

BÖLÜM 20

MEDİKAL TURİZMDE TURİSTLERİN ÖZELLİKLERİ VE TERCİH NEDENLERİ

Betül BULADI ÇUBUKCU¹

GİRİŞ

Turizm ekonomik ve sosyal etkileri sebebiyle dünyada ilgi çeken sektörler arasında yer almaktadır. Özellikle turizm döviz getirici etkisinin olması, eğlence, tarım, yeme-içme, ulaşım ve iletişim gibi birçok sektöre katkı sağlaması, istihdama katkı sağlaması ve bölgesel kalkınmaya etki sağlaması gibi ekonomik katkılarının yanı sıra çeşitli kültürlerden insanları bir araya getirmesi, kültürel iletişimi geliştirmesi gibi sosyal katkıları ile ön plana çıkmaktadır. Bu ilgi çekici sektörde uluslararası rekabette ön plana çıkmak isteyen işletmeler turizm ürün çeşitliliğini artırma yönünde çaba içerisindeyler. Bu bağlamda alternatif turizm kavramı gelişmiştir. Alternatif turizm güneş, kum, deniz ağırlıklı kitle turizmine alternatif olarak gelişen turizm türlerini vurgulayan bir kavramdır (Bulut, 2006). Alternatif turizm türleri içerisinde gençlik turizmi, av turizmi, golf turizmi, yayla turizmi gibi birçok turizm türü sayılabilir. Medikal turizm de önemli bir alternatif turizm başlığı olarak karşımıza çıkmaktadır. Medikal turizm sağlık turizm kavramının altında değerlendirilen daha spesifik bir alandır. Sağlık turizmi genel olarak sağlık uygulamaları amacıyla yapılan seyahatleri içermektedir. Sağlık turizminin diğer çeşitlerine bakıldığında turistlerin daha çok istekleri için, medikal turizmde ise ihtiyaçları için seyahat ettikleri görülmektedir (Akbolat & Deniz, 2017). Medikal turizm, insanların başka ülkelere tıbbi tedavi hizmeti almak için seyahat etmesi olarak ifade edilmektedir (Şahbaz, 2012) ve medikal turizm sayılabilmesi için seyahat mutlaka medikal bir işlem içermelidir. Ekonomik olarak büyüyen bu turizm alanında tüketici özellikleri ve tercihleri önemli hale gelmektedir. Özellikle rekabette ön plana çıkmak isteyen ülkeler bu konuyu anlamaya ve değerlendirmeye çalışmaktadırlar.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Atatürk Üniversitesi, betul.cubukcu@atauni.edu.tr

MEDİKAL TURİZM

Medikal turizm turistlerin iyilik halinin gelişmesi için yapılan profesyonel müdahale, tıbbi işlem ya da etkinlikleri içermektedir. (Sağlık Bakanlığı, 2012). Medikal turizm alternatif turizm türleri içerisinde ilgi çeken, talebin de giderek arttığı bir alandır. Özellikle insanların başka ülkelerden sağlık hizmeti almayı istemelerinin sebeplerini (Sağlık Bakanlığı; 2014) şu şekilde sıralayabiliriz;

- Hastalıklarına buldukları alandan daha iyi gelecek başka bir yere gitme isteği,
- Ülkesinde uzman sağlık profesyoneli ve yüksek teknoloji imkanına sahip sağlık hizmetlerinin az olması ya da olmaması
- Sağlık hizmetlerine uygun zamanda ulaşamama, sağlık hizmetlerinin pahalı olması, sağlık sigortası kapsamının yetersizliği gibi nedenlerden dolayı yerel sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyetsizlik (Yiğit, 2016),
- Tedaviyle beraber tatil yapma isteği,
- Özellikle estetik cerrahisi ve infertilite tedavisi gibi durumlarının kendi ülkelerinde bilinmesinin istenmemesi,
- Yaşlıların, engellilerin ve kronik hastalığı olanların başka ortamlarda tedavi olmak istemesi,
- Bağımlılığı olanların farklı ve daha uygun ortamlarda tedavi olmak istemeleri,
- Hayata tutunma isteği,
- Gelişmekte olan ülkelerde sağlık hizmet kalitesindeki artış,
- Biyoetik uygulamalar (Ataman vd., 2017),
- Kültürel yakınlık,
- Mesafe,
- İtibar,
- Sosyal nedenler
- Dini nedenler (Öge, 2015).

Bu sebeplerle dış pazarlara yönelen turistlerin özellikle estetik cerrahi, dental tedavi, infertilite tedavisi, göz cerrahisi, kalp yetmezliğiyle ilgili tedaviler, kök hücre tedavisi, ortopedik cerrahi, organ nakli, alternatif tıp, saç ekimi, kanser tedavileri, check-up hizmetleri en çok tercih ettikleri branş ve tedaviler arasında yer almaktadır (Yeşil, 2018).

Dünyada Medikal Turizm ve Öne Çıkan Ülkeler

Günümüzde medikal turizmin çok fazla getiri sağladığını bilen ülkeler küresel pazarda yer almaya başlamıştır. Medikal turistleri kendi ülkelerine getirip tedavi etmeye, turistik faaliyetlerde bulunanlara sağlık hizmeti sunmaya başlamışlardır

(Eren, 2021). Medikal turizmin bilinirliğini artırmak adına ülkeler ile ikili anlaşmalar yaparak hastanın gelişini kolaylaştırmışlardır. Bu sayede medikal turizm daha çok bilinir hale gelmiş, ülkeler de buna bağlı olarak daha fazla kazanç sağlamışlardır (Sayın vd., 2017). Medikal turizmde öne çıkan ülkeler; ABD, Almanya, Malezya, Singapur, Hindistan, Tayland, Körfez ülkeleri, Türkiye, Macaristan, Meksika, Kosta Rika, Dubai, Küba, Güney Kore, Brezilya, Güney Afrika, Kanada, Barbados, Dominik Cumhuriyeti, Panama, Kolombiya, Fransa, İspanya, İsviçre, Hırvatistan, İsrail, Belçika, Polonya, Çek Cumhuriyeti, Tayvan, Filipinler, Suudi Arabistan, Birleşik Arap Emirlikleri, Arjantin, Çin, İngiltere ve Avustralya olarak sayılmaktadır (Altsoy & Boz, 2019; Haşımoğlu, 2019).

Özellikle Türkiye için göz, estetik, diş operasyonları, saç ekimi gibi işlemler medikal turizmde en önemli pazarlardır ve çok sayıda rakibi bulunmaktadır. İngiltere'ye yakınlığı, Türkiye'ye kıyasla imajının çok daha iyi olması ve medikal alanda bir merkez olması nedeniyle başta Belçika olmak üzere Fransa, Norveç, Letonya, Çek Cumhuriyeti, Bulgaristan, Malta, Macaristan, Güney Kıbrıs ve Slovakya rakiplerimizin en önde gelenleridir (Özsoy, 2007). Türkiye'ye Hindistan, Malezya, Singapur ve Tayland gibi uzak doğuda da önemli rakip ülkeler vardır. Bu ülkeler 1990'lardan beri bu sektörde kar elde etmektedirler. Güneydoğu Asya'nın en büyük özel hastanelerinden biri olan Bumrungrad International Hospital (2023), yılda 190'dan fazla ülkeden 1,1 milyondan fazla hastaya hizmet vermektedir. Hindistan'da bulunan Apollo Hastaneler Grubu, Hindistan'ın en büyük hastaneler grubudur, dünyada da 3. sıradadır ve ülkenin sağlık turizmi programlarına liderlik etmektedir (Şahbaz vd., 2012).

Türkiye'ye Medikal Turist Gönderen Ülkeler

Türkiye'ye medikal turist gönderen ülkeler dört grup şeklinde incelenebilir. Bunlar;

- Yoğun Türk nüfusuna sahip Hollanda, Belçika ve Almanya gibi ülkeler,
- Sağlık personeli sayısı ve tıbbi donanımı yetersiz olan Orta Asya'daki Türki Cumhuriyetleri ve Balkan ülkeleri gibi sağlık sektöründe sıkıntı yaşayan ülkeler,
- Sağlık hizmetlerinin çok pahalı ve sigorta kapsamının da yetersiz olduğu Amerika gibi ülkeler,
- Sağlık hizmeti alabilmek için çok uzun süre beklenilmesi gereken İngiltere, Kanada, Hollanda gibi ülkeler (Genç, 2007).

Tontuş ve Nebioğlu (2018) çalışmalarında; Türkiye'yi medikal turizm kapsamında en çok talep eden ülkeleri, Türkiye'ye uçakla ulaşımında dört saatlik mesafe-

de olan, Müslümanların yoğun olduğu, Türk nüfusunun yoğun olduğu ve turizm amacıyla Türkiye'ye turist gönderen ülkeler olarak belirtmişlerdir. Bu doğrultuda Asya ve Orta Doğu ülkeleri gibi az gelişmiş ülkelerden gelen hastaların Türkiye'de aldıkları sağlık hizmetlerini ülkelerinde ya çok zor almaları ya da hiç alamamaları tedavi için Türkiye'yi seçmelerinin nedenidir (Bahar ve Akyürek, 2022).

Türkiye'nin medikal turizmde öncü hastaneleri Belçika, Almanya, İngiltere, Fransa, Avusturya, İtalya, Rusya, Hollanda, Norveç, KKTC, İspanya, Irak, Bulgaristan, Kosova, Cezayir, Romanya, Kuveyt, Finlandiya, Libya, Türkmenistan, Azerbaycan, Ürdün, Suriye, Mısır, Birleşik Arap Emirlikleri gibi birçok ülkeden hasta kabul etmektedir (Khafizova, 2011).

Türkiye'nin coğrafi konumu ve ulaşım kolaylığı gibi önemli avantajları sayesinde Türk nüfusunun yoğun olarak yaşadığı Avrupa Birliği ülkelerinden özellikle de Almanya ve Hollanda'dan medikal turist çekmeye ve gelen hasta potansiyeli açısından her dönem güçlü kalmaya devam edeceği beklenmektedir. Ayrıca İngiltere de, Türkiye medikal turizmde önemli bir paya sahiptir. Bu kapsamda yapılan bir araştırmada; İngilizlerin bu alanda tercih ettikleri ilk 3 ülke Türkiye, Hindistan ve Macaristan'dır (Vequist, 2010).

Türk Cumhuriyetleri, Balkan ülkeleri ve Orta Doğu ülkeleri, Türkiye'yi sadece coğrafi konum yakınlığı için değil aynı zamanda kültürel bağlarından dolayı da tercih etmektedirler. Ayrıca 11 Eylül olaylarından sonra Orta Doğu ülkelerinden ABD ve Avrupa'ya gidişler de zorlaştığı için Türkiye cazip hale gelmiştir ve Türkiye bu ülkelere yönelik medikal turizm alanında tanıtım çalışmalarını artırmıştır (Başaran, 2010). Medikal turizmde dünyanın en büyük pazarını oluşturan ABD'ye Türkiye'nin Uzak Doğu'daki rakiplerinden daha yakın bir coğrafi konumda olması ABD'yi Türkiye için medikal turizmin önemli hedef pazarlarından biri yapmıştır (Haber Vaktim, 2010).

Türkiye'ye medikal turist gönderen ülkeler incelendiğinde; 2012'de medikal turistlerin daha çok Libya, Irak ve Almanya'dan geldikleri, aynı yıl Rusya ve İngiltere kökenli hastalarında çok sayıda olduğu görülmüştür (Demirer, 2010).

2016 yılında yapılan bir araştırmaya göre; Almanya ülkemize medikal turist gönderen ülkeler arasında ilk sıradadır ve bunun sebebini Sağlık Bakanlığı, Almanya'da çok sayıda Türk vatandaşının yaşıyor olmasından dolayı Almanya'da tanıtımın iyi olması ve genel turizm içinde Alman turist sayısının fazla olması ve sağlık kuruluşlarımızın Almanya'da yaptıkları faaliyetlerden kaynaklandığı şeklinde açıklamaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2013). Almanya'yı Azerbaycan ve Irak izlemektedir. 2017 yılı verilerine bakıldığında, Irak'ın ilk sırada olduğu ve onu

Azerbaycan ile Almanya'nın takip ettiği görülmektedir. Türkiye' den sağlık hizmeti alan ilk üç ülke 2018'de Azerbaycan, Irak ve Almanya; 2019'da Irak, Azerbaycan ve Türkmenistan'dır (USHAŞ, 2020).

İkili anlaşmalar medikal turizmde en önemli pazarlama araçlarından ve Türkiye'nin de bazı ülkelerle yapmış olduğu birçok ikili anlaşma mevcuttur. Yapılan anlaşmalar gereği ülkeler arasında Sağlık Bakanlığının denetiminde ve resmi belgeler ile hasta alışverişi yapılmaktadır. Türkiye'nin bu alanda KKTC, Azerbaycan, Arnavutluk, Afganistan, Yemen, Sudan ve Kosova ile ikili anlaşmaları vardır (Günak, 2018). Medikal turizm kapsamında ülkelerin sosyal güvenlik kurumlarının birbirleriyle yaptığı anlaşmalar, hastaların kendi ülkesindeki haklarla sağlık hizmeti almasını sağlamaktadır. Türkiye'nin Sosyal Güvenlik Anlaşması yaptığı ülkeler; Almanya, Hollanda, Azerbaycan, KKTC, Belçika, Avusturya, Bosna Hersek, Makedonya, Romanya, Fransa, Çek Cumhuriyeti, Arnavutluk, Hırvatistan ve Lüksemburg'dur (SGK, 2022).

Türkiye'ye Gelen Medikal Turistlerin Özellikleri

Türkiye'de; uluslararası hastaların %40'ını medikal turizm amacıyla gelenler, %60'nı turist sağlığı kapsamındaki hastalar oluşturmaktadır. Ülkemize genelde Türkiye ile kültürel ve dini açıdan benzeyen ülkelerden hasta gelmektedir. Bu durum, medikal hastaların tedavi süreçlerinde kendilerini rahat ve güvende hissedecekleri ve sunulan hizmetlerin inançları doğrultusunda sağlanacağını düşündükleri için kendi ülkelerinin kültürlerine yakın olan ülkeleri tercih etmeleri şeklinde açıklanmaktadır. Ülkemizde uluslararası hasta sayısında 2010 yılı itibarıyla artış olduğu, 2015'den 2017'ye kadar düşüş eğiliminde olduğu ve 2017 yılında tekrar arttığı görülmektedir. Aynı yıl uluslararası hastaların %27'sini medikal turizm hastaları, %73' ünü turist sağlığı kapsamındaki hastalar oluşturmaktadır (Kadioğlu, 2021).

Tontuş ve Nebioğlu (2018) çalışmalarında; medikal turizm kapsamındaki hasta sayısının 2015'teki düşüşünü, genel turizmdeki azalma, özel sağlık kuruluşlarının eksik veri girişi ve bölgedeki siyasi istikrarsızlık ile ilişkilendirmektedirler. 2015 yılında uluslararası hastaların %33'ü kamu hastanelerinde, %67'si özel hastanelerde tedavi olmuşlardır. 2016 yılında hastaların %43'ü kamu hastanelerini, %57' si özel hastaneleri tercih etmiştir. Türkiye' de uluslararası sağlık hizmetlerinden, 2018'de 551.748 hasta, 2019'da 662.087 hasta yararlanmıştır. 2022 yılında toplam 1.258.382 kişi sağlık hizmeti almak için ülkemize gelmiş ve buradan elde edilen gelir 1.926.094 bin ABD doları tutarında gerçekleşmiştir (USHAŞ, 2023). Türkiye'de de dünyada da medikal turizmde genellikle diğer hastanelere göre özel hastaneler tercih edilmektedir (Tontuş, 2018).

Patient Beyon Borders, Türkiye'nin de içinde bulunduğu çalışmalarında; genelenksel turizm mevsimi olan mayıs ayından itibaren yaz aylarında turist sağlığı doğrultusunda tedavi olan hasta sayısının arttığını ve ağustos ayında en yüksek seviyelere ulaştığını belirtmişlerdir. Aynı çalışmaya göre; medikal turizm kapsamındaki hastaların daha çok ocak, şubat ve mart aylarında geldiğini en yüksek hasta sayısına mart ayında ulaşıldığını ifade etmişlerdir (Patient Beyon Borders, 2020).

2017 yılında yapılan çalışmaya göre; Türkiye'de medikal turistlerin en fazla İstanbul'u tercih ettikleri görülmektedir. İstanbul'un ilk sırada olmasında; genel turizm açısından en çok tercih edilen şehir olması, sağlık altyapısının güçlü olması, kolay ulaşım olanaklarına sahip olması ve akredite olan hastanelerin çoğunlukla bulunması en etkili faktörlerdir. İkinci sırada genel turizmin ülkemizdeki öncü şehirlerinden olan Antalya bulunmaktadır. Araştırma bulgularına göre; 2017'de Antalya'da toplam 55.264 yabancı hasta sağlık hizmeti almıştır ve bu hastaların %6'sını medikal turistler, %94'ünü turist sağlığı kapsamında hizmet alanlar oluşturmaktadır. İzmir ve Muğla'da da durum Antalya'daki gibidir (T.C Sağlık Bakanlığı, 2017; Sevim, 2019).

JCI Akreditasyon kuruluşunun 2018 Türkiye geneli verilerine göre; akredite olan sağlık kuruluşunun en fazla bulunduğu şehirler İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Bursa, Antalya ve Kocaeli'dir. Ülkemizdeki özellikle akredite olan özel, kamu veya üniversite hastaneleri dünyanın en ileri düzey teknolojileri ile hizmet vermektedirler (Ünal ve Aktepe, 2019).

Ulusoy'un 2018'de, Antalya'da yaptığı çalışmada; yabancı hastaların %51,9'unun kadın ve %48,1'inin erkek olduğu; kadın hastaların en çok kadın doğum ve hastalıkları alanında Türkiye'yi tercih ettiği, medikal turistlerin hizmet kalitesi kapsamında dini inançlarına ve mahremiyete önem verdikleri, kadın doktorlar ve kadın hemşirelerden sağlık hizmeti almak istedikleri görülmüştür (Ulusoy, 2018). 2018'de Yavuz'un yaptığı çalışmaya göre; İç Anadolu bölgesine gelen yabancı uyruklu hastaların %52,1'i kadın, %47,9'u erkektir ve medikal sağlık hizmeti kalitesini; kat hizmetleri, kurum personeline duyulan güven, fiyatlandırma politikası ve misafire karşı tutum belirlemektedir. Aynı çalışmada hizmet kalitesi belirlemede cinsiyetin etkili olmadığı görülmüştür. Başka bir çalışmada; katılımcıların %49,8'i erkek, %50,2'si kadın ve hastaların cinsiyeti ile alınan hizmet kalitesi algısı arasında bir bağlantı olmadığı bulunmuştur. Türkiye'ye gelen medikal turistlerin yaşları incelendiğinde; Ankara'da yabancı hastaların genelini 0-40 yaş arası hastalar ve en az hasta sayısını 71 yaş ve üstü hastalar oluşturmaktadır. İstanbul'daki Orta Doğu kökenli hastaların yaş aralığına bakıldığında, hastaların %27,6'sının 31-45

yaş aralığında, %24,4'ünün 16-30 yaş aralığında, %19,5'inin 46-60 yaş aralığında, %14,5'inin 61 yaş ve üstünde olduğu ve %14,0'ünün 0- 15 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Aynı çalışmaya göre yaş aralığı hasta memnuniyetini etkilememektedir. Ülkemizde Buljubašić tarafından 2019'da yapılan bir araştırmada medikal sağlık hizmeti alanların %47,9'unun erkek, %52,1'inin kadın olduğu ve hizmet kalitesinin cinsiyet farkından etkilenmediği görülmüştür (Mahmood, 2020).

Medikal Turistlerin Türkiye'yi Tercih Etme Nedenleri

Medikal turistlerin destinasyon tercihlerinde maliyet önemli olan faktörlerden biridir ve medikal turizm, medikal turistlerin aylık gelirleri ve geldikleri kıta/bölge birbiriyle bağlantılıdır. Demir ve arkadaşları (2020) yaptıkları çalışmada; Amerika ve Avrupa ülkelerinden gelen medikal turistlerin tercihinde tedavi ücretlerinin önemli bir faktör olduğunu ifade etmişlerdir.

Eğitim durumu lise ve altı olan medikal turistler için tesis ve hizmetler daha önemli bir tercih faktörüdür. Bostan ve Yalçın'ın 2016 yılında yaptıkları çalışmaya göre de eğitim durumu lisans ve lisansüstü eğitim olan medikal turistler için akreditasyon, hekim kadrosu ve hizmet kalitesi daha önemlidir. Ayrıca Balkan ülkelerinden gelen medikal turistler için de tesis ve hizmetler Avrupadan gelenlere göre daha önemlidir (Çınar & Sivük, 2021).

Medikal turizm alanında hastaların tedavi hizmeti için ülke veya klinik seçimlerinde akreditasyon çok önemli bir faktördür ve Türkiye bu konuda avantajlıdır. Çünkü Joint Commision International (JCI) akreditasyonuna sahip hastane sayısı sıralamasında Türkiye, 72 ülke içerisinde 7. sırada yer almaktadır. Birleşik Arap Emirlikleri (212), Suudi Arabistan (111), Brezilya (68), Tayland (59), Çin (46) ve Hindistan'dan (43) sonra Türkiye yer almaktadır. Türkiye'de JCI tarafından 34 sağlık hizmeti veren kuruluş akredite edilmiştir (JCI, 2022).

Türkiye medikal turizm alanında sadece Avrupa ülkelerinden daha ucuz olması nedeniyle tercih edilmemektedir. Türkiye tedavideki başarıları, hizmet kalitesi ve kullanılan cihazlar açısından da tercih edilmektedir (Kurşun, 2007). Çünkü medikal turistler bu sayede hiç sıra beklemeden dünya standartlarında sağlık hizmeti almakta ve aynı zamanda da tatil yapmaktadırlar (Şahbaz vd., 2012). Örneğin, kanser tedavisinde klasik tedavi yöntemleri olan kemoterapi ve radyoterapiden başka ABD'de de çok yaygın olan cyber knife (uzay neşteri) teknolojisinin Türkiye'de de uygulanıyor olması Türkiye'nin tercih edilmesindeki sebeplerdendir. Cyber knife teknolojisi Türkiye'de dâhil Avrupada sadece beş merkezde bulunmakta ve tedavinin 10 gün gibi kısa bir süre içinde tamamlanmasını sağlamaktadır (Kurşun, 2007). Medikal turizminin önem kazanmasıyla birlikte

estetik operasyonlar içinde estetik amaçlı göğüs, burun ve karın ameliyatları için hem kalite hem fiyatlandırma fırsatları sayesinde özellikle kadınlar tarafından Türkiye'ye yoğun ilgi vardır (Löle & Özcan, 2006). Araplar, Avrupalılar ve Körfez ülkeleri vatandaşları Türkiye'yi estetik operasyonlar için tercih etmektedirler. Tedavi süreçlerinde ülkemizde kalacak olan turistler için, lüks otellerin çoğunda SPA merkezleri bulunması ve termal tesislerimizin çok yaygın olması Türkiye'nin tercih edilmesi için önemli bir faktördür (Şahbaz vd., 2012).

Patient Beyon Borders tarafından 2020'de yapılan çalışmaya göre; Türkiye'de en fazla tercih edilen uzmanlık alanları saç ekimi dış hastalıkları ve göz hastalıkları, olarak belirtilmiştir (Patient Beyon Borders, 2020). Özetle medikal turistlerin Türkiye'deki sağlık kurum ve kuruluşlarında en çok tercih ettikleri medikal hizmetlerin başında; plastik ve estetik cerrahi, göz, beyin ve diş cerrahisi, saç ekirme, kalp-damar cerrahisi, deri ve zührevi hastalıklar, tüp bebek uygulamaları, kanser tedavileri, diyaliz, ortopedi, kadın hastalıkları ve doğum, kulak burun boğaz, çocuk hastalıkları, check-up, SPA, fizik tedavi ve rehabilitasyon gelmektedir (Sügür, 2016).

Türkiye'ye gelen medikal turistler, JCI tarafından akredite olmuş hastaneleri seçerken uzmanlaşmış olduğu dallara da dikkat etmekte ve ona göre tercih yapmaktadırlar. Örneğin, Acıbadem Sağlık Grubu kalp ve damar, kardiyoloji, onkoloji, nöroloji, üroloji tüp bebek, plastik cerrahi, ortopedi, diş, göz, chech-up alanları için seçilirken (Acıbadem, 2011); Medicana Sağlık Grubu onkoloji, plastik cerrahi, nöroşirurji, organ nakli, çocuk cerrahisi, ortopedi, kardiyoloji, göz, kalp damar cerrahisi gibi alanlarda daha çok tercih edilmektedir (Khafizova, 2011). Dünya Göz Hastanesi bir branş hastanesi olarak bıçaksız lazer ameliyatı, katarakt, retina, kornea nakli gibi 19 farklı alanda tedavi uygulamaktadır (Öztop, 2011).

Turkishtime Dergisinde yayınlanan bir çalışma hangi ülkeden gelen medikal turistlerin Türkiye'ye hangi tedavi için geldiğini belirtmiştir. Çalışmaya göre; Ruslar, daha çok plastik cerrahi için, Avrupa ülkelerinden gelenler başta olmak üzere Arnavutluk, Hollanda, Makedonya ve Orta Asya ülke vatandaşları daha çok göz ameliyatları için İngiltere, İsviçre ve Almanya gibi ülkelere gelen hastalar ise infertilite ve tüp bebek tedavisi için Türkiye'yi seçmektedirler. Ortadoğu ve Türkiye Cumhuriyetlerinden gelen hastalar ise Türkiye'yi daha çok kalp ameliyatları için tercih etmektedirler (Öztop, 2011).

Medikal turizm amacıyla Türkiye'ye gelenlerin çoğunlukla seçim yapmak için gelmeden önce alternatifleri değerlendirdiği görülmektedir (Sarica, 2022). Akay ve Türkay'ın (2014) yaptıkları çalışmaya göre; medikal turizmde işleyiş, hastanın

aracı kurumlarla veya hastane ile iletişime geçmesi ile başlamaktadır. Hasta, seyahat acentesi gibi hizmet sağlayıcı bir kurum ile gelecekte aracı kurum hastaneler ile görüşmekte ve fiyat almaktadır. Daha sonra acente tarafından fiyat listelerine göre hastane seçenekleri hastaya sunulmaktadır. Hasta tercihini yaptıktan sonra Türkiye'ye gelme işlemleri başlatılmaktadır. Aracı kurum hastaya refakatçilik yapmakta ve sürekli yanında olmaktadır. Tedavi öncesi ve sonrası istek ve ihtiyaçları giderilmekte ve daha sonra ülkesine gönderilmektedir. Tedavi sonrası kontrol gerekiyorsa hasta çağırılıp kontrolleri yapılmaktadır. Hastane ile iletişime geçiyorsa, fiyat verilmekte ve hasta kabul ediyorsa Türkiye'ye geliş süreci başlamaktadır. Daha sonraki adımları ise aracı kurumlar ile aynıdır. Refakatçilik sürecini hastanedeki tercüman üstlenmektedir (Akay & Türkay, 2014; Eren, 2021).

Medikal turistlerin hastanelere başvururken hangi yolları seçtiklerinin değerlendirilmesi için yapılan bir çalışmada; ilk sırada seyahat acenteleri ile başvuru olduğu, ikinci sırada hastanın iletişim kanalları ile herhangi bir aracı kurum olmadan kendisinin başvurduğu ve üçüncü sırada sigorta şirketleri ile önceden tedavi görmüş başka bir hastanın tavsiyesiyle başvurdukları görülmektedir (Kadioğlu, 2021).

Özkan (2010) tarafından İstanbul'da yapılan medikal turistlerin hizmet kalitesi memnuniyet değerlendirmesi araştırmasında, hastanın kendi ülkesindeyken sağlık kuruluşu acentesi ile doğrudan iletişime geçebilmesinin, daha önce medikal hizmeti alan ve memnuniyetle ayrılan kişilerin ve de Türkiye'deki diğer sağlık personelinin tavsiyelerinin hastaların seçim yapmalarında etkili olduğu görülmüştür (Özkan, 2010). Başka bir çalışmaya göre; katılımcıların %65,6'sı tedavi hizmeti alacakları kurumdan doğrudan kendileri telefonla randevu almakta, %34,4'ü acil servis, sevk ve online randevu yoluyla bağlantıya geçmektedirler (Mahmood, 2020).

Başka bir çalışmada da; medikal turistlerin sağlık kurumlarını gazete, dergi, akraba ve arkadaş tavsiyesi ile tercih ettikleri bulunmuştur (Sarıca, 2022). Medikal turizm için Türkiye'yi seçenler daha çok internet ortamında araştırma yapmakta ve tatil amaçlı geldiklerinde bu yöndeki uygulamaları incelemektedirler (Günak, 2018).

Dünya genelinde medikal seyahat, medikal turizm, sağlık turizmi ve sağlık seyahati anahtar kelimeleriyle Google Trends üzerinden yapılan aramaların incelendiği çalışmada; son yıllarda bu kapsamda yapılan aramaların düştüğü görülmüştür (Günak, 2018). Çalışmaya göre; medikal turizm alanındaki internet aramalarının genellikle Asya ülkeleri, Hindistan, Singapur, Birleşik Arap Emir-

likleri, Malezya ve Filipinler olduğu, onları takiben aramaların Avustralya, ABD ve Kanadâda yoğunlaştığı görülmektedir (Connell, 2013). Aynı çalışmada, arama sonuçlarının Asya ülkelerine yoğunlaşmasından dolayı ülkemizin hedef pazarının ve tanıtım stratejilerinin bu yönde belirlenmesi ve rakip ülkeler dikkate alınarak uygun fiyat politikası oluşturulması gerektiği ifade edilmiştir. Çalışmaya göre; medikal turizmle ilgili yapılan aramalar Asya bölgesinden sonra gelişmiş ülkelerde yoğunlaşmaktadır ve bunun sebebi de gelişmiş ülkelerdeki sağlık hizmetleri yüksek fiyatları ve uzun bekleme süreleri yoğun talep oranları, gibi sıkıntıların bireyleri yurtdışında tedavi olmaya yönlendirmesidir (Günak, 2018).

SONUÇ

Medikal turizm, dünyada ve Türkiye’de ilgi çeken alternatif turizm alanlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Uzman sağlık personeli, tedavi ile birlikte tatil yapma isteği, uygun fiyatlar, hizmet kalitesi ve sosyo-kültürel nedenler gibi birçok unsur tüketicilerin medikal turizme ilgi göstermesini sağlamıştır. Günümüzde, medikal turizmin önemli bir pazar olduğunu fark eden birçok ülke, bu alana yatırım yapmaya başlamıştır. Türkiye, bu ülkeler arasında yer almak için girişimlerde bulunmaktadır. Özellikle, ikili anlaşmalar medikal turizmde önemli pazarlama araçları olarak kullanılmaktadır. Türkiye’nin KKTC, Azerbaycan, Arnavutluk, Afganistan, Yemen, Sudan ve Kosova gibi çeşitli ülkelerle ikili anlaşmaları mevcuttur (Günak, 2018). Bu anlaşma sayılarını artırmak için çaba sarf etmek gerekmektedir. Türkiye’yi tercih eden medikal turistlerin, özel hastaneleri daha fazla tercih ettikleri görülmektedir (Tontuş, 2018). Bu anlamda, özel sağlık kuruluşu yatırımlarının desteklenmesi önemlidir. Ayrıca, turistlerin akredite olmuş sağlık kuruluşlarına ilgi gösterdiği görülmüştür. Bu nedenle sağlık kuruluşlarını akreditasyon konusunda teşvik etmek gerekmektedir. Türkiye’ye gelen medikal turistlerin, özellikle İstanbul ve Antalya gibi diğer turizm alanlarında da gelişmiş merkezleri tercih ettikleri görülmektedir (Sevim, 2019). Farklı uygulamalar ve tanıtımlarla medikal turistler diğer destinasyonlara yönlendirilebilir. Ayrıca, Türkiye’ye medikal turizm amacıyla gelen turistlerin çok az bir kısmının 60 yaş üstü olduğu belirlenmiştir (Mahmood, 2020). Fakat medikal turizmde bu kitle önemli bir potansiyele sahiptir. Bu anlama yatırım yapılması, 60 yaş üstü turistlerin beklentilerinin araştırılarak ürünler geliştirilmesi faydalı olacaktır. Medikal turistlerin Türkiye’yi tercihlerinde fiyat önemli bir unsurdur. Fiyat avantajının kaybedilmemesi gerekmektedir. Farklı bölgelerden gelen turistlerin dikkate aldığı farklı unsurlar söz konusudur. Bu anlamda bölgelere ve ülkelere göre farklı ürün paketleri oluşturulmalı ve farklı tanıtım kampanyaları sürdürülmelidir.

KAYNAKLAR

- Acıbadem International. <http://www.acıbademinternational.com/#> Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Akay, B. & Türkay, O. (2014). Araç kiralama işletmelerine yönelik müşteri şikâyetlerinin analizi. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 4(4), 138-146.
- Altsoy, S. & Boz, İ.T. (2019). Medikal turizm alanında faaliyet gösteren hastanelerdeki mevcut sorunlar ve çözüm önerileri. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(1), 113-134.
- Ataman, H., Esen, M.F. & Vatan, A. (2017). Medikal turizm kapsamında sunulan sağlık hizmetlerinde kalite ve hasta güvenliği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(1).
- Bahar, B. & Akyürek, B.D. (2022). Medikal turizmin Türkiye'deki gelişimi üzerine nitel bir araştırma. *Journal of Academic Value Studies*, 8(3), 316-326.
- Başaran, B. "Sağlık turizminde pazar seçimindeki kriterler ve pazarlamanın önemi", III. Uluslararası Sağlık Turizmi Kongresi, İstanbul, 04-05 Aralık 2010, <http://www.saglikturizmi2010.org/tr/Sunumlar> Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Connell, J. (2013). Contemporaray medical tourism: conceptualisation, culture and Tourism Magazine, <http://www.medicaltourismmag.com/issue-article/medical-tourism-economic-report-turkey.html> Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Bostan, S., Yalçın, B.,(2016). Sağlık turistlerinin medikal destinasyon seçimini etkileyen faktörler, *Journal of International Social Research*, 9(43), 1729-1735.
- Bulut, Z. (2006). *Kemaliye (Erzincan) ilçesi ve yakın çevresinin alternatif turizm kapsamında rekreasyonel turizm potansiyelinin belirlenmesi*, (Yayınlanmamış doktora tezi), Atatürk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Bunrungrad International Hospital (2023). <https://www.bumrungrad.com/en/about-us/bumrungrad-international-hospital> Erişim tarihi: 24.02.2023
- Çınar, Ş., Sivük, D. (2021). Medikal turistlerin tercihinde etkili olan faktörlerin incelenmesi. *Eurasian Journal of Health Technology Assessment (EHTA)*, 5(2), 79-98.
- Demir, Y., Oruç, P., Baştürk, Y. A., & Övey, İ. S. (2020). Medikal turistlerin tercih nedenleri: Samsun ili örneği. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları*, 2(1), 18-30.
- Demirer, E.Ö. (2010). *Türkiye'de medikal turizm ve geliştirilmesi: Örnek bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Eren, M. (2021). *Medikal turizmde sektörel yapı, aktörler, işleyiş ve sorunlar*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya.
- Genç, U. (2007). Türkiye'de Sağlık Turizmi. *Çerçeve Dergisi*, 15(43), 96 - 97. <https://www.musiad.org.tr/uploads/yayinlar/cerceve-dergileri/pdf/cerceve43.pdf> Erişim tarihi: 27.02.2023.
- Günak, M.S. (2018). *Sağlık kuruluşları web sitelerinin medikal turizm açısından değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Haber Vaktim, Hedef 50 milyon sigortasız Amerikalı, 31 Aralık 2009. http://www.habervaktim.com/haber/100661/hedef_50_milyon_sigortasiz_amerikalili.html Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Haşimoğlu, Ç. (2019). *Medikal turizmde hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti: kuşadası örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- İçöz, O. (2009). Sağlık turizmi kapsamında medikal (tıbbi) turizm ve Türkiye'nin olanakları. *Journal of Yasar University*, 4(14), 2257-2279.
- İnan Sarıca, G. (2022). *Medikal turizmin gelişimine bölgesel kalkınma ajanslarının etkisi: Trakya kalkınma ajansı örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Joint Commission International, (2022). <https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/accredited-organizations/#> Erişim tarihi: 27.02.2023.
- Kadıoğlu, Y. (2021). *Türkiye'de sağlık turizmi kapsamında medikal turizm ve ekonomik yönü: İstanbul örneği*. (Yayınlanmamış doktora tezi), Maltepe Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

- Khafizova, L. (2011). *Medikal turizmin gelişmesinde seyahat işletmelerinin önemi ve Türkiye'deki durum*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kurşun, B. (2007). Türkiye, Yabancı hastaların şifa merkezi oldu. http://www.forumgazetesi.com/haber_detay.asp?haber_id=16123 Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Löle, A. & Özcan, A. (2006). "Şimdi de tıp turizmi". *Vatan Gazetesi*, 05.03.2006, <http://www.gazete-vatan.com/root.vatan?exec=haberdetay&tarih=05.03.2006&Newsid=72630> &Categoryid=2 Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Mahmood, OAM. (2020). *Medikal turizm kapsamında hizmet kalitesinin hasta memnuniyetine olan etkileri: İstanbul ili Beylikdüzü ilçesinde özel sağlık kuruluşlarına Ortadoğu ülkelerinden gelen hastalar üzerine bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Öge, S. (2015). *Medikal turizmin ekonomik önemi: Erzurum'da bir uygulama*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Öztop, B. "En Sağlıklı Turizm", *Turkishtime*, No:101, 1 Eylül, 2010, (Çevrimiçi) <http://www.hisar-hospital.com/basindahastanemiz/s/detay/id/874/en-saglikli-turizm> Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Özkan, E. (2010). *Türkiye'de medikal turizm ve geliştirilmesi: örnek bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Özsoy, E. (2007). "Türk girişimci İngiliz pazarından nasıl pay alır?" *Turizmde Bu Sabah*, 29.01.2007. <http://www.turob.com/NewsDetail.aspx?newsId=5522> Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Patient Beyond Borders. (2020). "Patients beyond borders announces top 10 cities for medical tourists in 2020". <https://www.newswise.com/articles/patients-beyond-borders-announces-top-10-best-cities-for-medical-tourists-in-2020> Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Sayın, K.Ş., Yeğinboy, E.Y., & Yüksel, İ. (2017). Türkiye'de medikal turizm uygulamaları: bir üniversite ve İzmir sağlık serbest bölgesi değerlendirmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 289-313.
- Sevim, E. (2019). *Medikal Turizm ve Stratejik Analiz*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Seyahat-Sigortası.Net, "Türkiye'ye Her Yıl Ortalama 200 Bin Sağlık Turistinin Geldiği Tahmin Ediliyor", 1 Aralık 2010, (Çevrimiçi) http://www.seyahat-sigortasi.net/saglik_turizminin_yildiz_ulkesi_olacagiz, Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Sosyal Güvenlik Kurumu (2022). Sosyal Güvenlik Sözleşmeleri, <https://www.sgk.gov.tr/Content/Post/8d2c0ec8-1558-48ef-8075-3ed3e860208b/Sosyal-Guvenlik-Sozlesmeleri-2022-09-09-03-56-39#:~:text=Almanya%2C%20Makedonya%2C%20L%C3%BCKsemburg%2C%20Hollanda,%2C%20Arnavutluk%2C%20Macaristan%2C%20Tunus> Erişim tarihi: 27.02.2023.
- Sügür, A. (2016). *Türkiye'nin medikal turizm açısından son üç yıldaki mevcut durumu ve medikal turizm sektöründeki ekonomik boyutunun geliştirilmesine yönelik bir değerlendirme*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul.
- Şahbaz, R. P., Akdu, U., & Akdu, S. (2012). Türkiye'de medikal turizm uygulamaları; İstanbul ve Ankara örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(27), 267-296.
- T.C Sağlık Bakanlığı. (2012). Sağlık turizminde süreçler ve aracı kuruluşlar araştırma raporu. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığı, Ankara.
- T.C Sağlık Bakanlığı. (2013). Sağlık Bakanlığı Türkiye medikal turizm değerlendirme raporu. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara.
- T.C Sağlık Bakanlığı. (2017). Türkiye uluslararası hasta raporu.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2014). Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, <http://www.saglikturizmi.gov.tr/168-genel-bilgi.html> Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Taş, D. (2014). *Türkiye'den medikal turizm kapsamında hizmet alan hastaların memnuniyetlerinin belirlenmesi: Ankara ili örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Tontuş, Ö. (2018). Sağlık turizmi tanıtımı ve sağlık hizmetlerinin pazarlanması ilkeleri üzerine değerlendirme. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 3(1), 67-88.
- Tontuş, Ö., & Nebioğlu, S. (2018). Turkey as a health tourism destination: reviewing of 2015-2016 data. *Journal of Tourism & Hospitality*, 7(1).
- Ulusoy, A. (2018). *Medikal turizm ve Antalya'daki uygulamalar üzerine bir araştırma; Akdeniz Üniversitesi Hastanesi örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- USHAŞ- Uluslararası Sağlık Hizmetleri A.Ş. (2023). Sağlık Turizm Verileri. <https://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/> Erişim Tarihi: 07.01.2023.
- Ünal, M., & Aktepe, C. (2019). Türkiyede medikal turizmi etkileyen faktörlerin analizi. *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(6), 366-381.
- Vequist, D. & Gürsoy, B. Medical tourism economic report: Turkey, medical commodification. *Tourism Management*, 34, 1-13.
- Yeşil, S. (2018). *Kamu ve özel hastanelerin medikal turizm hizmetlerinin değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.