



**T.C. İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ**

**DIŞ TİCARET ENSTİTÜSÜ
WORKING PAPER SERIES**

Tartışma Metinleri

WPS NO/ 128 /2017-12

**İSTANBUL'A SAĞLIK TURİZMİ AMACIYLA RUSYA VE ORTA ASYA'DAN
GELEN HASTALARIN İZLENİM VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ**

Assemgul DYUSSEMBAYEVA*

*dyussembayeva_a.b@mail.ru İstanbul Ticaret Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Tezli Yüksek Lisans Programı

Özet

Kişilerin ihtiyaç duydukları tıbbi tedaviyi almak, termal kaynakları kullanmak, rehabilitasyon hizmetleri ya da kendilerini iyi ve sağlıklı hissetmelerini sağlayacak hizmetleri almak amacıyla bir başka ülkeye gitmelerine sağlık turizmi denilmektedir. Sağlık turizminin bir alt başlığı olan medikal turizm, insanların tedavi olmak amacıyla yabancı ülkelere seyahat etmesi anlamına gelmektedir.

Bu çalışma, dünyada pazar hacmi giderek artan medikal turizm alanında Rusya ve Orta Asya ülkelerinden İstanbul'a gelen hastaların memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Çalışmada, öncelikle dünyada sağlık ve medikal turizm hakkında literatür çalışması yapılmıştır. Ardından, Türkiye'de medikal turizmin mevcut durumu analiz edilmiştir. Yabancı hastaların sosyo-ekonomik özellikleri, tedavi için yurt dışına gitme nedenleri, Türkiye'yi tercih sebepleri, hastanelerin seçilmesi, hastaların aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri anket çerçevesinde yapılan yüz yüze mülakatlar sonucunda incelenmiştir. 01 Ağustos – 01 Ekim tarihleri arasında anket yoluyla toplanan veriler SPSS istatistik paket programı kullanılarak analiz edilip, elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

Çalışma kapsamında yapılmış olan analiz ve değerlendirmeler ışığında, Türkiye'ye medikal turizm amacıyla gelen hastaların aldıkları hizmetlerinden pek memnun oldukları ve hasta sayısının daha da artırılmasının mümkün olduğu görülmüştür. Ancak, hasta sayısının artırılması için yabancı dil bilen sağlık personel sayısının ve niteliğinin artırılması, Rusya ve Orta Asya ülkelerinde Türkiye'nin tanıtımının daha etkili ve etkin yapılması, hedef kitle odaklı pazarlama çalışmalarının yürütülmesinin gerekli olduğu anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Medikal Turizm, Uluslararası Hasta Hareketliliği, Bağımsız Devletler Topluluğu, Hasta Memnuniyeti.

Abstract

Health tourism is a term for travelling of the people to another countries to get the medical care they need, use thermal resources, rehabilitation services, or get services that will make them feel good and healthy. Medical tourism is a subset of health tourism, which means travelling to foreign countries for medical treatment.

The aim of this study is to examine the current state of Turkey in the field of medical tourism, which has an increasing market volume in the world, and to determine the satisfaction levels of patients from Russia and Central Asian countries coming to Istanbul.

Firstly, literature on health and medical tourism in the world has been studied. Then, the current state of medical tourism in Turkey has been analyzed. The socio-economic characteristics of foreign patients, reasons for going abroad for treatment, preference reasons for Turkey, selection of hospitals, satisfaction levels of health services received by patients were examined as a result of face-to-face interviews.

In the light of the analysis and evaluations made within the scope of the thesis, it is seen that patients who are coming to İstanbul for medical tourism are very satisfied with the services they receive and that the number of patients can be increased even more. However, in order to increase the number of patients, it is understood that the number and quality of health personnel who know a foreign language should be increased, the promotion of Turkey in Russia and Central Asia countries should be made more effective and focused marketing studies should be carried out.

Key words: Health Tourism, Medical Tourism, International Patient Mobility, Independent States Community, Patient Satisfaction

Giriş

Sağlık turizmi, sağlığın korunması, geliştirilmesi veya hastalıkların tedavi edilmesi amacıyla kişilerin ikamet yerlerinden başka bir ülkeye seyahat ederek sağlık ve turizm olanaklarından yararlanmasıdır. Bu amaçla seyahat eden kişiye “sağlık turisti” denilmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2013: 5).

Sağlık turizmi hizmetler arası ticaret gerektiren, tıp ve turizm sektörleri arasında bağlantı kuran ekonomik bir faaliyettir (Bookman ve Bookman, 2007). Şöyle ki sunulan hizmet sağlık hizmetleri olduğu için sağlık sektörünün doğrudan ilgi alanındadır. Bir ülkeye tedavi için yurtdışından gelenler aynı zamanda o ülkede tatil yapma fırsatı elde edebilmektedir. Böylece sağlık turizmi, turizm sektörünün ve bir hizmet ihracatı olduğu için ekonominin ilgi alanındadır.

Tüketicilerin bilinçlenmesi ve kendilerini başka bir ülkede daha ayrıcalıklı hissetmeleri düşünülerek hızlı büyüyen bir sektör olan sağlık turizmi çok genel anlamda hem tatil hem tedavi unsurlarını içeren sürekliliği arz edecek bir kavram olarak uluslararası platformda yerini almış geniş içerikli bir turizm türüdür (Al-Lamki, 2011).

Türkiye son yıllarda sağlık turizminin en gözde destinasyonları arasında yer almaktadır. Sağlık turizmi çalışmaları tıp (medikal) turizmi, termal turizmi, yaşlı ve engelli turizmi olarak geniş kapsamlı olarak yürütülmektedir. Türkiye'ye tatil ya da sağlık dışında nedenlerle gelen turistlere de acil sağlık hizmetleri olarak, turistin sağlığı kapsamında hizmet verilmektedir. Her bir sağlık turisti, normal turistin 3.8 kat daha fazla harcama yapmaktadır (TÜİK, 2014).

Türkiye’de Sağlık Bakanlığı tarafından hayata geçirilen sağlık alanındaki dönüşüm programları uluslararası hastaları da içermektedir. Türkiye’nin sağlık konusundaki 2023 vizyonunda Türkiye’nin küresel medikal seyahatlerde Avrupa ve Orta Doğu’nun merkezinde olacağı ifade edilmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2011).

1. Literatür Taraması

Sağlık turizmi Antik Yunan'dan bu yana bilinmektedir. Yunan hastalar o dönem yollara dökülerek Epidauria adlı kasabaya akın etmiştir. Bu kasabanın adı sağlık tanrısı Asklepios'un yaşadığı yer olarak da geçmektedir. İlerleyen yüzyıllarda da şifa arayan hastalar SPA ya da sanatoryumların bulunduğu yerlere seyahat etmiştir. Bugün dünyada en çok gidilen sağlık

turizmi destinasyonları arasında Türkiye'nin dışında Güney Kore, Hindistan, Meksika, Tayland, İsrail, Malezya, Singapur gibi ülkeler gelmektedir.

1900'lü yıllarda ABD ve Avrupa artık ticari ve endüstriyel merkezler olmanın yanı sıra, dünyanın sağlık bakım merkezleri de olmuşlardır. Ancak sağlık hizmeti amaçlı yolculuklar zenginlerin faydalanabileceği bir alan olarak devam etmiştir.

1933 yılında Amerikan Tıp Uzmanları Heyeti (ABMS) kurulmuş ve ABD'deki tıp uzmanlığı dernekleri için şemsiye örgüt oluşturmuştur. ABMS tarafından geliştirilen eğitimsel ve profesyonel politikaların bir çoğu bugün de kullanılan standartların temelini oluşturmuştur. Bu standartlar o zaman başlayan ve bugün de devam eden ABD'ye doğru sağlık turizmi hareketliliğinin kanıtıdır.

1960'lardan sonra Hindistan önemli bir destinasyon haline gelmiştir. Amerika ve İngiltere sosyetesini cezbeden hippie hareketi ilerleyerek yoga ve sağlıklı ve uzun yaşamın sırlarını veren ayurvedik tedavinin yeniden keşfedildiği bir sağlık turizmi endüstrisine dönüşmüştür (Tontuş, H.Ömer, SATÜRK).

Sağlık turizminin ve özelinde medikal turizmin akademik olarak ilk ele alınması 1980'li yılların sonuna rastlamaktadır. Goodrich & Goodrich (1987) çalışmasında, sağlık turizmini bir tür turizm faaliyeti olarak değerlendirmiştir.

1994 yılında, ABD kökenli hastaların tedavi için gittikleri sağlık tesislerinin kendilerince belirlenmiş uluslararası standartlara uyup uymadıklarını kontrol etmek ve uymalarını sağlamak için "Joint Commission International" (JCI) Akreditasyon Kuruluşu kurulmuştur.

Son yıllarda Türkiye'de de akademik olarak önem çekmeye başlayan sağlık turizmi literatürünün uzun bir geçmişi bulunmamaktadır. Bir taraftan yeni bir literatür oluşturulurken, diğer yandan uluslararası çalışmaların dünya'da belirli lokasyonlarla ilgili olduğu görülmektedir. Özellikle başta Birleşik Devletler olmak üzere, gelişmesini tamamlamış batılı ülke vatandaşlarının sağlık turizminin ana kitlesi olduğu, buna bağlı olarak da akademik çalışmaların bu ülkelerden yurt dışına giden sağlık turistleriyle ilgili farklı açılardan ele alınmış akademik araştırmaların yapıldığı anlaşılmaktadır (Aktepe, 2013).

Sağlık turizmi her ne kadar özel sektörün öncülüğünde yürütülen bir süreç olsa da, kamu sektörü zaten var olan tüm unsurlarıyla "yabancıya sunulan sağlık hizmeti" kavramının gereklerini yerine getirmektedir. Sağlık Bakanlığına bağlı hastane, poliklinik, hekim, teçhizat ve diğer unsurlarıyla zaten belirli bir oranda sektörün içindedir. Diğer taraftan, ikili anlaşmalar çerçevesinde sınırlı da olsa, ihtiyaç arz eden bazı komşu ve müttefik ülkelere hastaların yurtiçindeki tedavilerini yapmaktadır. Türkiye'nin ekonomik, politik ve coğrafik

konumu bu tür yardımların devamlılığını da beraberinde getirmektedir. Türkiye’de son dönemde, özel sektörün sağlık turizmi alanında gelişen dünya potansiyelinin farkına vardığı ve bu konuda gerek yurt içi organizasyonlarında, gerekse de yurt dışındaki pazarlama çabalarında bu ilgi görülebilmektedir. Bunun yanı sıra, geniş bir sağlık kuruluşu ağına, gerekli ekipman ve teknolojiye sahip kamu sağlık kurumlarının da uluslararası sağlık turizmi pazarına hizmet vermesi mümkün görülmektedir. Sağlık Serbest Bölgeleriyle ilgili yasal düzenlemeler, Sağlık Turizmi Daire Başkanlığının kurulması, sağlık kampüslerinin oluşturulmasına yönelik mevzuatların ardı ardına yürürlüğe girmesi suretiyle sağlık turizminde kamu hastanelerinin de yer alması kaçınılmaz olacaktır. Bir taraftan bu yasal düzenlemeler hayata geçerken diğer yandan Sağlık Bakanlığına bağlı kamu hastanelerinin kalite standartları ve uluslararası akreditasyonlara üyelik süreci başlatılmış bulunmaktadır (Aktepe, 2013).

1.1 Türkiye’de Medikal Turizm

Sağlık turizminin alt başlığı olan medikal turizm, insanların tıbbi tedavi hizmeti almak için bir başka ülkeye yaptığı ziyaretler anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle, kişilerin istedikleri sağlık hizmetlerinin kendi ülkelerinde verilmemesi, sağlık hizmeti fiyatlarının kendi ülkelerinde yüksek olması, bu hizmetler verilse bile kendi sigortalarının kapsamında olmaması sebebiyle tedavi olunamaması gibi sebeplerle kişilerin yurt dışına tedavi olmak amacıyla yaptıkları seyahatlere medikal turizm denilmektedir. Tüketicilerin yurt dışına çıkışının temel sebepleri daha yüksek ve kaliteli sağlık hizmeti alma beklentisi, kendi ülkelerinde olmayan hizmetlerin gidilen ülkede veriliyor olması, daha kısa bekleme süreleri, hizmete daha kolay erişim, maliyet farklılıkları ve kültürel yakınlıklardır.

Türkiye'deki sağlık merkezlerinde 2016 yılında 359 bin uluslararası hastaya hizmet verilmiştir. Kayıt dışılığı çok fazla olan bir sektör olmasına rağmen uluslararası yayınlarda 30 milyon civarında uluslararası hasta trafiğinden ve yaklaşık 500 milyar dolar civarında sağlık harcamasından bahsedilmektedir. Bu rakamın 2023 yılında 1 trilyon dolara ulaşması beklenmektedir. Medikal turizm anlamında bakarsak Türkiye'nin 27 ilinde yatırım olarak 32 şehir hastanesi bulunmaktadır. Bunların 4 tanesi faaliyete geçmiş durumdadır. Bunun dışında Türkiye, 89 eğitim ve araştırma hastanesi, 68 üniversite hastanesi, 900'den fazla kamu hastanesi, 560 özel hastane, 48 akredite sağlık merkezi ile medikal turizm alanında iddialı bir ülke konumundadır. Medikal turizm anlamında en çok göz hastalıkları, kadın doğum uygulamaları, tüp bebek, kardiyovasküler cerrahiler, onkoloji, beyin cerrahi uygulamaları,

ortopedik uygulamalar, diş uygulamaları, saç ekimi gibi kozmetik plastik uygulamalar talep görmektedir.(1.Türkiye-Ukrayna Sağlık Turizmi Forumu, 2017)

Sağlık alanında hem nitelikli insan gücü, hem de sağlık altyapısı ve teknolojiyle öne çıkan Türkiye'nin medikal turizmde yerini daha da güçlendirmesi için özellikle tanıtım ve pazarlamaya odaklanması gerekmektedir.

1.2 Türkiye Medikal Turizmde Rusya ve Orta Asya Pazarı

Eski Sovyet Birliği ülkeleri önemli sayıda hem yüksek gelire, hem de düşük ve orta düzey gelire sahip sağlık turisti açısından önemli hedef ülkelerdir. Sağlık turizmi açısından Türkiye'nin en önemli pazarları Bağımsız Devletler Topluluğu (BDT) ülkeleri ve bu pazarın parlayan yıldızları Rusya, Azerbaycan, Türkmenistan, Kazakistan ve Ukrayna'dır. Günümüzde dünya'nın ilgisini çeken bu pazarın büyüklüğünün 1 milyar doların üzerinde olduğu hesaplanmaktadır. Bu potansiyelin %72'sini Rusya, kalan %28'ini ise diğer Bağımsız Devletler Topluluğu ülkeleri oluşturmaktadır. Rusya, Ukrayna, Kazakistan ve Azerbaycan ihraç ettiği sağlık turisti potansiyeli ile dünya'dan büyük ilgi görmektedir.

Türkiye açısından BDT pazarını cazip kılan iki önemli nedenden birincisi; bu pazardaki büyüme beklentisi, ikincisi ise bu ülkelerdeki sağlık sistemi ve sağlık hizmetlerinin sunumundaki yetersizliktir.

Eski SSCB ülkelerindeki sağlık reformu ihtiyacı, nüfusun sağlık durumundaki bozulmanın kaydedildiği 1970'li yılların başında kendini göstermiştir. Birçok nedenden ötürü, BDT cumhuriyetlerinde reform hareketleri yeni bir ekonomik mekanizmanın devreye sokulmasıyla 1980'lerin ikinci yarısında başlamıştır. Fakat bu reform, sağlık yönetimine ekonomik yaklaşımların geliştirilmesinde rol oynamasına rağmen tamamlanamamıştır.

1990'ların ilk dönemi yeni siyasi ve ekonomik özgürlüklerin kazanılmasıyla bağlantılı olarak çok kaotik olmuştur. Sistem reformunun başlıca yönleri şunlardı: yönetimin yerelleştirilmesi, halk sağlığı sektörünün demonopolitizasyonu, çok kanallı finansman, zorunlu sağlık sigortasının tanıtılması ve piyasamekanizmalarının başlatılmasıdır. Bu yaklaşımlardan hiçbiri, BDT ülkeleri tarafından tam olarak uygulanamamıştır. Toplum için tıbbi bakımın kalitesini iyileştirecek bir sonuca ulaşamamıştır.

Bağımsızlığı ilan ettikten sonra, BDT ülkeleri büyük ve kârsız bir sağlık sistemi sürdürme sorunu ile karşılaşmıştır. 1992-1995 yıllarındaki geçiş dönemlerinde sosyo-ekonomik yapıya bağlı olarak genel sağlık durumu kötüleşmiştir. Eski Sovyetler Birliği ülkelerinde, ilk sağlık

reformları tutarsız ve verimsiz olmuştur. Eğitimli idari personelin olmaması, sağlık sisteminin organizasyon yapısında sık sık değişikliklerin yapılması, reformların ilerlemesine engel olmuştur.

Tedavi ve bakım hizmetlerinin yetersizliği, uzmanlaşmış personel eksikliği, yüksek teknoloji tıbbi cihazların bulunmaması, sağlık hizmetlerine ulaşım zorunluluğu, maliyetler gibi nedenlerden ötürü bu ülkelerin vatandaşları tedavileri için yurtdışına gitmek zorunda kalmaktadır. En çok talep edilen branşlar şunlardır: göz hastalıkları, kardiyovasküler cerrahisi, beyin cerrahisi, onkoloji, ortopedi, kadın doğum.

T.C. Sağlık Bakanlığına göre 2015 yılında Türkiye’de sağlık hizmeti alan uluslararası hastaların geldiği ilk 10 ülke arasında 28.612 hasta Azerbaycan’ın, 15.852 Rusya’nın, 12.107 Türkmenistan’ın dördüncü, beşinci ve yedinci sıralarda yer aldıkları görülmektedir. 2016 yılında ise Azerbaycan’dan 20.814, Rusya’dan 6.758, Türkmenistan’dan 2.628 hasta gelmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2014-2016 Sağlık Turizmi raporu).

2. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu araştırmanın amacı BDT ülkelerinden gelen hastaların ülke ve hastane seçimlerini ve hasta memnuniyetini ortaya koymaktır. Bu amaçla Rusya ve Orta Asya’da popüler ve gidilen 13 İstanbul hastanelerinden 3’ünde yabancı hastalar ile yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya 120 kişi katılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket aracılığı ile dört ayrı grupta veri toplanmıştır. Birinci grup veriler görüşmecilerden neden kendi ülkeleri dışında tedavi görmek istekleri ile ilgilidir. İkinci grup veriler katılımcıların tedavi görmek istedikleri ülkeyi hangi ölçütlere göre seçtiklerini belirlemeye yönelik olmuştur. Üçüncü grup veriler de görüşmecilerin tedavi gördükleri hastaneyi hangi ölçütlere göre seçtiklerini ve sağlık hizmeti alınan hastane ile ilgili bilgilere ulaşma yollarının belirlenmesine yöneliktir. Son olarak dördüncü grup verilerle görüşmecinin genel olarak Türkiye’deki turizm hizmetleri ve hastane hizmetleri ile ilgili olup memnuniyet düzeylerini kapsamaktadır. 01 Ağustos – 01 Ekim tarihleri arasında anket yoluyla toplanan veriler SPSS istatistik paket programı kullanılarak analiz edilip, elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

2.1 Yurtdışında Tedavi Alma Nedenleri

Yapılan anket çalışmasının sonuçlarına göre BDT ülkelerin vatandaşların yurt dışında sağlık hizmeti almak istemelerinin başında ‘aynı anda tedavi ve turizm gereksinimlerinden yararlanmak’ (%45,83) olduğu anlaşılmaktadır. İkinci sırada ‘kendi ülkemde sağlık sistemindeki eksiklerinden ötürü’(%34,16), üçüncü sırada ise ‘kendi ülkemin doktorlarının bilgi ve becerisinin uluslararası standartlarının altında olduğunu düşündüğüm için’ (%30,83) olarak tespit edilmiştir.

2.2 Türkiye’de Tedavi Alma Nedenleri

Araştırmaya katılan yabancı hastaların Türkiye’yi seçme nedenlerine ilişkin çoğu ifadelere verdikleri ‘katılıyorum’ cevapları yüksek olmuştur. İlk sırada ‘sağlığım ile ilgili kaygıların Türkiye’de tedavi olarak, iyi sonuçlar ile ülkeme döneceğimi öngördüğüm için’ (%77,5), ikinci sırada ‘Türkiye’nin Sağlık Turizminin popülerliğinden ötürü’ (%63,33), üçüncü sırada da ‘Türkiye’nin turistik bir ülke olmasından ötürü’ (%59,16) olduğu görülmektedir. Ayrıca hastalar Türkiye’yi seçme nedeni olarak herhangi bir vize gerekliliğinin olmamasının önemli olduğunu belirtmiştir.

2.3 Hastane Tercih Etme Nedenleri

Hastane seçimini belirleyen unsurlar arasında birinci sırada ‘kendi ülkemde yurt dışında tedavi olmak için başvurduğum aracı kurumun bu hastaneye yönlendirmesiyle Türkiye’de tedavi olmaya karar verdim’ (%55) yer almaktadır. İkinci sırada ‘tedavi olmaya karar verdiğim hastanenin kendi ülkemdeki bilinirliği yüksek olduğu için Türkiye’ye gelip bu hastanede tedavi olmaya karar verdim’ (%53,33), üçüncü sırada ‘tedavi olmaya karar verdiğim hastane A plus hastalar için lüks standartlara sahip olmasından ötürü bu hastaneye gelip tedavi olmaya karar verdim’ (%40,83) şeklinde olduğu tespit edilmiştir.

Hastane ile ilgili bilgiye en çok aracı kurumların (%55) yardımıyla ulaşılmıştır. Tavsiye üzerine (%19,16) ve İnternette arama(%16,66) ikinci ve üçüncü sıralarda yer almaktadır.

2.4 Yabancı Hastaların Memnuniyet Seviyelerinin Değerlendirilmesi

Yapılan araştırmanın sonucunda yabancı hastaların sağlık hizmeti aldıkları hastanelerden edindikleri izlenim ve algıların pek olumlu olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılanların çoğunluğu (%76, 66) Türkiye'nin sağlık turizmüne uygun bir ülke olduğunu düşünmektedir. Hastaların %75,83'ü bir sonraki tedavi ihtiyaçları için tekrar Türkiye'yi tercih edeceklerini bildirmiştir. Hastaların %77,49'u bir sonraki tedavi ihtiyaçları için tedavi oldukları hastaneyi tercih edeceklerini söylemiştir.

Araştırma kapsamında olan 'Kurumun fiyat politikasını nasıl değerlendirebilirsiniz (hizmet kalitesi/fiyat)' sorusuna 42 kişi (%35) 'fiyat hizmet kalitesi ile uyumuyor', 78 kişi (%65) 'genelde fiyatlar hizmet kalitesi ile uyuyor' şeklinde cevap vermiştir. Bazı hastalar tedavi olduğu kurumunda randevu alma, muayene veya yatış için uzun sıralar gibi zorluklarla karşılaşmalarına rağmen tedavi sonucundan memnun kalmışlardır.

Sonuç

Günümüzde Sağlık Turizmi açısından Türkiye'nin en önemli pazarlarından biri Bağımsız Devletler Topluluğu (BDT) ülkeleridir. Eski Sovyet Birliği ülkeleri önemli sayıda hem yüksek gelirlili, hem de düşük ve orta düzey gelire sahip sağlık turisti açısından önemli hedef ülkelerdir. Rusya, Ukrayna, Kazakistan ve Azerbaycan ihraç ettiği sağlık turisti potansiyeli ile dünyadan büyük ilgi görmektedir.

Daha önce de açıklandığı üzere, Türkiye açısından BDT pazarını cazip kılan iki önemli nedenden birincisi; bu pazardaki büyüme beklentisi, ikincisi ise bu ülkelerdeki sağlık sistemi ve sağlık hizmetlerinin sunumundaki yetersizliktir. Bunlar yapılan araştırmanın sonuçlarından da anlaşılmaktadır.

Araştırmaya katılan çoğu hastalar Türkiye'nin sağlık turizmine uygun bir ülke olduğunu düşünmektedir. Bir sonraki tedavi ihtiyaçları için tekrar Türkiye'yi ve tedavi oldukları hastaneleri tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Fiyatların hizmet kalitesi ile uyuşmadığını düşünen hastalar da tedavi sonucundan, gösterilen ilgiden, hekimlerin ve sağlık personelinin çalışmalarından memnun kalmışlardır. Fakat unutulmamalıdır ki, dünya sağlık turizmi piyasasında önemli bir ülke olarak yer alabilmek için diğer ülkelerle rekabet etmek kaçınılmazdır. Önemli bir hedef pazar olarak BDT ülkelerini alırsak, Türkiye'nin sağlık turizminde , İsrail, Güney Kore, Almanya ve Hindistan önemli rakipleridir. Bu rekabet ortamında gelmiş ve gelecek olan hastaları kaybetmemek için uzun ve kısa vadeli plan ve stratejiler oluşturulmalı ve öncelikler belirlenmelidir. Sağlık turizmi ile ilgili pazarlama stratejileri geliştirilmeli ve tanıtımlara geniş yer verilmelidir.

Türkiye'de daha çok hastanenin uluslararası standartlara ulaşması mümkündür. Kalite ve standart belirleyici uluslararası tarafsız kuruluşlara başvurular yapılmalıdır. Akreditasyon almış kuruluşların sayıca artması sağlanmalıdır. Ayrıca, başta hekimler ve diğer sağlık personelinin yabancı dil bilme konularına önem verilerek gerekli eğitimi almaları şarttır. Günümüzde yabancı hastaları kabul eden çoğu hastanede Uluslararası Hasta Hizmetleri birimi bulunmakta ve çok sayıda tercüman çalışmaktadır. Ne var ki, hasta danışmanları, hasta kabul yetkilileri ve hemşireler uluslararası bir dil olan İngilizceyi iyi bir şekilde konuşup yazabilirlerse hasta memnuniyeti daha da yüksek düzeyde gerçekleşebilecektir.

Kaynakça

T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2014, Sağlık Turizminin Geliştirilmesi Programı Eylem Planı

T.C. Sağlık Bakanlığı, 2011-2013

Bookman, M., ve Bookman, K. R. 2007, 'Medical Tourism in Developing Countries',

Aktepe, C. 2013, 'Sağlık Turizminde Yeni Fırsatlar ve Türkiye'de Yerleşik Sağlık İşletmelerinin Pazarlama Çabaları'

Al-Lamki, 2011, 'Medical tourism: beneficence or maleficence'

TÜİK, Turizm İstatistikleri, 2014

Tontuş, H.Ö. 2014, Sağlık Turizminin Tarihçesi, SATURK

Goodrich, J. N., & Goodrich, G. E., 1987, 'Health-care tourism - an exploratory study'

1.Türkiye-Ukrayna Sağlık Turizmi Forumu, 2017 <https://www.haberler.com/1-turkiye-ukrayna-saglik-turizmi-forumu-9913234-haberi/>

T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Turizmi raporları, 2014-2016

Aksakoğlu, G. 2013, 'Sovyetler Birliği Özelinde Sosyalist Ülkelerde "Sağlık Reformu"

Организация Системы Здравоохранения в странах СНГ
<http://www.remedium.ru/state/detail.php?ID=41830>