleri sonucu ortaya çıkmıştır. ( $\chi^2=26,523$ ;  $sd=8$ ;  $p=0,001$ ). Çalışma süresi daha fazla olanlar ( $\chi^2=24,407$ ;  $sd=6$ ;  $p=0,001$ ) ile kurumda, yabancı hastalara sunulacak hizmetlere yönelik düzenli olarak eğitim alanların ( $\chi^2=24,407$ ;  $sd=6$ ;  $p=0,001$ ) daha fazla yabancı hasta tercih ettiği tespit edilen diğer önemli bulgulardır.

## 5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışma, özel bir hastanede çalışan sağlık personellerinin medikal turizme bakış açılarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma, sadece araştırmanın yapıldığı kurum ve çalışmaya katılan sağlık personellerinden elde edilen verilerle sınırlıdır.

Araştırma sonucunda, katılımcıların yabancı hastalar ile sırasıyla en sık hastalar ve hasta yakınları ile olan iletişimde konusunda sorunların yaşandığı belirlenmiştir. Demirer'in (2010), Dökme'nin (2016) ve Yiğit'in (2016) yapmış oldukları çalışmalarda, hasta/hasta yakınları ile olan iletişimde yaşanan sıkıntıların ortak olduğu görülmektedir. Bu durumun sebeplerinin personelin yabancı dil seviyelerinin düşük olması, başta Orta Doğu olmak üzere ana dili İngilizce olmayan ülkelerden gelen yabancı hastaların sayısının yüksek olması ve kişiler arası kültürel farklılıklar olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların gözünden, yabancı hastaların hastaneyi tercih etme sebeplerine bakıldığında, sırasıyla hijyene verilen önem, hastanenin teknolojik donanımı ve yüksek standartta sağlık hizmeti

sunulmasıdır. Çalışmanın yapıldığı hastanenin JCI tarafından akredite edilmiş olması, hastaların maliyetlerden çok kaliteye önem verdiklerini göstermektedir. Akdu (2009), Kiremit (2008) ve Yalçın (2006) tarafından yapılmış olan çalışmalarda da hizmet kalitesinin hastane tercihinde önemli bir etken olduğu tespit edilmiştir.

Yabancı hastaların ülke tercihlerindeki önemli etkenleri araştıran çalışmalara bakıldığında başka çalışmalarda da en çok öne çıkan hususların sağlık hizmetlerindeki kalite, uygun fiyatlar, kültürlerin benzerliği ve turistik faaliyetler olduğu görülmektedir (Barrowman ve Grubor, 2010; Vequist ve Stackpole, 2012). Araştırma kapsamında görüşülen sağlık personeli de yabancı hastaların ülkemizi tercih etmelerindeki en önemli etkenleri benzer olarak tanımlamışlardır.

Rad ve arkadaşları (2015) Malezya’da sağlık turizmi için gelen ziyaretçiler üzerinde yaptıkları araştırmada hizmet kalitesinin yüksekliği ve yabancı hastaların memnuniyeti arasında yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Aynı şekilde Jaapar ve ark. (2017) da sağlık turizmi için gelenlerin en önem verdiği hususun sağlık hizmetlerindeki kalite olduğunu, bunu konaklama, yemekler, yardımcı hizmetler gibi faktörlerin izlediğini ortaya koymuşlardır. Sağlık hizmetlerinde kalitenin yüksek oluşu bizim çalışmamızda da sağlık personeli tarafından en önemli bulunan faktörler arasında gelmiştir.

Han ve Hyun (2015) Kore’de 20 sağlık kuruluşundan hizmet alan yabancı hastaların kurumları tercih etmedeki sebeplerini araştırmışlar, personelin davranışı ve kuruma duyulan güvenin hizmet kalitesinin bile önüne geçtiğini vurgulamışlardır. Sağlık hizmetlerinde ödenen ücretlerin kurum tercihinde önemi de pek çok araştırmacı tarafından ortaya konulan hususlardandır. Crozier ve Baylis (2010) gelişmiş ülkelerdeki hastaların gelişmemiş ülkelere sağlık hizmeti almaya gitmesinin en önemli sebebi olarak fiyatların uygunluğu olduğunu bulmuştur. Aynı şekilde Kovacs ve Szocska, (2013) da Macaristan’da 273 yabancı hasta üzerinde yaptıkları çalışmada uygun fiyat seçeneklerinin sağlık turizminde en önemli etken olduğunu bulmuşlardır. Fiyatların uygunluğu bizim çalışmamızda sağlık personeli tarafından en önemli faktörler arasında bulunmamıştır. Bu sonuca bakarak ülkemizdeki sağlık hizmetlerinin kalitesinin ve personelin tutumunun yabancı hastalar üzerindeki etkisinin büyük olduğunu söyleyebiliriz.

Medikal turizmde, hem yabancı hastaların tatmin olmuş bir şekilde ülkemizden ayrılmaları için şu önerilerde bulunulabilir;

- Hastaların sağlık hizmeti aldığı esnada en çok iletişimde bulunduğu kişiler sağlık personeli olduğundan, zor şartlar altında çalışan sağlık personelinin, motivasyonları yüksek tutulması,
- Personele yabancı dil eğitimine yönelik eğitimler artırılması,
- Dil eğitimin sadece İngilizce ile sınırlı olmayıp, farklı dil eğitimlerinin de verilmesi (örneğin Ortadoğu’ dan gelen hastalar ile daha rahat iletişimin sağlanabilmesi için Arapça dil eğitiminin verilmesi),

- Hastaların, din, özel günler, kültürel özellikleri gibi farklı saygı gösterilmesi ve hastaların kendilerini rahat etmelerini sağlayacak farklı uygulamaların gerçekleştirilmesi,
- Hastane düzeyinde ya da ulusal düzeyde medikal turizm tanıtım faaliyetlerinin artırılması,
- Hastanelerin uluslararası akreditasyon kuruluşları tarafından akredite edilmesinin sağlanması, Turizm şirketleri ile işbirliği yaparak, hastaların medikal hizmetlerin yanında sosyal ve kültürel hizmetlerin de verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

## **KAYNAKÇA**

Akbolat, M. ve Deniz, N.G. (2017) “Türkiye’de Medikal Turizmin Gelişimi ve Bazı Ülkelerle Karşılaştırılması”. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(2): 123-139.

Akdu, S.A. (2009) “Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal Turizm ve Türkiye’deki Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma: İstanbul ve Ankara Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Barrowman,R. Grubor,D. ve Chandu,A. (2010). “Dental implant tourism”, *Australian Dental Journal*, 55 (4): 441-445

Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı (BAKA) (2013) “Sağlık Turizmi Sektör Raporu”, <http://www.baka.org.tr/uploads/48947588121518SAGLiK-KATALOG-TURKCE-16MAYiS-3.pdf> (10.09.2018)

Connell, J. (2006) “Medical Tourism: Sea, Sun, Sand and ... Surgery”, *Tourism Management*, 27(4): 1093-1100.

Crozier,G.K.D. ve Baylis, F, (2010) .“ The ethical physician encounters international medical travel, *Journal of Medical Ethics*, 36: 297-301

Çullu Kaygısız, N. (2018) “Sağlık Turizmi Kapsamında Aksaray İlinin Değerlendirilmesi”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (23): 55-62.

Demirer, E.Ö. (2010) “Türkiye’de Medikal Turizm ve Geliştirilmesi: Örnek Bir Çalışma”, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Dökme, S. (2016) “Sağlık Turizmi Açısından Adana İlinin İncelenmesi ve Sağlık Çalışanlarının Medikal Turizm Faaliyetlerine Bakış Açısı: Bir Hastane Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.

Edinsel, S. ve Adıgüzel, O. (2014) “Türkiye’nin Sağlık Turizmi Açısından Son Beş Yıldaki Dünya Ülkeleri İçindeki Konumu ve Gelişmeleri”, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 167-190.

Hanefeld, J., Smith, R., Horsfall, D. ve Lunt, N. (2014). “What Do We Know About Medical Tourism? A Review of the Literature With Discussion of Its Implications for the UK National Health

- Service as an Example of a Public Health Care System”, *Journal of Travel Medicine*, 21 (6): 410–417.
- Heesup Han, H. Ve Hyun, S.S. (2015) “Customer retention in the medical tourism industry: Impact of quality, satisfaction, trust, and price reasonableness”, *Tourism Management*, 46: 20-29
- Jaapar, M., Musa, G., Moghavvemi, S. Ve Saub, R. (2017). “Dental tourism: Examining tourist profiles, motivation and satisfaction”, *Tourism Management*, 61: 538-552,
- Joint Commission International (JCI), <https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/> (10.10.2018)
- Kiremit, A.Ş. (2008) “Turizmin Gelişiminde Bir Alternatif Olarak Medikal Turizm: Bir Sağlık Kuruluşunda Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kovacs, E., ve Szocska, G. (2013). “Vacation for your teeth' - dental tourists in Hungary from the perspective of Hungarian dentists”, *British Dental Journal*, 215 (8): 415-418
- Lunt, N. ve Carrera, P. (2010) “Medical Tourism: Assessing The Evidence On Treatment Abroad”, *Maturitas*, 66: 27-32.
- Mainil, T., Eijgelaar, E., Klijs, J., Nawijn, J. ve Peeters, P. (2017) “Research For TRAN Committee– Health Tourism in the EU: A General Investigation”, European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies, Brussels.
- Medical Tourism Magazine, (2018) <https://www.medicaltourismmag.com/top-10-medical-tourism-destinations-world/> (20.10.2018)
- Özsarı, S.H. ve Karatana, H. (2013) “Sağlık Turizmi Açısından Türkiye'nin Durumu”, *J Kartal TR*, 24(2): 136-144.
- Rad N.F., Som, A.P.M. ve Zainuddin Y. (2010). “Service Quality and Patients' Satisfaction in Medical Tourism”, *World Applied Sciences Journal* 10: 24-30.
- Ruka, E. (2015) “Medical Tourism”, European Hospital and Healthcare Federation (HOPE). Brussels: HOPE Publications.
- Şengül, H. ve Bulut, A. (2019) “Sağlık Turizmi Çerçevesinde Türkiye’de Termal Turizm; Bir Swot Analizi Çalışması”, *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi*, 4(1): 55-70.
- Tontuş, H.Ö. (2016) “Sağlık Turizmi Nedir?”, Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATURK) Yayınları, Ankara. <http://www.satürk.gov.tr/images/pdf/tyst/02.pdf> (17.09.2018)

- Vequist, D. ve Stackpole, I. (2012). “Dental tourism: an opportunity for public health. Interview by Lois K Cohen.” *Compendium of Continuing Education in Dentistry*. Jamesburg, New Jersey, 33(2): 90, 92–93.
- Yalçın, P. (2006) “Türkiye’de Sağlık Turizminde Alt Yapı Oluşturulma Gereği ve Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yiğit, V. (2016) “Kamu Hastanelerinde Medikal Turizminin Gelişimini Etkileyen Faktörler”, *Vizyoner Dergisi*, 7 (15): 107-119.