



**T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI**

**SAMSUN'UN MEDİKAL TURİZM DURUMU ÜZERİNE BİR
DEĞERLENDİRME**

Yüksek Lisans Tezi

Arif ÇETİN

Danışman
Prof. Dr. Yetkin BULUT

SAMSUN
2023

**T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI**



**SAMSUN'UN MEDİKAL TURİZM DURUMU ÜZERİNE BİR
DEĞERLENDİRME**

Yüksek Lisans Tezi

Arif ÇETİN

Danışman
Prof. Dr. Yetkin BULUT

SAMSUN
2023

TEZ KABUL VE ONAYI

Arif ÇETİN tarafından, Prof. Dr. Yetkin BULUT danışmanlığında hazırlanan “SAMSUN’UN MEDİKAL TURİZM DURUMU ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME” başlıklı bu çalışma, jürimiz tarafından .../.../2023 tarihinde yapılan sınav sonucunda oy birliği/oy çokluğu ile başarılı bulunarak Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

	Unvanı Adı Soyadı Üniversitesi Ana Bilim/Ana Sanat Dalı	Sonuç
Başkan	Prof. Dr. Yetkin BULUT Ondokuz Mayıs Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı	☒ Kabul ☐ Ret
Üye	Doç. Dr. Hüseyin ŞENKAYAS Aydın Adnan Menderes Üniversitesi İşletme Bölümü Üretim ve Pazarlama Ana Bilim Dalı	☒ Kabul ☐ Ret
Üye	Dr. Öğr.Üyesi Ayşe ATAR YILMAZ Ondokuz Mayıs Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı	☒ Kabul ☐ Ret

Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen ve yukarıda adları yazılı jüri üyeleri tarafından uygun görülmüştür.

Prof. Dr. Ahmet Tabak
Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK UYGUNLUK BEYANI

Hazırladığım Yüksek Lisans Tezinin bütün aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara riayet ettiğimi, çalışmada doğrudan veya dolaylı olarak kullandığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin Kaynaklarda gösterilenlerden oluştuğunu, her unsurun enstitü yazım kılavuzuna uygun yazıldığını ve TÜBİTAK Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Yönetmeliği'nin 3. Bölüm 9. maddesinde belirtilen durumlara aykırı davranılmadığını taahhüt ve beyan ederim.

Etik Kurul Gerekli mi ?

Evet ☐ (Gerekli ise ekler kısmına ekleyiniz)

Hayır ☒

.../.../20...
Arif ÇETİN

TEZ ÇALIŞMASI ÖZGÜNLÜK RAPORU BEYANI

Tez Başlığı: Samsun'un Medikal Turizm Durumu Üzerine Bir Değerlendirme

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışması için şahsım tarafından 05.01.2023 tarihinde intihal tespit programından alınmış olan özgünlük raporu sonucunda;

Benzerlik oranı : %15

Tez kaynak oranı : %2 çıkmıştır.

.../.../2023
Prof. Dr. Yetkin BULUT

ÖZET

SAMSUN'UN MEDİKAL TURİZM DURUMU ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME

Arif ÇETİN

Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans, Temmuz 2023

Danışman: Prof. Dr. Yetkin BULUT

Dünya genelinde ve ülkemizde de hızlı bir gelişim gösteren medikal turizm, küresel olarak önemli bir pazardır. Günümüzde teknolojinin gelişmesi, ulaşım imkânındaki kolaylıklar, maliyetlerin artması, sağlık turizmi türlerinden biri olan medikal turizmin daha yüksek katma değer sağlaması nedeniyle önemini artırmıştır. Medikal Turizm, genel cerrahi operasyonlar veya uzmanlık gerektiren tıbbi bakım ve hizmetlerin hastalara maliyetlerin önemli bir faktör olduğu tıbbi bakım amacıyla turizm sektörüyle iş birliği yapılmasıdır. Samsun Orta Karadeniz'in merkezinde iklimi, doğal güzellikleri, turizm, hastane yatırımları, ulaşım çeşitliliği ve kolaylıkları olan bir şehirdir. Çalışmanın amacı Samsun'un medikal turizmdeki mevcut durumunun belirlenerek potansiyelinin ortaya çıkarılması ve medikal turizmin geliştirilmesi için önerilerde bulunmaktır. Çalışmanın ikinci bölümünde sağlık turizminin ve medikal turizminin kavramsal çerçevesi anlatılmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde Samsun'un medikal turizmi, tercih edilme sebepleri ve potansiyeli ele alınmıştır. Çalışmanın alan araştırmasında Samsun'un uluslararası sağlık turizmi yetki belgeli hastane, tıp merkezi, poliklinik ve muayenehane yöneticileriyle görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerden elde edilen bulgular betimsel olarak analiz edilerek SWOT analizi elde edilmiştir. Bulgularda Samsun'a en çok hangi ülkelerden hasta geldiği, Samsun'un tercih edilme nedenleri, medikal turizmde öne çıktığı branşlar ve mevcut durumu, konaklama hizmetlerinde hastane ve otellerin iş birliği, özel hastanelerin karşılaştıkları zorluklar, medikal turistlerin hastanelere ulaşmada en çok kullandığı kanallar, medikal turizm gelirinin nasıl artırılabilirliği, medikal turizmde hangi tanıtım faaliyetleri yapıldığı anlatılmıştır. Sonuç olarak Samsun öne çıktığı branşlarda markalaşmalı, direkt uçuş, ruhsat, reklam yetersizliği gibi sorunlar çözümlenmelidir. Samsun'un medikal turizmde iyi bir potansiyele sahip olduğu saptanmış, geliştirilmesi gereken alanlara yönelik öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Medikal Turizm, Termal Turizm, İleri Yaş ve Engelli Turizmi

ABSTRACT

AN EVALUATION ON SAMSUN'S MEDIKAL TOURISM STATUS

Arif ÇETİN

Ondokuz Mayıs University

Institute of Graduate Studies

Department of Tourism Management

Master, July /2023

Supervisor: Prof. Dr. Yetkin BULUT

Medical tourism, which is developing rapidly throughout the world and in our country, is an important market globally. Today, the development of technology, ease of transportation, increase in costs, medical tourism, which is one of the types of health tourism, has increased its importance due to its higher added value. Medical Tourism is the cooperation with the tourism sector for the purpose of general surgery operations or medical care requiring specialist medical care and medical care where the costs to patients are an important factor. Samsun is a city in the center of the Central Black Sea with its climate, natural beauties, tourism, hospital investments, transportation diversity and convenience. The aim of the study is to determine the current situation of Samsun in medical tourism, to reveal its potential and to make suggestions for the development of medical tourism. In the second part of the study, the conceptual framework of health tourism and medical tourism is explained. In the third part of the study, Samsun's medical tourism, reasons for preference and potential are discussed. In the field research of the study, interviews were conducted with the managers of Samsun's international health tourism licensed hospitals, medical center, polyclinic and practice. The findings obtained from the interviews were analyzed descriptively and a SWOT analysis was obtained. In the findings, from which countries patients come to Samsun the most, the reasons for Samsun to be preferred, the branches in which it stands out in medical tourism and its current situation, the cooperation of hospitals and hotels in accommodation services, the difficulties faced by private hospitals, the channels most used by medical tourists to reach hospitals, medical tourism It is explained how the income can be increased and which promotional activities are carried out in medical tourism. As a result, Samsun should be branded in the branches in which it stands out, and problems such as direct flights, licenses and lack of advertising should be resolved. It has been determined that Samsun has a good potential in medical tourism, and suggestions have been developed for the areas that need to be developed.

Keywords: Health tourism, Medical tourism, Thermal tourism, Advanced age and disabled tourism

ÖN SÖZ VE TEŞEKKÜR

Tez çalışmamda öncelikle her zaman yanımda olan ve desteğini esirgemeyen danışmanım Prof. Dr. Yetkin BULUT hocama çok teşekkür ederim. Katkılarından dolayı, Doç. Dr. Mutlu KAYA'ya ve Araş. Gör. Burak Arslan'a teşekkür ederim. Her zaman bana inanan, benim yanımda olan anneme ve kardeşlerime teşekkür ederim.

Bu zorlu süreçte beni motive etmeye çalışan fikirlerine önem verdiğim arkadaşlarım Erhan Gündüz, Hafiz Necefi, ve Bünyamin Yücetürk'e teşekkür ederim. Görüşmelerde tüm hastane, tıp merkezi, ağız ve diş sağlığı polikliniği ve muayenehane yöneticilerine bana ayırdıkları zaman ve sorularımı cevaplandırmada gösterdikleri katkılarından dolayı içtenlikle çok teşekkür ederim.

Arif ÇETİN

İÇİNDEKİLER

TEZ KABUL VE ONAYI	i
BİLİMSEL ETİK UYGUNLUK BEYANI	ii
TEZ ÇALIŞMASI ÖZGÜNLÜK RAPORU BEYANI	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
ÖN SÖZ VE TEŞEKKÜR	v
İÇİNDEKİLER	vi
SİMGELER VE KISALTMALAR	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
TABLolar DİZİNİ	x
1.GİRİŞ	1
1.1.Araştırmanın Konusu ve Problemi	5
1.2.Araştırmanın Amacı ve Önemi	5
2.SAĞLIK TURİZMİ VE MEDİKAL TURİZM	7
2.1.Sağlık Kavramı	7
2.1.1. Sağlık Turizmi Kavramı	7
2.1.2.Sağlık Turizminin Tarihsel Gelişimi	9
2.1.3 Sağlık Turizmi Çeşitleri	11
2.1.3.1. Medikal Turizm	12
2.1.3.2.Termal Turizm	15
2.1.3.2.1.Spa & Wellness	19
2.1.3.3 Üçüncü Yaş (İleri Yaş) ve Engelli Turizmi	21
2.1.4.Sağlık Turizminde Tanıtım ve Pazarlama	23
2.1.5.Sağlık Turizminde Aracı Kuruluşlar	26
2.1.6 Sağlık Turizminde Kalite ve Akreditasyon	28
2.1.7.Sağlık Turizminde Konaklama Hizmetleri	30
2.1.8. Dünya’da Sağlık Turizmi	30
2.1.9.Türkiye’de Sağlık Turizmi	31
2.1.10.Türkiye’de Sağlık Turizmi ve Medikal Turizm Bağlamında YasalMevzuat33	
2.2. Medikal Turizm	35
2.2.1. Medikal Turizm Kavramı	35
2.2.2.Medikal Turizm’de En Sık Karşılaşılan Tedavi Yöntemleri	37
2.2.3.Medikal Turizm Gelişiminde Belirleyici Faktörler	38
2.2.4.Medikal Turizmi Kısıtlayan Etkenler ve Karşılaşılan Riskler	40
2.2.5.Medikal Turizm’de Akreditasyon Uygulamaları	41
2.2.5.1. Akreditasyonun Amacı, Önemi ve Özellikleri	41
2.2.5.2.Türk Akreditasyon Kurumu	42
2.2.6.Dünya’da Medikal Turizm	43
2.2.7.Türkiye’de Medikal Turizm	45
2.2.8. Literatürde Sağlık Turizmi ve Medikal Turizmle İlgili Çalışmalar	46
3. SAMSUN’UN MEDİKAL TURİZM DURUMU	48
3.1.Samsun	48
3.2.Medikal Turizm’de Samsun’un Tercih Edilme Sebepleri	48
3.3.Samsun’un Medikal Turizm Potansiyeli	49
4.YÖNTEM	53
4.1. Metodoloji	53

4.2.Araştırmanın Yöntemi -----	53
4.2.Araştırmanın Kapsamı -----	54
4.3.Araştırmanın Sınırlılıkları -----	54
4.4. Veri Toplama Süreci-----	55
5.BULGULAR -----	56
6. SONUÇ -----	74
7. ÖNERİLER.....	77
KAYNAKÇA -----	79
EKLER -----	87
ÖZ GEÇMİŞ -----	89



SİMGELER VE KISALTMALAR

ACS	: American College of Surgeons
EFQM	: European Foundation of Quality Management
GWI	: Küresel Sağlık Enstitüsü
ISO	: International Standardisation Organisation
ISPA	: Uluslararası Spa Derneği
JCAHO	: Joint Commission for Accreditation of Health Care Organizations
JCI	: Joint Commission International
M. Ö.	: Milattan Önce
SPA	: Sudan Gelen Sağlık
SWOT	: Güçlölükler, Zayıflıklar, Fırsatlar, Tehditler
TDK	: Türk Dil Kurumu
t. y.	: Tarih Yok
TÜRKAK	: Türk Akreditasyon Kurumu
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
TÜSEB	: Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı
UN	: Birleşmiş Milletler
UNWTO	: Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
USHAŞ	: Uluslararası Sağlık Hizmetleri Anonim Şirketi

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2.1. Engellilerin Dünya Nüfusuna Oranı.....	3
Şekil 2.2. Medikal Turizm Nedir?.....	13
Şekil 2.5. Havza Kaplıcaları- Kaplıca ve Termal Sular.....	17
Şekil 2.6. Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesinde “Tıbbi Çamur Tedavisi” Yoğunluğu..	18
Şekil 2.7. İleri Yaş ve Engelli Turizmi.....	22



TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 2.1. Sağlık Turizmi Gelişimi.....	10-11
Tablo 2.2. Medikal Turizmde Öne Çıkan Ülkelerin Elde Ettikleri Gelire ve Yıllık Hasta Sayılarına Göre Sıralaması.....	14
Tablo 2.3. 2017 Verilerine Göre Wellness Turizminde İlk Yirmi Destinasyon.....	20-21
Tablo 2.4. Dünya’da ve Bölgelere Göre Sağlık Ekonomisi 2017, 2019, 2020 (Milyar Dolar).....	30-31
Tablo 2.5. Medikal Turizm İçin Yapılan Tanımlar.....	35-36
Tablo 2.6. Medikal Turizm’de Öne Çıkan Tedaviler.....	37
Tablo 2.7. Ülkemize Gelen Sağlık Turizm Sayıları.....	45
Tablo 2.8. Sağlık Turizmi Gelirleri.....	45
Tablo 2.9. Literatürdeki Sağlık Turizmi ve Medikal Turizm İle İlgili Çalışmalar.....	46-47
Tablo 6.1. Samsun’a Hangi Ülkelerden Hastalar Geldiğine İlişkin Bulgular	57-58
Tablo 6.2. Samsun’a Medikal Turistler Hangi Kanallar Vasıtasıyla Geldiğine İlişkin Bulgular.....	58-59
Tablo 6.3. Samsun’da Medikal Turizm’de Hangi Tanıtım Faaliyetleri Kullanıldığıyla İlgili Bulgular.....	59-60
Tablo 6.4. Samsun’da Medikal Turizm’de İlgili Hangi Branşlarda Hizmet Verildiğine İlişkin Bulgular.....	60-61
Tablo 6.5. Samsun’da Medikal Turistler İçin Konaklama Hizmetleriyle İlgili Bulgular..	61-62
Tablo 6.6. Samsun’da Medikal Turizm’de Hastanelerle Oteller Arasındaki İlişkileriyle İlgili Bulgular.....	62-63
Tablo 6.7. Samsun’da Özel Hastanelerin Medikal Turizm’de Karşılaştıkları Zorluklarla İlgili Bulgular.....	64-65
Tablo 6.8. Medikal Turistlerin Samsun’u Tercih Etme Nedenleriyle İlgili Bulgular.....	65-66
Tablo 6.9. Samsun’un Medikal Turizm’de Hangi Medikal Hizmetinde/ Branşında Öne Çıktığıyla İlgili Bulgular.....	67
Tablo 6.10. Samsun’daki Medikal Turizm SWOT Analizi.....	68-69
Tablo 6.11. Samsun’un Medikal Turizm Gelirini Nasıl Artırabileceğiyle İlgili Bulgular.	71-72
Tablo 6.12. Samsun’daki Turizmcilere Medikal Turizm İçin Önerilerle İlgili Bulgular...	72-73

1. GİRİŞ

(UNWTO) Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün 1993 yılındaki tanımına göre turizm, “Bir etkinlik amacıyla, her zamanki bulunduğu ortamın dışında farklı bir yere belirli bir süre boyunca seyahat eden kişinin gerçekleştirdiği faaliyetleridir ve bu faaliyetler sonucunda ziyaret edilen yere gelir bırakılır”. Bu seyahatler rekreasyon, boş zaman ve tatil, iş ve meslek, akraba ve arkadaş ziyaretleri, sağlık tedavisi, hac ziyaretleri veya inanç gibi birçok farklı nedenle olabilmektedir (Güneş ve Dülger, 2020:20).

Turizm faaliyetleri dinlenme, eğlenme, yeni yerler kültürler tanımak amacıyla ve sağlık üzerine olumlu katkıları vb. nedenlerle eski çağlardan bu yana yapılmaktadır. Turizm, dünyada en hızlı ve en dinamik büyüyen sektörlerinden biridir. Diğer taraftan dünya ekonomisinin en kârlı kısımlarından biri haline gelen turizmin en önemli sektörlerinden biri de sağlık turizmi kategorisidir. Değişen hayat anlayışlarının ve artan refahın bir sonucu olarak sağlık konusuna daha fazla önem verildiği için “sağlık” küresel olarak önemli hale gelmiştir (Gürler, 2021:399-400). Sağlık, insanların en önemli varlığıdır ve Dünya Sağlık Örgütü'ne göre yalnız hastalık ve sakatlığın olmayışı değil bir bütün olarak beden, ruhen ve sosyal açıdan tam bir iyilik hali olarak tanımlanmaktadır (Karaca, 2021:3). Sağlık turizmi; insanların sağlıklı olmak, şifa bulmak ve tedavi olmak gayesiyle sürekli bulundukları yerlerin dışına yaptıkları seyahatlerden doğan olaylar ve ilişkiler bileşimidir (Karaca, 2021:4). Sağlık turizmi çeşitleri, pazarda sunulan turistlerin ihtiyaçlarına, kaynakların farklılıklarına, hizmetin çeşitliliğine göre üçe ayrılmaktadır. Termal Turizm, Medikal Turizm ve İleri Yaş ve Engelli Turizmidir.

Sağlık turizmi ile medikal (tıp turizmi) turizm genellikle birbirinin yerine kullanılmakta ve karıştırılmaktadır. Medikal turizm faaliyetleri aynı zamanda bir sağlık turizmi eylemi olmasına rağmen, tüm sağlık turizmi faaliyetleri medikal turizm kapsamına girmemektedir. Diğer sağlık turizmi türlerinden medikal turizmi ayıran en önemli özellik; turistlerin kendi isteklerinden ve iradelerinden çok ihtiyaçları tarafından belirlenen bir sağlık turizmi türü olmasıdır (Akbolat ve Deniz, 2017:125). Sağlık turizmi çeşitlerinden biri olan medikal turizm de insanların sağlık harcamalarını daha uygun ücretlerle daha kaliteli yerlerde yaptırmak istemeleri, teknolojiye ve ulaşımındaki yenilikler, kolaylıklar sayesinde son yıllarda önemi daha da artmıştır. Samsun'un turizmde yatırımlarının olması, medikal tesislerinin bulunması nedeniyle

medikal turizm potansiyeli üzerine bir inceleme yapılması gerekmektedir. Çalışma ile amaçlanan Samsun'un medikal turizmdeki mevcut durumunun belirlenerek potansiyelinin ortaya çıkarılması ve medikal turizmin geliştirilmesi için önerilerde bulunmaktır. Böylece Samsun'daki medikal turizm sektör temsilcilerine ve literatüre katkı sunmayı hedeflemektedir.

Medikal turizm, genel cerrahi operasyonlar veya uzmanlık gerektiren tıbbi bakım ve hizmetlerin hastalara maliyetlerin önemli bir faktör olduğu tıbbi bakım amacıyla turizm sektörüyle beraber hareket edilmektedir. Yapılan çalışmalarda hem turizm sektörü hem de sağlık sektörü işbirliği yapmaktadır (Kiremit, 2008:4). Tatildeyken dinlenme, eğlenme ve kaplıcalar sağlığı olumlu yönde etkilerken bir niş olarak medikal turizm ortaya çıkmıştır. Medikal turizmde tatilci olan insanlar tıbbi tedavi almak için de seyahatlerde bulunmuşlardır. Zengin ülkelerdeki tedavi masraflarının yüksek oluşu ve bekleme sürelerinin uzun oluşu bu seyahatleri etkilemiştir. İnternetin hızla yaygınlaşması ve medikal turizm aracı kuruluşlarının artışı bu seyahatleri kolaylaştırmıştır. Yeni teknolojilerin bazı ülkelerde benimsenmesi ilgiyi artırmıştır (Connell, 2006: 1093-1100).

Dünyada medikal turizm birçok ülkenin dikkatini çektiği için bu alanda yoğun yatırımlar yapılmaktadır. Medikal turizmde bazı ülkeler belirli tedavi konularında branşlaşırken bazı ülkelerde tüm tedavileri sunmaya çalışmaktadır (Buzcu, 2021: 97). Ülkenin ve destinasyonun olumlu imajı potansiyel ziyaretçilerin tıbbi amaçlarla ziyaret etmelerini artırmada etkili olmaktadır. Şifalı sulardan tarihin çok eski dönemlerinden itibaren faydalanılmaya başlanmıştır. İnsanlar şifalı sulardan ve bitkilerden imkânların sınırlı olduğu dönemlerde hastalıklarına çare aramışlardır. Spa'lar, ruhun, bedenin ve zihnin yenilenmesini amaçlayan çeşitli profesyonel hizmetler vasıtasıyla genel feraha ayrılmış yerlerdir. (ISPA, 2022:1).

İleri yaş (Üçüncü yaş) ve engelli turizmi, beklenen ortalama yaşam süresi artmıştır. Dünya nüfusunun günümüzde hızlı bir şekilde yaşlanması, gelirin artması, yaşam standartlarının yüksek bir hale gelmesi, seyahatlerin daha kolay hale gelmesi, emeklilik ile boş vakitlerin artması ve hayatlarının geri kalanını genellikle tek başlarına yaşamalarının sonucunda ilgi çeken bir pazar haline gelmiştir (Tengilimoğlu ve Tosun, 2021:121). ABD'de ve Avrupa ülkelerinde turizm sektörü için yeni ve potansiyeli yüksek bir pazar olan "engelli turizmine" katılım ciddi rakamlara ulaşmıştır. Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) verilerinde 2021'de yapılan bir habere

göre, dünyada engelli sayısının 1 milyarı geçmiştir. Her beş engelliden dördü gelişmekte olan ülkelerde yaşamaktadır (Sülün, 2021).

Şekil 1.Engellilerin Dünya Nüfusuna Oranı (Sülün,2021)



Samsun'un medikal turizm durumunun belirlenmesinde birçok faktör etkili olmaktadır. Samsun'un medikal turizmdeki avantajları kullanılarak milli gelirin önemli bir şekilde artırılması ve bölge kalkınmasını hızlandırmada itici bir güç olacağı için bu durum değerlendirmesi sektöre ve paydaşlarına önemli bilgiler vermektedir. Bu bilgiler kullanılarak daha iyi bir farkındalık oluşturulmaya çalışılmaktadır.

Araştırmada tezin amacı ve önemi, tezin konusu ve problemi birinci bölümünde anlatılmıştır. Sağlık turizminin ve medikal turizminin kavramsal çerçevesi tezin ikinci bölümünde anlatılmıştır. Samsun'un medikal turizmi, potansiyeli ve tercih edilme

sebepleri çalışmanın üçüncü bölümünde ele alınmıştır. Çalışmanın alan araştırmasında Samsun'un uluslararası medikal turizm yetki belgeli tesislerin yöneticileriyle görüşülmüştür. Görüşmelere göre elde edilen bulgular Samsun'un medikal turizminin mevcut durumunun değerlendirilmesi için Albert S. Humphrey tarafından geliştirilen (SWOT) betimsel olarak analiz edilmiştir. Samsun'un tercih edilme nedenleri, Samsun'a en çok hangi ülkelerden hasta geldiği, medikal turizmde öne çıktığı branşlar ve mevcut durumu, konaklama hizmetlerinde hastane ve otellerin nasıl işbirliği sağladığı, özel hastanelerin karşılaştıkları zorluklar, medikal turistlerin hastanelere ulaşmada en çok kullandığı kanallar, medikal turizm gelirin nasıl artırılabilirliği, medikal turizmde hangi pazarlama faaliyetleri yapıldığı bulgulara anlatılmıştır. Son olarak sonuç kısmı ve öneriler anlatılmıştır.

1.1.Araştırmanın Konusu ve Problemi

Araştırmanın konusu Samsun'un medikal turizm durumunun değerlendirilmesidir. Araştırmanın problemi literatürde yapılan araştırmalar sonucunda medikal turizmde yapılan tez çalışmaları sınırlı sayıdadır. Samsun'da daha önce medikal turizmle ilgili tez çalışması yapılmamıştır. Literatürde tespit edilen eksiklik nedeniyle araştırma yapılarak Samsun'un medikal turizm bağlamında olumlu ve olumsuz yönleri ortaya konularak değerlendirme yapılmıştır.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Uluslararası seyahatlerin artması, ulaşımın, teknolojinin, yeni tedavi yöntemlerinin ve maliyetlerin ucuzlamasıyla medikal turizm dünya genelinde yaygınlaşmaktadır. Ayrıca milli geliri artırarak ekonomik olarak katkıları olmaktadır. Türkiye'de 1990'lı yıllardan sonra medikal turizm gelişmeye başlamıştır. Seyahat ve tatil amacıyla gelen turistlerle beraber medikal turistlerde Türkiye için önemli bir gelir kaynağı olmuştur.

Çalışma ile Orta Karadeniz'in merkezinde sahili, farklı ulaşım olanakları, doğal güzellikleri, turizm yatırımları ve medikal yatırımları olan bir şehir olan Samsun'un Medikal turizmdeki mevcut durumunun değerlendirilmesi ve çözüm önerileri sunulması amaçlanmaktadır. Araştırmanın alt amacı ise; Samsun'un medikal turizmdeki güçlü, zayıf yönlerini fırsatları ve tehditleri belirlemektir.

Son yıllarda medikal turizm dünya genelinde büyük bir önem göstermektedir. Nüfusun hızla yaşlanması, farklı ülkelerde teknolojinin ilerlemesi, maliyetlerin

düşmesi, ulaşım imkânlarının artması, ülkelerin doğal ve tarihi güzellikleri, kaliteli ve uygun maliyetli tedavilerden internet yoluyla insanların bilgi sahibi olması farklı ülkeleri çekici hale getirmiştir. Hasta ve hasta yakınlarının tedavi süreci devam ederken o ülkenin doğal ve tarihi güzelliklerinden, yeme içme kültüründen de faydalanmak istemeleri medikal turizmi olumlu etkilemektedir.

Türkiye gerek turizm gerekse de medikal turizm bakımından yüksek potansiyeli olan bir ülkedir. Konaklama tesislerinin, yeme içme sektöründeki işletmelerin çeşitliliği zengin bir Türk mutfağına sahip olunması ve bu işletmelerin Türkiye genelinde kaliteli ve sayı olarak fazla olması önemlidir. Medikal turizmde, sağlık personellerinin çok kaliteli ve iyi yetişmiş olması Türkiye için çok büyük bir avantajdır.

Yurtdışındaki hastalar doktorun ismini ve başarılarını bilerek gelmektedir. Hastanelerde ileri teknoloji cihazların kullanılması hasta memnuniyetini artırmaktadır. Robotik tedavilerin kullanılıyor olması da tedaviyi daha da kolaylaştırmaktadır.

Samsun Orta Karadeniz’de merkezi bir konumda, sahili ve limanı olan, ticari, sanayi ve sosyal imkânları iyi olan, kaliteli fazla sayıda konaklama yeme içme işletmeleri olan, nüfusu yüksek bir şehirdir. Sağlık tesislerinin sayısı devletin ve özel sektörün Samsun’da oldukça fazladır. Nitelikli doktor, hemşire ve sağlık personelleri vardır. Samsun tüm bu gelişmişlikleriyle beraber yeni kaynaklara da ihtiyaç duymaktadır. Yeni iş imkânlarına, mevcuttaki iş yerlerinin sürekliliği ve daha iyi çalışabilmesi için ve turizm sektörünün de faydalanabilmesi için medikal turizmden faydalanılması gerekmektedir. Samsun’da ağırlıklı olarak turizm diğer bölgelerde de olduğu gibi yazın daha canlı olmaktadır. Turizm genel olarak mevsimsellik özelliği göstermektedir. Fakat medikal turizmin 12 ay boyunca yapılabilmesi, Samsun’da turizmin tüm yıla yayılabilmesine olanak tanıyabilecektir. Bunların öneminden dolayı Samsun’un medikal turizminin güncel mevcut durumunun incelenmesi literatüre faydası olacaktır. Sektörle ilgili öneriler geliştirerek gelirin artırılması yönünde medikal turizm paydaşlarına katkıda bulunacaktır.

Türkiye uzman işgücüne, kaliteli hizmete, sağlık kuruluşlarına, rakiplerine göre düşük fiyat politikasına sahiptir. Gelişmiş ulaşım olanakları ve üç kıtanın ortasında yer alan coğrafi konumuyla medikal turizmde ciddi rekabet avantajlarına sahiptir. Rekabet avantajları medikal turizmden elde edilecek geliri olumlu yönde etkileyeceği için bu alanda yapılan yatırımların milli gelire çok önemli katkısı olacaktır. Ayrıca çarpan

etkisi yapacağı için diğer sektörleri ve kişilerin gelirlerini olumlu yönde etkileyecektir (Kanıgür, 2021).



2. SAĞLIK TURİZMİ VE MEDİKAL TURİZM

Bu bölümde sağlık turizminde: sağlık kavramı, sağlık turizmi kavramı, sağlık turizminin tarihsel gelişimi, sağlık turizmi çeşitleri, medikal turizm, termal turizm, spa&wellness, üçüncü yaş(ileri yaş) ve engelli turizmi, sağlık turizminde tanıtım ve pazarlama, sağlık turizminde aracı kuruluşlar, sağlık turizminde kalite ve akreditasyon, sağlık turizminde konaklama hizmetleri, Dünya’da sağlık turizmi, Türkiye’de sağlık turizmi incelenmiştir.

Medikal turizm bölümünde: medikal turizm kavramı, medikal turizmde en sık karşılaşılan tedavi yöntemleri, medikal turizm gelişiminde belirleyici faktörler, medikal turizmi kısıtlayan etkenler ve karşılaşılan riskler, medikal turizmde akreditasyon uygulamaları, akreditasyonun amacı, önemi ve özellikleri, Türk akreditasyon kurumu, Dünya’da medikal turizm, Türkiye’de medikal turizm ve Türkiye’de medikal turizm bağlamında yasal mevzuat incelenmiştir.

2.1. Sağlık Kavramı

Sağlık, insanların en önemli varlığıdır ve Dünya Sağlık Örgütüne göre yalnız hastalık ve sakatlığın olmayışı değil bir bütün olarak beden, ruhen ve sosyal açıdan tam bir iyilik hali olarak tanımlanmaktadır (Karaca, 2021: 2). Sağlık: “Bireyin fiziksel, sosyal ve ruhsal açıdan tam bir iyilik halinde olması, vücut esenliği, sağlık, afiyet, canlı, diri olma hali” (TDK, 2022).

2.1.1. Sağlık Turizmi Kavramı

Sağlık turizmi; insanların sağlıklı olmak, şifa bulmak ve tedavi olmak gayesiyle sürekli bulundukları yerlerin dışına yaptıkları seyahatlerden doğan olaylar ve ilişkiler bileşimidir. Bu kapsamda fiilen tıbbi tedavi gayesiyle bir şekilde mecburiyet gerektiren nedenlerle seyahatler yapılmaktadır. Diğer taraftan termalizm, klimatizm, spa&wellness, zindelik vb. gayelerle seyahatler de son senelerde artışlar belirlenmiştir (Karaca, 2021: 17). Sağlık turizmi en kapsamlı anlamıyla, “kendi bulunduğu yerden başka yerlere sağlık amacıyla seyahat eden insanların meydana getirdiği turizmdir” (İçöz, 2009: 2257-2279).

Sağlık turizmi; öz olarak kişilerin hem tedavi hem koruyucu edici hem rehabilite edici hem de sağlığı geliştirici hizmetlerden faydalanmak amacıyla yaşadıkları ülke dışında başka bir ülkeye gitmeleridir. Sağlık turizmi, uluslararası sağlık amaçlı

hareketlilik potansiyelini kullanarak sağlık kuruluşlarının büyümesine imkn veren bir sektördür (SHGM Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığı, 2022).

Sağlık hizmetleri, kişilerin veya toplumun fiziksel, ruhsal, sosyal hastalıklardan korumak için yapılan faaliyetlerdir. Bu hizmetler sağlığın korunarak geliştirilmesini de kapsamaktadır (oban, 2009: 11). Sağlık turizmi; ilerleyen bölümlerde medikal turizm, ileri yaş ve engelli turizmi ve termal turizm gibi başlıklarda ele alınacaktır.

Sağlık turizminin zellikleri (Yalçın, 2006: 37):

- Teknik donanım, bilgi ve tecrübeye sahip çalışan gerekmektedir.
- Sağlık hizmeti veren kuruluşun uluslararası standartlara uygun hizmet vermesi önemlidir.
- Sağlık kuruluşunda yabancı dil bilen personeller bulunması gerekmektedir.
- Hasta refakatçileri için alternatif turizm geliştirilmesi açısından avantajlı olduğu için katma değerı yüksek olmaktadır.
- Yurtdışında devlet destekli reklam ve pazarlama faaliyetleri yapılması gerekmektedir. Hastaların yurtdışında tedavi almasına öncülük eden sigorta ve sağlık kuruluşlarında bu tanıtımların yapılması hedef pazarlara ulaşılmasında etkili olmaktadır.

Sağlık Turizmini Etkileyen Faktörler (Bumerang Danışmanlık, 2020)

- Ülkelerin aşırı yoğun sigorta durumları ve sağlık hizmetleri
- Nüfusun giderek yaşlanması
- Sınır tesi sağlık hizmetleriyle ilgili uluslararası kriterlerin belirlenmesi
- Mali piyasaların global yapısı
- Teknolojideki hızlı değerimler ve gelişmeler
- Kişisel sağlık verilerinin güvence altına alınabiliyor olması
- Boş zaman faaliyetlerine harcanan gelirin ve vaktin artması
- Kentsel yaşamın getirdiği kronik hastalıklar ve sağlık sorunları
- Sağlık görevlilerinin ve doktorların sınır ötesi hasta tedavi etme arzusu
- Giyilebilir cihazlar ve mobil uygulamalar gibi teknolojik gelişmeler

Sağlık Turizminin nemi (Gelen Hastaların Milliyetleri Neden nemli) (Hürriyet, 2020).

- Diğer turizm çeşitlerine göre kıyaslandığında ülke ekonomisine katkısı daha fazladır.
- Katma değeri çok yüksek olan bir turizm çeşididir
- Ülkemizin ve şehrimizin tanıtımına katkısı çok daha fazla olmaktadır
- Çeşitli ve yeni iş kollarında istihdam alanları açılmaktadır
- İstihdamın niteliğini artırmaktadır
- Avrupa ve dünya çapında Türkiye'nin termal ve medikal yatırım ve kaynakları bulunmaktadır.
- Cari açığın kapatılmasında önemli bir kalem olacaktır (2023'de 1 milyon sağlık turisti ve 20 milyar dolar gelir hedeflenmiştir).
- İnanç, doğa, kış, kültür turizmi çeşitleri ile birlikte sinerji oluşturacak alternatif bir turizm alanıdır.
- Ülkenin uluslararası prestiji açısından sağlık nedeniyle tercih edilen bir ülke olmak oldukça önemlidir.
- Uluslararası hasta potansiyelini kullanılması sağlanarak sağlık kuruluşlarının büyümesine olanak sağlamaktadır.

2.1.2. Sağlık Turizminin Tarihsel Gelişimi

İnsanlar hastalıklara karşı ilk önce içgüdüsel olarak kanayan yaraya bastırmak yoluyla daha sonra deneme yanılma yoluyla bitkilerden faydalanarak tedavi uygulamaya çalışmışlardır. Hekimlik mesleği dünyanın en eski mesleklerinden biridir. Eski çağlarda hastalıkların ruhla bağlantılı olduğu düşünüldüğünden büyücüler hekimlik görevini yapmışlardır. Usta çırak ilişkisiyle bilgi ve tecrübelerin birikimiyle hekimlik mesleğinde ilerlemeler kaydedilmiştir. Arkeolojik kalıntılarda birçok uygarlığın banyolardan ve kaplıcalardan tedavi amacıyla faydalandığını görülmektedir. Sümerler (M.Ö.4000) sıcak suların yakınında tarihin bilinen en eski tedavi merkezlerini kurmuşlardır. İsviçre'de tunç devrinde zengin mineralli su ve sıcak su kaynaklarında tedavi merkezi kurulmuştur (Tontuş, 2019:1-2).

Çok eski çağlardan bu yana iklim şartlarının sağlığa etkileri olduğu bilinmektedir. Mevsimsel göçler yapılarak hastalıkların tedavi edilmesi amaçlanmıştır. Devrin zenginleri ve kralları iklim nedeniyle ve hastalıklarının tedavisi amacıyla yer değiştirmişlerdir. Pers kralları başkentlerini değiştirmiştir. Hipokrat Yunanlarda

Biyometeorolojinin temelini atarak iklim çalışmasına çok önem vermiştir (Kevan, 1993:113-114).

M.Ö. 300 yılında Yunan tapınaklarında tedavi edici tesisler geliştirilmiştir. Epidaurus çok ünlüdür. Yılan iftliği, rüya tapınağı, spor salonu ve termal banyoları bulunmaktadır. Hindistan’da 5000 yıl önce medikal turizm tarihi yoga ve ayurvedik tıbbıyla ortaya çıkmaktadır. Bu tıbbın şifalarından faydalanmak için gezginler ve ruhani ğrenciler Hindistan’a gitmiştir. Roma dünyada güçlü hale geldiğinde, sıcak su banyoları thermae adlı kaynak sularını seçkinler ve zenginler ziyaret ederek ticari ve sosyal merkezler haline getirmişlerdir. Romanın çöküşünden sonra Asya ülkelerine tıbbi tedaviler için gezginler gitmiştir. Orta ağda İslam lkeleri sağlık tesisleri kurmuştur. Mansur hastanesi (1248) dünyada devrin en büyük hastanesidir. Rönesans döneminde (14-17.y.y.) Avrupa ve İngiltere’de medikal turizm gelişmiştir. 1900’l yıllarda Amerika ve Avrupa ticarete ve sanayide olduğu gibi sağlık sektöründe de ileri konuma gelmiştir. Uluslararası sağlık tesislerinin uluslararası standartlara ulaştırılması için Joint Commission International 1997’de kuruldu. 2000’li yıllarda Tayland’da plastik cerrahi gelişmiştir (Healthy Tourism, 2022).

Medikal turizm kavramı son yıllarda popüler hale gelse de gemişı çok eski zamanlara dayanmaktadır (Tablo 2.1). (Tengilimoğlu, Zekioğlu, 2021:100-101)

Tablo 2.1. Sağlık Turizmi Gelişimi

MÖ 4200	Termal kaynakların ve banyoların olduğu tapınaklar vardır. İlk kez Sümerlerde bu çağdaki tapınaklar bulunmaktadır.
MÖ 2000	Mineralli zengin bu suların içilmesi için bronz kapları yapmışlardır. Tedavi için mineralli bu suların içilmesi tercih edilmiştir.
MÖ 1500	Şifa tanrısının onuruna Yunanlılar Asclepla tapınağının taşlarını yapmışlardır. Çok sayıda hasta buraya sağlığına kavuşmak için gelmiştir.
MÖ 300	Medikal hizmetleri Yunanlılar geliştirmişlerdir. Saronik körfezindeki küçük bir yerleşimde bulunan Epidaurus tapınağı, iyileştirmeye yönelik tarım, buhar banyosu, egzersiz alanı banyo gibi olanakları bulunmaktadır.
12.-13. Yüzyıllar	Savaşılar tarafından mucizevi olduğuna inandıklarından Japonların sıcak mineral su kaynakları ilgi çekmiştir. Mısır hastaneleri de turistlerin ilgisini çekmektedir.

14.-15. Yüzyıllar	Fransa'daki Ville d'Eaux'daki demir minerali zengin su kaynağı için "Salude Per Aqua" (SPA) kullanılmıştır. Dünya apında SPA ilgi görmüştür.
18.-19. Yüzyıllar	Gut, tüberküloz ve bronşit, karaciğer rahatsızlıkları yaygın olarak görülen hastalıklardır. Hastanelerin ilkelleri Sanatoryumlardır ve çok sayıda insan rahatlatma ve tedavi için bur yerlere gelmişlerdir.
20. Yüzyıl	Tayland plastik cerrahide, Küba göz cerrahisinde, Orta Amerika diş tedavilerinde ön plana çıkmıştır. Çok sayıda ülke alternatif tıbbın ve ruhsal tedavilerin uygulandığı sağlık hizmetleri geliştirmişlerdir.
21. Yüzyıl	Teknolojide önemli gelişmelerin olmasıyla tıpta uzmanlaşma sağlanarak uluslararası hastaları kabul etmede sağlık tesislerinde rekabet başlamıştır. Bu modern medikal turizmin doğuşunu sağlamıştır.
Mevcut Endüstri	50'yi aşan sayıda ülke sağlık turizminde yer almaktadır. Orta Doğu, Asya, Afrika Latin Amerika daha önde yer almaktadır. Rekabet kalite, maliyet, turizm aktiviteleri ve bakım temelli olmaktadır.
Yakın Gelecek	lkeler ve bölgeler için medikal turizmin büyük faydalarının olması beklenmektedir. Önemli miktarlarda tasarruf sağlayacak ülkeler arası geziler, sağlık hizmeti kalitesinde ciddi bir ölçüt olacaktır.
Küresel Sağlık Hizmeti	Sadece hastalar değil hastaneler, doktorlar, bilgi ve tamamlayıcı sağlık hizmetleri ülke sınırlarını aşacaktır.

2.1.3. Sağlık Turizmi eşitleri

Sağlık turizmi eşitleri, hizmetin çeşitliliğine, pazardaki turistlerin ihtiyaçlarına, kaynakların çeşitliliğine göre üçe ayrılmaktadır. (şahin ve Tuzlukaya, 2020: 62)

- Medikal Turizm
- Termal ve Spa & Wellness Turizmi
- Üçüncü Yaş (Yaşlı) ve Engelli Bakım Turizmi

Tontuş (2019:9) sağlık turizminde sunulan hizmetleri 4 farklı açıdan incelemiş ve açıklamıştır.

- Üçüncü Yaş (İleri Yaş) Hizmetleri: Herhangi bir sağlık sorunu olmayan üçüncü yaş (ileri yaşlı) bireylerin geçici süreyle yurtdışına bakım amaçlı seyahatlerinde aldıkları hizmetlerdir.

- Sağlığı Geliştirme Amaçlı Hizmetler: Tamamlayıcı alternatif tedavi hizmetleri, Masaj, Bitkisel destek tedavileri, Spa-Wellness, Kaplıca, Termal kaynaklı hizmetler.

- Rehabilitasyon Hizmetleri: Bağımlılıkla mücadele hizmetleri, Diyaliz hastalarına verilen hizmetler.

- Tedaviye Yönelik Hizmetler: Medikal tedavi hizmetleri, Estetik operasyonlar, Ameliyatlar, Göz ve kalp ameliyatları, Kanseri ilgili tedavi uygulamaları vb.

Sektörel değişim ve gelişimlerin yanı sıra turistlerin talep, ihtiyaç ve davranışlarında görülen değişimler, sağlık turizminin çeşitlerinin birçok farklılık göstermesine neden olmaktadır. Yukarıda da görüldüğü üzere literatüre yansımış durumdadır ve farklı araştırmacılar tarafından birçok farklı sağlık turizmi çeşitleri ortaya koymuştur. Fakat sağlık turizmi çeşitlerini bir bütün olarak değerlendirip genel anlamda sıralamak gerekirse, sağlık turizmi çeşitleri; a) Medikal Turizm, b) Termal Turizm, c) Üçüncü Yaş (İleri Yaş) Turizmi, d) Spa/ Wellness, e) Engelli Turizmi olarak sıralanmaktadır (Akın, 2021: 13).

2.1.3.1. Medikal Turizm

Tatildeyken dinlenme, eğlenme ve kaplıcalar sağlığı olumlu yönde etkilerken bir niş olarak medikal turizm ortaya çıkmıştır. Medikal turizmde tatil için seyahat eden insanlar da tıbbi tedavi almak için seyahatlerde bulunmuşlardır. Zengin ülkelerdeki tedavi masraflarının yüksek oluşu ve bekleme sürelerinin uzun oluşu bu seyahatleri etkilemiştir. İnternetin hızla yaygınlaşması ve medikal turizm aracı kuruluşlarının artışı bu seyahatleri kolaylaştırmıştır. Yeni teknolojilerin bazı ülkelerde benimsenmesi ilgiyi artırmıştır (Connell, 2006: 1093-1100).

Medikal turizm, çeşitli tıbbi hizmetleri almak için denizaşırı ülkeleri aşmayı gerektiren bir tatili ifade etmektedir. Çoğunlukla eğlence, boş zaman, rahatlama faaliyetlerinin yanı sıra sağlıklı yaşam ve sağlık hizmetlerini kapsamaktadır. Hastalar sağlık hizmetlerini azaltmak için kendi ülkelerinden daha ucuz olan tıp, diş ve cerrahi operasyonlar için başka ülkelerdeki hastanelere giderler (Heung vd., 2010: 236-251).

Şekil 2.2. Medikal Turizm Nedir? (Türkiye Sağlık Vakfı, 2023)



Medikal turizm, uzmanlık gerektiren tıbbi bakım ve hizmetler, genel cerrahi operasyonların hastalara maliyetlerin önemli bir faktör olduğu tıbbi bakım amacıyla turizm sektörüyle beraber hareket edilmektedir. Bu çalışmalarda hem turizm sektörü hem de sağlık sektörü işbirliği yapmaktadır (Kiremit, 2008: 4).

Keyifli seyahatleri ve çok kutuplu stresli tıbbi tedavilerin amaçlarını birleştiren medikal turizm, dünya genelinde yeni ortaya çıkan büyüyen bir iştir (Chuang vd., 2014: 49-58). Medikal turizm birçok hizmet ekonomisinin önemli bir bileşenidir. Bu ekonominin pazarlanmasında kulaktan kulağa iletişim satın almada çok etkilidir (Taheri vd., 2021: 1-18).

Medikal seyahatlerdeki ortak noktalar:1.Medikal seyahatler etkili olduğu düşünülen tedaviye ulaşma yeri seçimi, seyahati ve bakımı organize etme ardından seyahat etme ortak lojistiğini içermektedir, 2. medikal turistler acılarını hafifletmek arzusuyla hareket etmektedirler, 3. Yaptırdıkları tedaviler teknolojik prosedürleri içermektedir, 4. Seyahatler bulundukları ülkede bekledikleri ve gerekli bakımı sağlayamamaları nedeniyle yapılmaktadır (Kangas, 2010: 344-362).

Tablo 2.2. Medikal Turizmde Öne Çıkan Ülkelerin Elde Ettikleri Gelire ve Yıllık Hasta Sayılarına Göre Sıralaması (Gülmez, 2020).

1.Hindistan	11.Polonya	21.Küba	31.Fas
2.Tayland	12.Suudi Arabistan	22.Fransa	32.Yeni Zelanda
3.Singapur	13.İsviçre	23.Panama	33.Güney Kore
4.ABD	14.Arjantin	24.Filipinler	34.Tayvan
5.Malezya	15.BAE	25.Belçika	35.Tunus
6.Almanya	16.Türkiye	26.Karayipler	
7.Meksika	17.Çin	27.Macaristan	
8.Güney Afrika	18.İspanya	28.İsrail	
9.Brezilya	19.İngiltere	29.Japonya	
10.Kosta Rica	20.Avustralya	30.Ürdün	

Dünyada medikal turizm birçok ülkenin dikkatini çektiği için bu alanda yoğun yatırımlar yapılmaktadır. Medikal turizmde bazı ülkeler tedavi konularında branşlaşırken bazı ülkelerde tüm tedavileri sunmaya çalışmaktadır (Buzcu, 2021: 97). Ülkenin ve destinasyonun olumlu imajı potansiyel ziyaretçilerin tıbbi amaçlarla ziyaret etmelerini artırmada etkili olmaktadır. Potansiyel ziyaretçilerin seyahat etme niyetleri, medikal tesislerin ve hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarından etkilenmektedir. Bu nedenle medikal turizm destinasyonları daha fazla ziyaretçi çekebilmek için ürünlerinin ve hizmetlerinin kalitesini korumalı ve iyileştirmelidir. Pazarlama yöneticileri de gelişen tıbbi teknolojiler ve kaliteli tıbbi prosedürler hakkında bilgilendirilmelidir (Chaulagain vd., 2021: 8-9).

19. Yüzyılın sonlarında az gelişmiş ülkelerden Amerika ve Avrupa'daki büyük tedavi merkezlerine kendi ülkelerinde olmayan tedaviler nedeniyle yapılan seyahatler gelişmekte olan ülkelerdeki düşük maliyetler, kendi ülkelerinde bulunmayan prosedürler (Örneğin kök hücre tedavisi sınırlı olabilir veya olmayabilir) veya Plastik cerrahi, cinsiyet değiştirme operasyonları, ilaç rehabilitasyonu geçirenler

mahremiyetlerinin daha iyi korunabileceği düşüncesiyle uzak ortamlarda tedavi olmaktadır.

Hastaların medikal turizmde yaptıkları işlemler: Üreme sistemi, Kozmetik cerrahi, Kardiyoloji ve kalp cerrahisi, Diş hekimliği, Ortopedik cerrahi ve Omurga cerrahisi, Bariatrik cerrahi, Organ ve doku nakli diğer servisler (Horowitz, 2007: 33).

Amerika’da artan sağlık bakım maliyetlerinin önüne geçebilmek için sigorta şirketleri medikal turizmi teşvik eden planlar geliştirmişlerdir. Bu planlamadaki amaç Amerika’da daha yüksek maliyetle verilen sağlık hizmetlerini bir tür dış kaynak yoluyla medikal turizmde maliyet ve kalite avantajı olan destinasyonlardan sağlayarak sigorta şirketlerinin maliyetlerini azaltmaktır. Hizmeti alan hastalar cepten ödeme yapıyorlarsa daha az ödeme gerçekleştirecekler ya da sigortalarının kapsadığı paket dâhilinde daha kısa sürede kendi ülkelerindeki kalitede sağlık hizmetini daha ucuza alıp tatil olanaklarından da faydalanarak ekstra kazanım elde edebileceklerdir. Medikal turizm destinasyonu ise bu anlaşmalar yoluyla grup halinde hastalara rahatlıkla ulaşacak ve medikal turizm endüstrisinde sağlam referanslar elde ederek marka değerini arttırabilecektir (Tengilimoğlu ve Zekioğlu, 2021: 104).

2.1.3.2.Termal Turizm

Şifalı sulardan tarihin çok eski dönemlerinden itibaren faydalanılmaya başlanmıştır. İnsanlar şifalı sulardan ve bitkilerden imkânların sınırlı olduğu dönemlerde hastalıklarına çare aramışlardır. Hatta bu şifalı sulara dini anlamlar yükleyerek kutsallaştırmışlardır (Ayık, 2016: 150). İlerleyen dönemlerde seyahat olanaklarında yaşanan gelişmeler ve ekonomik gelişmenin de etkisiyle bu seyahatlere katılan insan sayısı artmıştır. Termal sular günümüzde de çeşitli hastalıkların tedavisinde halk tecrübesiyle yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Dünya genelinde iletişim ve pazarlama alanlarındaki ilerlemeler, insanların farklı yerlerdeki hizmetlerden bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır (Önem, 2021: 61).

Termal, mineral ve düşük mineralli (oligo mineral) veya kaynak suların su, gaz, fiziksel-kimyasal, mineralojik ve özellikle termal etkileri 60’ın üzerinde farklı alanda kullanılmaktadır. Tarımda sera ısıtması için, çiftliklerin ısıtılmasında sığır ve kümes hayvanlarının yetiştirilmesinde, Sanayide teknolojik ılık su olarak, balneoterapi ve spor-dinlenme-turizm merkezlerinde, şehirlerin ve diğer binaların ısıtılması için,

Nüfusa sıhhi ılık su sağlamak için, balıkçılık ve benzerlerinde kullanılabilmektedir. (Kosic vd. 2011: 804)

Termal: “Sıcak kaplıca suyu, bu sudan faydalanma imkânı sağlayan kuruluş vb.” (TDK, 2022). Kültür ve Turizm Bakanlığına göre termal turizm; içme, termomineral su banyosu, çamur banyosu, inhalasyon vb. farklı türdeki yöntemlerin yanı sıra egzersiz, fizik tedavi, iklim kürü, psikoterapi, iyileştirme, diyet vb. destek tedavilerinin birleştirilmesiyle yapılan kür (tedavi) uygulamalarıyla beraber termal suların rekreasyon ve eğlence amacıyla kullanımı ile meydana gelen turizm türüdür (Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2022). Termal turizm, kaplıca turizmi olarak da adlandırılmaktadır (Global Sağlık Enstitüsü, 2018). Kaplıcaları bedeni, zihni ve ruhu yenilemeyi amaçlayan terapötik ve diğer hizmetleri sağlayarak zindeliği teşvik eden kuruluşlar olarak tanımlamaktadır.

Dünyanın birçok yerinde çeşitli kültürler ve topluluklar doğal yapıları kullanmış veya maden suyunun en iyi şekilde kullanılması ve işletilmesi için tesisler inşa etmişlerdir. Günümüzde antik dünyadan zengin ve uzun bir geleneğin mirasçıları olan termal kaplıcalar, klasik teknikleri yenilikçi tekniklerle geliştirmişlerdir. Bu sayede, yüzme havuzlarında, küvetlerde, saunalarda, duşlarda vb. gelişen teknolojilerin tanıtılması ve uygulanması, termal tekniklerin ve hidroterapi tesislerinin verimli bir şekilde optimize edilmesini sağlamaktadır. Termal su kullanan tatil köyleri, kaplıcalar, talasoterapi merkezleri ve termal kaplıcalar, solunum uygulamaları, banyo teknikleri, sargılar, basınç teknikleri, vb. kullanmaktadır (Perez vd., 2019: 71).

Jeotermal suların faydalı olduğu hastalıklar: Cilt hastalıkları, solunum yolu hastalıkları, lokomotor sistem hastalıkları (romatizma ve eklem hastalıkları), kalp dolaşım sistemi hastalıkları, ortopedik ve travmatik hastalıklar, mide-bağırsak hastalıkları, metabolizma, böbrek idrar yolları hastalıkları, jinekolojik hastalıklar, nörolojik hastalıklardır. Şifalı suların olumlu etkileriyle birlikte olumlu çevresel faktörler (temiz hava, güneş, iklim vb.) ayrıca fizik tedavi, ilaç, diyet, psikoterapi, egzersiz, rehabilitasyon kişinin sağlık kazanmasını ve zindeleşmesini sağlamaktadır (Özbek, 2011: 31).

Termal turizmde kullanılan birçok tedavi yöntemi vardır. Genel olarak kaplıca ve spa merkezlerinde kullanılan tedavi yöntemleri şunlardır:

Hidroterapi: Özel olarak bireyler için düzenlenen, eğitimli personelin kontrolünde amaca uygun bir şekilde yapılmış havuzlarda yapılan, eklemlerin, sinir dokusunun ve kasların fonksiyonlarını geliştirme-iyileştirme amaçlayan bir havuz tedavi programıdır (Termal Spa Sağlık, 2022).

İçme Kürleri: Mineralli ve alkali suların kimyasal bileşimine bağlı olarak sindirim sistemi, karaciğer, böbrekler ve idrar yolları, pankreas, safra kesesi ve diyabet hastalıkları üzerinde etkileri olan bu uygulama, termal tesislerde banyolardan sonra en çok kullanılan kür uygulamasıdır. Bu yöntemde doğal mineralli sular kaynağından ve bekletilmeden içilmektedir (Önem, 2021: 71).

Balneoterapi: Peloidler, gazlar ve termomineral sular vb. doğal tedavi unsurlarının soluma, banyo ve içme yöntemleriyle kür şeklinde tedavi amaçlı kullanımını ifade etmektedir (Mergen vd., 2006: 110).

Kaplıca Tedavisi: Mineralli ve termal şifalı suların önce banyo şeklinde, yeryüzünde doğal olarak çıktıkları kaplıcalarda sezgisel olarak hastalıkların tedavisinde kullanılmasıyla başlamış ve gelenekselleşerek günümüze kadar gelen bir tedavi yöntemidir. (Termal Spa Sağlık, 2022).

Şekil 2.5. Havza Kaplıcaları- Kaplıca ve Termal Sular (Kaplıca Tatilleri,2022)



Talassoterapi: Talassoterapide deniz suyu, güneş, sıcak deniz kumunun tamamen veya kısmen uygulanması ve deniz klimatoterapisi (Atmosfere dayalı), sıcaklık, nem, rüzgâr, hava basıncı vb. kullanılarak uygulanan bir tedavi yöntemidir (Munteanu, 2019: 440).

Peloidoterapi: Çamur tedavisi demektir. Çamurun vücuda uygulanmasıyla tedavi yapılmaktadır. Eklem hastalıklarında etkili olmaktadır. Penisilinin keşfinden

önce yaraları kompres yapmak için kullanılmaktaydı. Eski çağlardan günümüze kadar kullanılmaktadır (Karadzhova, 2019: 63).

Şekil 2.6.Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesinde “tıbbi çamur tedavisi” Yoğunluğu (HaberTürk, 2022).



Kültür ve Turizm Bakanlığı Termal Turizm Master Planında termal alanları 4 bölgeye ayırmıştır. Bu bölgelerde termal kaynakların bulunması, doğal güzelliklerin bulunması, ulaşım ve konaklama imkânlarının olması etkili olmuştur. Termal Turizm Master Planı içindeki bölgeler ve bu bölgelerde bulunan illerimiz aşağıda verilmektedir (Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, t.y.):

Güney Marmara Termal Turizm Bölgesi

Balıkesir, Yalova, Çanakkale,

Güney Ege Termal Turizm Bölgesi

Aydın, İzmir, Denizli, Manisa

Orta Anadolu Termal Turizm Bölgesi

Aksaray, Nevşehir, Kırşehir,

Frigya Termal Turizm Bölgesi

Kütahya, Afyonkarahisar, Ankara, Uşak, Eskişehir,

2.1.3.2.1. Spa & Wellness

Roma döneminden bu zaman kadar su ile gelen iyilik anlamına gelen bu terim deniz suyu ya da termalin daha fazla kullanıldığı vücut bakımı ve tedavileri için kullanılmaktadır. Spa Latince’de “Salus Per Aquam” teriminin ilk harflerinden oluşmaktadır (TÜRSAB, 2003:1). Bedenin, ruhun ve zihnin yenilenmesini amaçlayan

spalar çeşitli profesyonel hizmetler aracılığıyla genel feraha ayrılmış yerlerdir (ISPA, 2022:1)

Aşağıda başlıca spa türleri ve beklentilerinize göre hizmet türlerinin örnekleri verilmektedir. (ISPA, 2022:4):

Kulüp Spa: Öncelikli amacı fitness olan ve günlük kullanıma göre hizmet veren spa tesisi.

Günlük Spa: Müşterilere günlük kullanıma göre profesyonel hizmet sunan tesis.

Hedef Spa: Öncelikli amacı bireysel spa müdahimlerine sağlıklı alışkanlıklar kazandırmayı amaçlayan tesistir. Fiziksel aktiviteler, yaşam tarzı dönüşümü, spa hizmetleri, sağlıklı yaşam eğitimi, sağlıklı mutfak ve özel ilgi programlarını geniş açıdan kapsayan bir programla gerçekleştirilmektedir.

Tıbbi Spa: Tıp doktoru unvanını kazanmış sağlık profesyoneline sahip bir tesis.

Maden Spaları: Hidroterapi tedavilerinde kullanılmakta olan termal, deniz suyu veya doğal mineral kaynağını tesiste hizmet veren bir spa.

Tatil Spa: Profesyonel olarak sunulan spa hizmetleri ve fitness, sağlıklı yaşam bileşenleri veren bir tatil köyü veya otel içinde bulunan bir spa.

İnsanın kendisini bedensel, zihinsel ve ruhsal bakımdan iyi ve zinde hissettiren her türlü masaj çamur ve yosun banyoları, talassoterapi, cilt bakımı vb. doğa ve doğal ürünlerle sağlıklı yaşam yöntemleriyle yapılan vücut bakımları wellness kapsamındadır. Wellness, vücut, akıl, ruh ve ilişkilerde zinde olma anlamına gelmektedir. İngilizce wellness zindelik anlamına gelmektedir. Spa & wellness genellikle lüks oteller içinde bulunmaktadır. Günümüzdeki çalışma koşulları ve stres nedeniyle beden ve ruhen insanların çok yıpranıyor olması kendilerini rahat hissedebilecekleri, tazelenebilecekleri arayışlara yöneltmektedir (Başa, 2009: 214).

Küresel wellness kuruluşunun 2019 yılı verilerine göre:

- Küresel sağlık ekonomisi 2019'da 4,9 trilyon dolar olarak değerlendirildi ve ardından Covid-19 pandemisinin olumsuz sebepleri nedeniyle 2020'de 4,4 trilyon dolara geriledi.
- GWI pandemiden çıkarken, sağlıklı yaşam ekonomisinin güçlü büyümeye devam edeceğini tahmin etmektedir. Sağlıklı yaşam ekonomisinin 2025'te yaklaşık 7,0 trilyon dolara ulaşmasıyla birlikte yıllık ortalama %9,9 büyüme öngörülmektedir.

- 2020’de sağlıklı yaşam ekonomisi, küresel ekonomik çıktının %5,1’ini temsil etmekteydi.

Sağlıklı yaşam ekonomisi on bir sektörü içermektedir (GWI, 2019):

- Kişisel Güzellik ve Bakım (955 milyar dolar)
- Kilo Verme, Beslenme ve Sağlıklı Beslenme (946 milyar dolar)
- Fiziksel Aktivite (738 milyar dolar)
- Wellness Turizmi (436 milyar dolar)
- Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp (413 milyar dolar)
- Wellness Gayrimenkul (275 milyar dolar)
- Kişiselleştirilmiş Tıp, Halk Sağlığı ve Önleme (375 milyar dolar)
- Kaplıcalar (68 milyar dolar)
- Akıl Sağlığı (131 milyar dolar)
- Termal/Maden Kaynakları (39 milyar dolar)
- İşyeri Sağlığı (49 milyar dolar)

Tablo 2.3. 2017 Verilerine Göre Wellness Turizminde İlk Yirmi Destinasyon (Önem,2021)

	Sıralama	Seyahat Sayısı (Milyon)	Gelirler (Milyar Dolar)
ABD	1	176,5	226,0
ALMANYA	2	66,1	65,7
ÇİN	3	70,2	31,7
FRANSA	4	32,4	30,7
JAPONYA	5	40,5	22,5
AVUSTURYA	6	16,8	16,5
HİNDİSTAN	7	56	16,3
KANADA	8	27,5	15,7
İNGİLTERE	9	23,2	13,5
İTALYA	10	13,1	13,4
MEKSİKA	11	18,7	12,8
İSVİÇRE	12	9,7	12,6
TAYLAND	13	12,5	12,0
AVUSTURALYA	14	10,0	10,5
İSPANYA	15	18,8	9,9
GÜNEY KORE	16	19,6	7,2
ENDONEZYA	17	8,3	6,9
MALEZYA	18	8,3	5,0
TÜRKİYE	19	9,1	4,4
BREZİLYA	20	10,5	4,1

2.1.3.3. Üçüncü Yaş(İleri Yaş) ve Engelli Turizmi

Üçüncü yaş (İleri yaş) ve engelli turizmi, beklenen ortalama yaşam süresinin daha da artması, dünya nüfusunun hızlı bir şekilde yaşlanması, gelirin artması ile yaşam standartları daha iyi bir hale gelmiştir. Seyahatlerin daha kolay hale gelmesi, emeklilik ile birlikte boş zamanların artması ve genellikle hayatlarının geri kalanını tek başlarına yaşamalarının bir sonucu olarak ilgi çeken bir pazar haline gelmiştir (Tengilimoğlu ve Tosun, 2021: 121).

1927 yılında dünya nüfusu 2.000.000 iken, 2020 yılında 4 kat artarak 8.000.000.000 nüfusa ulaşmıştır (Worldometers Info, 2021). Dünya nüfusu yaşlanmaktadır. Hemen hemen dünyadaki birçok ülke, nüfusları içindeki yaşlı kişilerin oranında ve sayısında bir büyüme yaşamaktadır. Diğer tüm yaş gruplarından 65 yaş ve üzeri nüfus daha hızlı büyümektedir. 2019 Revizyonu verilerine göre dünya nüfus beklentileri: 2050 yılına kadar, 2019'da 11'de bir (%9) iken, dünyadaki altı kişiden biri (%16) 65 yaşın üzerinde olacaktır (Birleşmiş Milletler, 2019).

Şekil 2.7. İleri Yaş ve Engelli Turizmi (Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü, 2020)



Özellikle 65 yaş ve üzerindeki insanların özel bakım gerektiren tedavilerini kapsamakta olan bir sağlık turizmi çeşididir. Üçüncü yaş turizmi ileri yaş turizmi olarak da söylenmektedir. Sağlık imkanlarının gelişmesiyle beraber insanların ömürlerinin uzaması, öte yandan Avrupa'da doğurganlığın düşmesi yaşlı nüfusun genç nüfusa göre oranın artması, ileri yaş turizmini çok daha cazip hale getirerek gelişmesine yol açmıştır (Zengingönül vd., 2012: 13).

Üçüncü yaş turizmi dünya genelinde ortalama yaşam süresinin artması ve ülkelerin nüfus yapılarında meydana gelen demografik değişimler sonucunda ortaya çıkan bir turizm çeşididir (Kılıçlar, Aysen ve Küçükergin, 2017: 80). Örneğin Avrupa'daki demografik eğilimlerin araştırılması neticesinde nüfusun belirgin bir şekilde yaşlandığını göstermektedir. Olgun yaş (65 yaş ve üzeri) ve yarı olgun yaş (55 yaş ve üzeri) önemli bir büyüme olduğu söylenebilmektedir. Bu olgun yaşlı insanlar, varlıklı, genelde daha iyi eğitilmiş ve daha büyük beklentileri olan insanlardır. Nüfustaki değişiklikler yaşlılar için bir seyahat tatil pazarı oluşturmaktadır. Bunun için Avrupa'daki yaşlı turizm pazarı izlenmeli ve yaşlı insanların özel gereksinimleri ve demografik yapılarına göre turizm ürünleri düzenlenmelidir (Avcıkurt, 2009: 141).

Tatillerin yaşlıların fiziksel ve zihinsel sağlıkları açısından faydalarına ilişkin mevcut çalışmalarda, tatile katılımlarının kolaylaştırılması, yalnız tedavi politikası yerine tercih edilen bir koruyucu sağlık hizmeti biçimi olarak düşünülebilmektedir. Tatillerde çok çeşitli aktiviteler sunulmaktadır ve bunlar farklı aşama ve yaşlardaki yaşlıların refahında değişik roller oynayabilmektedir (Diekman vd., 2020: 4).

Türkiye'de ve dünyada engellilik, giderek artmakta ve güncel olarak yoğun bir şekilde yer almaktadır. Birleşmiş Milletler, engelli tanımını "sağlıklı bir kişinin sosyal veya kişisel olarak yapması gereken işleri ruhsal ya da bedensel yetilerindeki sonradan veya doğuştan gelen eksiklik nedeniyle yerine getiremeyenler" şeklinde yapmıştır (Tengimilioğlu ve Tosun, 2021: 152).

Dünyanın en büyük azınlık grubu olarak kabul edilen engelli kişilerin sayısı ve seyahat esnasında bu kişilerin refakatçilere ihtiyaç duyacakları dikkate alındığında büyük bir turist potansiyelinin varlığı bellidir. Son yıllarda engelli kişilerin gerek ekonomik bakımdan daha iyi bir hale gelmeleri gerekse de teknolojik gelişmeler, iletişim ve ulaşımında yaşanan ilerlemeler sonucunda engelli turizmi, yatırımcıların ilgisini çekmeye başlamıştır (Önem, 2021: 123).

2.1.4.Sağlık Turizminde Tanıtım ve Pazarlama

Günümüzde geleneksel satış teknikleri yerini yenilikçi satış tekniklerine bırakmıştır. Pazarlama departmanı aracılığı ile şirketler kendisini hedef tüketicisine daha net bir şekilde anlatmak için çalışmalar yapmakta ve bu doğrultuda kampanyalar yapmaktadır. Kampanyalar yapılmasına rağmen satış işinin yüz yüze yapılmasından dolayı satışın etkinliği diğer tüm tutundurma elemanlarının etkinliğinden daha

fazladır. Bundan dolayı satış temsilcisi de işletmeler için önemlidir. Satış temsilcileri dış görünüşünden başlayarak sergilediği, yaptığı bütün davranışlar ile şirketi yansıtmaktadır. Yapacakları en küçük hatada çalıştıkları işletmeye çok fazla maddi manevi zararlar verebilmektedir. Bundan dolayı satış temsilcilerinin eğitimi ve bireysel gelişimi medikal turizm açısından da önemlidir (Bulut, 2015).

Pazarlama anlayışı, hedef pazarın isteklerini ve ihtiyaçlarını en iyi biçimde karşılayacak ürünleri olası rakiplere göre daha verimli ve etkin bir şekilde müşteriye sunulmasına dayanmaktadır. Medikal turizm pazarlaması, medikal turistlerin isteklerinin ve ihtiyaçlarının belirlenmesi, bu istek ve ihtiyaçlara uygun ürünlerin fiyatlandırılması, geliştirilmesi, medikal turistlere sunulması, tutundurulması ve onları memnun ederek uzun sürede kar sağlanması ile alakalıdır (Karaca, 2021: 215).

Pazarlamanın bireylere sağladığı en temel faydaların yer, zaman, şekil, mülkiyet ve bilgi faydası olduğu hatırlandığında tüketici sözü edilen faydaların tamamını elde eder hale gelmiştir. Özellikle bilgi teknolojilerinde meydana gelen hızlı değişim ile bireylerin elde ettiği faydalar da daha kısa sürede elde edilir hale gelmiştir. Küreselleşme ile birlikte düşünüldüğünde artık dünyanın herhangi bir yerinde meydana gelen bir değişim çok kısa bir sürede dünyanın hemen her yerinde hissedilir ve etkileri gözlemlenebilmektedir. Böylece dünyanın herhangi bir yerindeki medikal alandaki ilerlemeler insanlar tarafından hızlı bir şekilde öğrenilebilmektedir (Bulut, 2015: 5).

Son yıllarda ilişkisel pazarlama işletmelerin müşteri sadakatini ve memnuniyetini sağlamasında ve pazarda rekabet avantajı elde edebilmesinde önemli bir strateji olmaktadır. Müşterilerle uzun süreli ilişkiler kurmayı, bu ilişkileri sürdürmeyi ve geliştirmeyi içeren pazarlama kavramı ilk defa 1983 yılında Berry tarafından ileri sürülmüştür. Ülkemizdeki kurumsal işletmelerin büyük bir kısmı, ürün geliştirme, müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri beklentilerinin belirlenmesi, ürün farklılaştırma vb. konularda ilişkisel konulara yönelmiştir (Deniz, Kamer, 2013: 3-16). Medikal turizmde ilişkisel pazarlama, medikal turizm ve sağlık yönetimi ile ilgili karşılıklı paydaşlarla fayda sağlayan ilişkilerin oluşturulması, geliştirilmesi ve sürdürülmesi veya olumsuz ilişkiler olduğu takdirde sonlandırılması olarak tanımlanabilmektedir (Souza ve Alvez, 2019:229).

İşletmelerin yapması gerekenlerden birisi de hedef kitlesini oluşturan tüketicilerle uzun vadeli ve sürdürülebilir ilişki kurmaktır. İşletmelerin temel amaçlarından birisi kar etmektir ancak elde ettikleri karları sürdürülebilir hale getirmediği kadar faydalı olmamaktadır. Medikal turizmde güvene dayalı iletişim etkili olduğu için ilişki yönetimine dikkat edilmelidir. Günümüzde ilişki pazarlamasının en temel unsurlarından biri olarak gösterilen müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) kavramı bu anlayışın sonucu olarak ortaya çıkmıştır. CRM kavramının özünde de işletmenin müşterileri ile uzun vadeli, karlı, sağlıklı bir ilişki kurması yatmaktadır. İşletmeler bünyelerinde müşteri ilişkileri yönetim departmanları kurmaktadır (Bulut, 2015: 12-13).

Satış görevlisinin müşteriyi tanıması, müşterinin satışçılardan beklentilerini, doğru soru sormayı bilmesi, satışı bağlamayı veya satışı kapatmayı bilmesi gerekmektedir. Satışta ikna ve İletişim’de sözel iletişimde konuşma, vurgu, tonlama, ses tonuna dikkat etmelidir. Sözsüz iletişimde sözsüz iletişimin unsurlarına dikkat edilmelidir. Beden dili, yüz ifadeleri ve iletişimde rolüne, jestler ve mimiklere, dokunmaya ve kılık kıyafete dikkat edilmelidir. Satışta ikna, telefonda satış teknikleri, sosyal medya ve satış konuları hem işletmelerde hem de medikal turizmin pazarlanmasında önemlidir (Bulut, 2018: 5)

Medikal turizm birçok sektörden farklı özelliklere sahiptir (Tontuş, 2018). Medikal hizmeti sunacak medikal profesyonelleri, medikal hizmetinden faydalanan olan medikal turist, hizmetin fiyatı, tedavi türü gibi birçok faktöre bağlıdır. Turizm sektöründen daha çok pay alabilmek adına birçok ülke farklı tanıtım kampanyaları yapmaktadır. Tanıtım kampanyaları talep oluşturmada önemli bir etkiye sahiptir. Medikal turizm tanıtımı sunulan medikal hizmetlerinin tanıtımıdır. Medikal turizm tanıtımının amacı, medikal personelinin yetkinlikleri ve tecrübeleri hastanelerin teknolojik altyapı ve üstün hizmet seviyeleri gibi kalite değerlerinin farklı iletişim metotlarıyla duyurulması ve talebin ülkemiz lehine artırılmasıdır.

2022 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programında tanıtım ve pazarlama politikalarında sorumluluğu olan/iş birliği yapacak kuruluşlar; Kültür ve Turizm Bakanlığı, Üniversiteler, Dışişleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, USAŞ olarak belirtilmiştir. Bunun için yürütülecek faaliyetler ise aşağıdaki gibi listelenmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2022: 267).

- Sağlık turizmi alanında ülkemizin tercih edilirligi ve taninirligi artırilacak ve saglik turizmi nicelik ve nitelik olarak hizmet kapasitesi gelistirilecektir.
- Saglik turizmiyle ilgili hukuki duzenlemeler tamamlanacak, denetim altyapisi ve akreditasyon guclendirilecektir.
- Hedef u lke bazli tanitim kampanyalari yurutulecektir.
- U lkeimizin saglik turizmi alanında tanitim ve pazarlama faaliyetleri yurutulecektir.
- Yetki verilmiş saglik tesislerinin eNabız sistemine entegre edilen hazırdaki sistemler üzerinden veri girişı saglanacaktır.
- Akredite saglik kuruluğu ve hastanenin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılacaktır.

Turizm pazarının rekabetinde markaların rolü, çok uluslu hava yolları, turizm işletmeleri ve otellerin dışında, medikal turizm işletmeleri için de öncelikli hale gelmiştir. Medikal turistleri çekmek için medikal turizm sektöründe markalaşmada ilgili kimlik unsurlarının atanması (isimler, logolar, sloganlar vb.) kadar duyularımız tarafından algılanan başka tüm unsurların da sürece entegre edilmesi önemli hale gelmektedir. Bu yüzden medikal turizmde hizmetlerin markalaşma yönlerini ve bu hizmetleri veren işletmeler için uygulama ve geliştirme stratejilerini anlamak gerekmektedir (Karapınar,2021: 239).

Medikal kuruluşlar diğer endüstrilerde kullanılan internet ve bilgi teknolojilerini son yıllarda etkin bir şekilde kullanmaktadır. Etkin bir kullanım ile yaşanan bu gelişmeler, medikal hizmeti tüketici davranışını etkilemiştir. Tüketici medikal hizmet ile ilgili bilgiyi internetten araştırmakta, saglik ihtiyacını karşılayabilmek için kendi ülkesi dışındaki alternatifleri değerlendirmekte, diğer insanlarla etkileşimde bulunabilmekte ve alacağı karardan sonra saglik ihtiyacını karşılayabilmek için seyahat etmektedir. Bu kapsamda medikal turizm ve medikal seyahat daha popüler bir tercih olmuştur. Dijital pazarlama araçları hedef pazar ile ilişki kurabilmek, onlarla etkileşim içerisinde olabilmek, onları izleyebilmek ve bilgi paylaşmak için oldukça etkili bir araç olmuştur (Güzel, 2020: 323).

Sosyal medya eğer kitlesel ağızdan ağıza tavsiye üretmek için kullanılırsa markalar için büyük ve henüz tükenmemiş bir potansiyele sahiptir. Öncelikle sosyal medya ağın gücüne dayanmaktadır. Çünkü insanlar, tanıdıkları insanlara herhangi bir reklama güvendiklerinden daha fazla güvenmektedirler. Sosyal tavsiyeler ve bunun

sonucunda gerçekleşen ağızdan ağıza tanıtım sayesinde pazarlama eylemleri üstün bir güç kazanabilmektedir (Kingsnorth, 2017: 153).

2.1.5.Sağlık Turizminde Aracı Kuruluşlar

Sağlık Turizmi Endüstrisinde aracı kuruluş kavramı daha çok Medikal Turizm alanında karşımıza çıkmaktadır. Aracı kuruluşlar sağlık turizminde Uluslararası medikal turistlerin çoğunlukla ilk muhatap oldukları kurumlardır. Uluslararası medikal turistler araştırma safhasında aracı kuruluşlarla karşılaşmaktadır. Sonrasında, doktor ve hastanenin seçimi, tedavi planının hazırlanması, komplikasyonların yönetimi, tedavi hizmetinin ödemesinin yapılması, epikriz raporları hazırlanması ve tercüme edilmesi, sağlık hizmet sağlayıcısı ile ilgili sorunların idaresi, seyahat ve konaklama, şehir turu ve alışveriş, transferler, yemek ve tercümanlık hizmetleri vb. süreçlerin hepsini aracı kuruluşların yönetmesi gerekmektedir (Somuncu, 2020:424-425).

Aracı kuruluşlar yabancı literatürde tıbbi seyahat kolaylaştırıcıları olarak adlandırılmaktadır. Medikal turistler güvenilir sağlayıcılar bulma ve sorunsuz seyahat düzenlemeleri konusunda kritik hazırlıklardan kaçınmak için tıbbi seyahat kolaylaştırıcılarından faydalanmaktadırlar. Medikal turizmde, bu kolaylaştırıcılar, bir ülkeden gidecek medikal turistlerle diğer ülkelerdeki tıbbi tesisler arasında arasındaki etkileşimde arabulucu olarak önemli rol oynamaktadır (Mohamad, Ömer and Naron, 2012:358-363)

Sağlık turizmi danışman şirketleri sağlık hizmeti sunanlar ve hastalar arasında aracı olarak çalışmaktadırlar. Çalışma şartları birçok ülkede, kanunlarda bulunmamakta çoğu iş sektörlerindeki pazar şartlarından ve arz-talep faktörlerinden, hastaların uçak ve otel rezervasyonları, gidilecek ülkelerdeki turların ve ulaşımın ayarlanması konularında danışman şirketler seyahat acenteleri gibi veya seyahat acenteleri danışman kuruluşlar gibi çalışmaktadırlar. Danışman şirketler, seyahatle ilgili hizmetlerle alakası olmaksızın, yurtdışı hastalarının istekleri ve medikal durumları doğrultusunda, uygun bir şekilde sağlık kuruluşunun bulunması konusunda hastanın temsilcisi ve danışmanı olarak hizmet vermeyi hedeflemektedir. Danışman şirketler tur ve seyahat acentelerinden daha farklı olmalıdır. (Somuncu, 2020: 425-428).

Sağlık Turizmindeki Aracı Şirket Çeşitleri (Somuncu (2020))

- Danışman Şirket ve Kişiler

Danışman şirketler sağlık hizmeti sağlayıcıları ve hastalar arasında aracı olarak çalışmaktadırlar. Ülkelerin birçoğunda olduğu gibi, çalışma şartları kanunlarla düzenlenmemiş çoğu iş sektörlerindeki arz-talep faktörleri ve pazar şartlarından dolayı, hastaların uçak ve otel rezervasyonları, gidilecek ülkelerdeki turların ve ulaşımın ayarlanması konularında danışman şirketler seyahat acenteleri gibi ya da seyahat acenteleri danışman kuruluşlar gibi faaliyet gösterebilmektedirler.

- Asistan Şirketler

Asistan şirketler çoğunlukla poliçeye sahip yabancıların kendi sigorta şirketleri ile iletişimlerini sırasındaki ilk aracı kuruluş olarak fonksiyon görmektedirler. Bunun yanı sıra, dünyanın başka bölgelerindeki asistan şirketlerin de temsilcileri olmaktadır.

- Hasta Yönlendiriciler ve/veya Seyahat Acenteleri

Tıp turizmi ile ilgilenen seyahat acenteleri veya hasta yönlendirici şirketlerin, genellikle medikal alanda ya da sağlık sigortacılığında tecrübeleri yoktur. Bu şirketler hastanelerden aldıkları komisyon ücreti olarak çalışmaktadırlar. Seyahat acenteleri tur paketi veya seyahat organizasyonları için destek hizmeti veren (örn. vize için gerekli belgelerin temini, otel rezervasyonları ve havayolu vb.) ve hastane seçimi yardımı sağlamakta olan acentelerdir.

- Yurtdışındaki Sağlık Hizmeti Sağlayıcıları

Yurtdışındaki ülkelerdeki sağlık hizmeti sunucularının ya tıbbi anlamda sadece yurtdışından gelen hastalara hizmet veriyor olabilmekte ya da gelenen ülkenin bir hastanesi ile bağlantısı olabilmektedir. Tedavi sonrası hastaların bakımının öneminin anlaşılmasının artmasıyla, bu aracı kuruluş modelinin zaman içerisinde daha fazla talep göreceği ve bilinir olacağı söylenebilmektedir.

Önceki yıllarda sağlık turizmi aracı şirket olduğunu belirten birçok şirket piyasaya girmiştir. Seyahat acentesi gibi rezervasyon talebi, vize işlemi, hastalar için konaklama yerlerinin ayarlanması işlevi görmektedirler. Ancak şu an için sağlık turizmi acentesi için yeterli görülmemektedir. Tıp turizm endüstrisinde sağlık turizmi aracı şirketlerinin devreye girmeleri oldukça yaygın ve önemlidir (Tontuş, 2022: 4).

2.1.6. Sağlık Turizminde Kalite ve Akreditasyon

Tıp eğitimi, sağlık bakım hizmetleri başta olmak üzere Dünya’da sağlık hizmetlerinin standartlaşması 1900’lerin ilk yıllarına kadar gitmektedir. İlk olarak Amerika’da başlayan sonrasında Avustralya ve Kanada gibi ülkelerde kurulan yapılar, sağlık hizmetlerinde kalitenin ilk olarak minimum seviyede güvence altına alınması, daha sonrasında ulaşılabilir standartların belirlenmesi şeklinde olmuştur. Bugün Dünya’da bağımsız dış denetim kuruluşlarının denetlemesi sonucu akredite verilmesi kabul gören bir uygulamadır. Bu sistemlerin geliştirilmesinde ve koordinasyonunda uluslararası çatı kuruluş olan ISQua, 1900’lü yıllardaki uygulamaların devamı olarak 1985 yılında çalışmalarına başlamıştır. TÜSEB bünyesinde 2014 yılında çalışmalarına başlayan Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü çalışmalarını uluslararası norm ve kurallara uymayı ilke edinmiştir. ISQua üyeliğini gerçekleştirerek Dünya’da sağlık hizmet kalitesi ve akreditasyonu alanlarındaki çalışmalara katkı sağlamayı hedeflemektedir (Kayral, 2018).

Joint Comission International (JCI) kalite arayış taleplerinin sonucu olarak meydana gelmiş ilk akreditasyon organizasyonu olmaktadır. JCI, Kamuoyunun sağlık kurumunun başarısının bilinir hale gelmesini sağlamaktadır ve sağlık kurumlarının mükemmel bir hale ulaşması için yol haritası vermektedir. Sağlık kurumlarının akredite edilmesiyle ilgili olarak, uluslararası ve ulusal alanda çok sayıda akredite organizasyon ve kuruluş faaliyette bulunmaktadır. (Avcıl, Uslu, 2022:280). Kar amacı gütmeyen, bağımsız bir kuruluş olan uluslararası ortak komisyon (JCI) dünya genelinde hasta ve kalite güvenliğine ilişkin en iyi uygulamaları ölçer, belirler ve paylaşır. Tüm ortamlarda sağlık hizmeti kuruluşlarının sonuçları ve performansı iyileştirmesine yardımcı olmak için yenilikçi ve liderlik çözümler sunmaktadır (JCI, 2023).

Akreditasyon; organizasyonların verimlilik, kalite, etkinliğini artırmak için kullanılan, etkili bir kurum tarafından standartlara uygunluğunun değerlendirilerek onaylanan, çoğunlukla uluslararası ilkelere göre ve gönüllülük esasına dayanan bir programdır. Akreditasyonla ilgili dünyada en üst kuruluş The International Society for Quality in Health Care (ISQua)’dır. Gelişmekte ve gelişmiş olan birçok ülkede akreditasyon, sağlık sisteminin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Akreditasyon, optimum düzeyde kaliteli hizmet prensibine dayanan bir süreçtir. (Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı, t.y.).

Akreditasyon “kabul edilmiş standartlara göre hastanelerin sistematik olarak değerlendirilmesi” olarak tanımlanmaktadır. Akreditasyon süreci, bir sağlık kuruluşunu önceden belirlenmiş standartlara göre kendi kendini değerlendirme, akran değerlendirmesi görüşmeleri veya dokümantasyon incelemesi gibi farklı araçlar kullanarak düzenli olarak izleme ve değerlendirme döngüsüdür. Akreditasyon, birçok ülkenin kaliteyi, performansı, hasta güvenliğini, verimliliği ve sağlık kaynaklarının kullanım etkinliğini iyileştirmek için kullandığı yaygın yöntemlerden biri haline gelmiştir ve bu da daha iyi bir sağlık sonucuna yol açabilmektedir (Alotaibi, 2023) .

2.1.7. Sağlık Turizminde Konaklama Hizmetleri

Medikal Turizm’de konaklama hizmetleri hastalar ve refakatçileri için farklı yollarla karşılanabilmektedir. Hastane içerisinde, hastane yakınlarında otel, pansiyon gibi konaklama işletmelerinde veya yakın akraba ve tanıdıklar vasıtasıyla sağlanabilmektedir.

Sağlık tesisleri ve konaklama işletmecileri en az üç şekilde uyum sağlamaktadır. Birincisi, otellerin ve hastanelerin iş birliği yapmak için bazen indirimli fiyatlar, konsiyerj, ulaşım hizmetleri vb. İkincisi, hastaneler ve oteller bir arada aynı binada bulunmaktadır. Hastane hasta/aile odalarına birkaç kat ayırmaktadır. Ya da büyük bir otel bir sağlık/tıbbi bakım tesisine bir veya iki kat ayırmaktadır. Üçüncüsü hastane ve otel aynı mülkiyet altında karma bir proje inşa edilmektedir. Dünya çapında bu modeller kurulmuştur (Poorani and Poorani, t.y.).

2.1.8. Dünyada Sağlık Turizmi

Günümüz dünyasında sağlıklı yaşamın önemi hakkında daha fazla farkındalık oluşmuştur. Küreselleşmeyi oluşturan temel unsurlardan olan bilgi, ulaşım ve iletişim teknolojilerindeki çok sayıda gelişme ile sağlık amaçlı seyahatler de gelişmiş ve büyük bir sağlık turizmi pazarının oluşmasını sağlamıştır. Tedavi amaçlı seyahatlerin yanında, ruhsal ya da bedensel olarak iyileşme, hastalıkları bilinçli bir şekilde önleme amaçlı birçok seyahatler yapılmaktadır.. Tüketicinin güçlendirilmesi bilgiye erişebilmesiyle birlikte, sağlık turizmine katılmak isteyen bireylerin sağlık ihtiyaçları konusunda kendi kararlarını verebilecek duruma gelmeleri, en iyi nasıl tedavi edebileceklerini araştırmaları ve en uygun sağlayıcıya ulaşma imkânları da doğmuştur (Yavuz, 2021: 19).

Sağlık turizmi konusu çok ilgi duyulan bir kavram olsa da aslında sağlık seyahatleri çok eskiye dayanmaktadır. Sağlık seyahatleri, Jamaika, İsviçre, Almanya, ABD, Avusturya, Birleşik Krallık, Macaristan gibi dünyanın birçok ülkesinde yüzyıllardan bu yana var olmuştur. Asıl yeni olan ise, sağlık turizmine bilinçli bir pazarlama stratejisi ile yaklaşma kavramıdır. Uluslararası alanda turizmin en hızlı büyüyen kesimleri arasında sağlık turizmi yer almakta ve bu turizm türü içerisinde medikal turizm türü en büyük payı oluşturmaktadır (Yavuz, 2021: 20).

Sağlık hizmetleri sektörü stratejik ilgi ve öncelik olarak görülmektedir. Küresel bir turizm eğilimi haline gelen sağlık turizmi, çok sayıda ülkede kısa veya uzun vade de kilit bir gelişme alanı olarak tanımlanmaktadır. Çeşitli sosyal, politik, ekonomik faktörler, teknolojik yenilikler ve sağlık turizmi hizmetleri arzının yanı sıra talebi de şekillendirmektedir (UNWTO, 2019).

Tablo 2. 4.Dünya’da ve Bölgelere Göre Sağlık Ekonomisi 2017, 2019, 2020 (Milyar Dolar) (GWI, 2021)

	2017	2019	2020
Asya-Pasifik	1,370.5	1,602.8	1,500.2
Kuzey Amerika	1,288.1	1,514.0	1,310.8
Avrupa	1,168.3	1,288.6	1,141.5
Latin Amerika-Karayipler	311.7	302.1	235.4
Orta Doğu-Kuzey Afrika	104.7	120.9	107.7
Sahra Altı Afrika	74	81.7	73.7
DÜNYA	4,317.3	4,909.9	4,369.3

2.1.9. Türkiye’de Sağlık Turizmi

Türkiye’de sağlık hizmetlerinin tarihsel gelişimi, Cumhuriyet öncesi Selçuklu ve Osmanlı dönemi ile Cumhuriyet sonrası dönem olarak ikiye ayrılmaktadır. Selçuklu imparatorluğunda devrin diğer devletlerine göre daha ileri sağlık hizmetleri verilmektedir. Osmanlı imparatorluğunun ilk dönemlerine kadar vakıflar aracılığıyla verilen sağlık hizmetleri devam etmiştir. Osmanlı imparatorluğunun ilerleyen döneminde idari örgütlenme saray merkezli ve askeriye yönelik olmasıyla birlikte

sağlık hizmetleri askerlere ve bürokratlara odaklı verilmektedir. Tüm toplumun bundan faydalanması mümkün değildir. Dönemin koşullarında özel hekimlik gelişmiştir. Yeterli imkânları olanlar 19. yüzyılın sonlarına kadar faydalanmışlardır. Bu dönemde sağlık hizmetlerini düzenleyen tek kurum ‘Reisul Etıbbı’ yani Hekim Başı’dır. Yaşadığımız coğrafyada devlet eliyle kurulan tertipli ve düzenli ilk hastane 1898 tarihinde Gülhane Askeri Hastanesi olarak kabul edilmektedir. Gülhane Askeri Hastanesi günün koşullarında batılı hastaneler gibi yeterli teknik donanım ve bilgi seviyesine sahip değildir. Rieder tarafından verilen eğitim teoriden pratik eğitime geçişi ancak o dönemlerde gerçekleştirilebilmiş bir eğitimidir. Alman hocalar tarafından verilen tıp eğitimi, Türk hekimliği için çok önemlidir. Cumhuriyetin kurulmasıyla sağlık birincil konular arasına girmiştir ve 3 Mayıs 1920 tarihinde sağlık bakanlığı kurulmuştur. 1960 yıllarında sosyalleştirilmeye başlayan sağlık hizmetleri 1980’li yıllarda liberalleşmenin etkisiyle zayıflamaya başlamıştır. 2003 yılında sağlıkta dönüşüm programı, ülke sağlık sistemini bambaşka bir konuma getirmesinin yanı sıra sağlık algısında meydana gelen değişimin de birinci faz çıktısı olmuştur (Çavdar, Çavdar, 2017: 48-57).

Sağlık turizmi alanında Türkiye’deki ilk planlı çalışmalar 2006 yılında başlamıştır. 10. Kalkınma Planı ile bu çalışmalar devam etmiştir. Sağlık turizmi geliştirme çalışmaları 10. Kalkınma Planı ile devlet politikası haline gelmiştir. “Sağlık Turizminin Geliştirilmesi” başlıklı öncelikli dönüşüm programının dört bileşen kapsamında yürütülmesi Kalkınma bakanlığı tarafından karar verilmiştir (Morçin, 2021: 46)

- Sağlık turizmi alanında kurumsal ve hukuki altyapının geliştirilmesi
- Sağlık turizmi hizmet kalitesinin arttırılması
- Sağlık turizmine yönelik fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi
- Sağlık turizmine yönelik etkin tanıtım ve pazarlama yapılması

Dünyada ve Türkiye’de de iletişim ve ulaşım da yaşanan gelişmeler ve sadece kıyı turizmi yerine alternatif katma değeri yüksek turizm çeşitleri oluşmuştur. Sağlık turizmi bu alternatif turizm çeşitlerinden biridir. Sağlık turizmi, Türkiye’nin daha yüksek katma değerli ekonomik modele geçmesinde bir katalizör ve hızlandırıcı bir etki olarak değerlendirilmektedir. Türkiye’nin, 10. Kalkınma Planında sağlık turizmini öncelikli alan olarak belirlemesi bir anlamda sağlık sektörü stratejik sektör haline

gelmektedir. Türkiye sağlık turizmi alanındaki atılımları periyodik olarak geliştirdiği sürece dünyada sağlık turizminde önemli ölkelerden biri olmaya devam edecektir. Türkiye'nin uygulamış olduğu sağlıkta dönüşüm programı, uzman personel yetiştirmeye odaklanması ve şehir hastanelerine yapılan yatırımlar Türkiye'nin sağlık turizminde ucuz ölkedeğil; sağlıkta kaliteli hizmeti uygun fiyata sunan ölkede imajını edinmesini sağlamıştır (Morçin, 2021: 45).

Türkiye Dünya sağlık turizmi içerisinde önemli bir yere sahiptir. Kaotik bir coğrafi bölgede talep edilen sağlık hizmetlerini kaliteli, zamanında ve makul fiyatlarla sunabilen tek ölkede konumunda olması, Türkiye'nin dünya sağlık turizmindeki önemini daha da arttırmaktadır (Tontuş, 2015). Türkiye sağlık turizmi alanındaki çalışmalarını güçlendirmek amacıyla Sağlık Bakanlığı bünyesinde medikal turizmi geliştirmek için bir birim kurmuştur. Türkiye sağlık turizminde sahip olduğu bu avantajları doğru kullanabilmek için hem Sağlık Bakanlığı hem de Kùltür ve Turizm Bakanlığı aracılığıyla çeşitli çalışmalar ve projeler yürütmektedir. (Aydın, 2012 :91-96).

2.1.10. Türkiye'de Sağlık Turizmi ve Medikal Turizm Bağlamında Yasal Mevzuat

Sağlık turizminde destinasyonların belirledikleri hedeflere ulaşabilmesi için doğru politikaların belirlenmesi ve bu anlamda doğru planlamaların yapılması gerekmektedir. Türkiye'de sağlık turizminin gelişiminin izlenmesine ve yıllar içerisinde sağlık turizmine olan bakış açısının değerlendirilmesine aracılık edecek en önemli kaynağın BYKP olduğu söylenilebilmektedir. Devlet Planlama Teşkilatı tarafından hazırlanan 1. BYKP'nda turizmin gelişmesine yönelik yatırım ve tanıtım faaliyetlerine yer verilmektedir. 5. BYKP'nda tesis ve yatak sayısının artırılmasıyla ve kitle turizmine odaklanma ile ilgili konulara değerinilmekle birlikte ilk defa turizmi çeşitlendirme ve ayrıca sağlık turizmine atıfta bulunmaktadır. Kalkınma bakanlığı tarafından hazırlanan 10. BYKP'nda ise sağlık turizminin geliştirilmesi yönünde faaliyet gösterecek bir programa ilişkin ayrı bir başlığa yer ayrılmaktadır (Uzut, 2021:163).

2013 yılında yürürlüğe giren turist sağlığı ve sağlık turizmi kapsamında verilen sağlık hizmetleri hakkındaki yönerge ile yurt dışından gelen uluslararası hastalar ile turistlere, özel ve kamu sağlık kuruluşlarında sunulacak sağlık hizmetlerinin standartları, esasları ve usulleri tespit edilmektedir. Sağlık turizmi kapsamında

yürütülecek hasta bilgilendirme formları, tanıtım faaliyetleri en az iki dilde oluşturulması ve tercümanlık hizmetleri ile ilgili standartlar oluşturulmuştur. Diğer taraftan yabancı ziyaretçilere telefonla destek sunacak yabancı dil bilen personeller oluşturulacak. Uluslararası Hasta Destek Hattı'nın kurulmasına ilişkin karar alınmıştır. Yabancı hastaların süreçlerinde görev yapacak Uluslararası Hasta Koordinasyon Birimi, Uluslararası Hasta Birimi ve Uluslararası Hasta Koordinasyon Merkezinin faaliyet alanları ile burada görev yapacak personele ilişkin nitelikler belirlenmiştir. Yönerge kapsamında sağlık turizminden faydalanan yabancı ziyaretçilere uygulanacak ücretlendirme politikaları yönerge kapsamına girmeyen durumlar ile ilgili usul ve esaslar belirtilmiştir (Uzut, 2021:173-174).

Ekonomi Bakanlığınca sağlık turizmi sektörünün uluslararası rekabet gücünün geliştirilmesi için Türkiye'deki sağlık turizmi kuruluşlarının faaliyetlerine ilişkin giderlerinin bir kısmı hibe desteği olarak karşılanmaktadır. Döviz kazandırıcı hizmet sektörlerinin Türkiye'de uluslararası rekabet gücünün artırılması, dış pazarlara açılarak gelişmesi ve markalaşması, hizmet gelirlerinin artırılması amacıyla, Türkiye'deki şirket ve kuruluşların gerçekleştirdikleri faaliyetlerle ilgili giderlerin bir kısmı devletçe karşılanmaktadır. Sağlık turizmi hibe destekleri Ekonomi Bakanlığınca, "Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Karar" ve Döviz Kazandırıcı Hizmet Sektörleri Markalaşma Destekleri Hakkında Karar" kapsamında yürütülmektedir (Aktepe, Açıknel, 2020:399-400).

2002 yılında yayınlanan özel hastaneler yönetmeliğinin temel amacı; etkin, sağlıklı ve kaliteli bir sağlık hizmet standardı sağlanabilmesi için bütün özel hastanelerin tesis, hizmet ve personel standartlarının belirlenmesi, sınıflandırma sisteminin oluşturulması, bu tesislerin açılma, denetleme ve kapanmasına ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir. Bu kapsamda günümüze kadar güncellemeler yapılmaktadır (Uzut, 2021:174).

Özel hastanelerin açılma izni (Ruhsat) ile ilgili sorunları bulunmaktadır. 2008 yılına kadar ülkemizde özel hastaneler istenildiği gibi açılabilirdi, bir ön izne ihtiyaç duyulmazdı. Ülkemizde özel hastanelerin faaliyet gösterebilmeleri için sağlık bakanlığı tarafından verilen bir izin gerekmektedir. Türkiye'de sağlık bakanlığı tarafından talebe odaklı ve nüfusa odaklı hastalık durumuna göre bazı istatistiki hesaplamalar yapılarak hastaneye ihtiyaç olduğu takdirde verilebilmektedir. Ayrıca (Dönbekçi, Yılmaz, Özata, 2018:686).

Ön izninde yüksek yatak kapasitesi bulunan hastaneler, ön izin belgesine uygun olarak tanzim edilen ruhsatında yer alan bütün alanlarda hizmet verecek şekilde 100 yataktan az olmayan kapasite ile faaliyete başlayabilmektedir. Bu durum faaliyet izin belgesinde gösterilmektedir. Faaliyete başladıktan sonraki 5 yıl içinde ruhsatında kayıtlı bulunan kapasiteye ulaşacak şekilde yatak artırımı yapılabilmektedir. Beş yılın sonunda faaliyete geçirilmeyen yatak kapasitesi iptal edilmekte yeni duruma göre ruhsat yeniden düzenlenmektedir (Özel Hastaneler Yönetmeliği, 2023). Bakanlıkça kabul edilerek onaylanmış ön izin projesine aykırı şekilde kapasite artırmaya yönelik mekân, oda kat ilavesi veya ön izinden fazla hizmet alanı olması halinde ilgili sağlık tesisi ruhsatlandırılmamaktadır. (Ek cümleler: RG-13/5/2023-32189)

2.2. Medikal Turizm

Bu bölümde medikal turizm kavramı, çeşitleri, en sık karşılaşılan tedavi yöntemleri, medikal turizm gelişiminde belirleyici faktörler, kısıtlayan etkenler ve karşılaşılan riskler, medikal turizmde akreditasyon uygulamaları, akreditasyonun amacı, önemi ve özellikleri, Türk akreditasyon kurumu, Dünya’da ve Türkiye’de medikal turizm incelenmektedir.

2.2.1. Medikal Turizm Kavramı

Milyonlarca turist fiziksel ve zihinsel ve sağlıklarını korumak ve iyileştirmek amacıyla farklı ülkelere seyahat etmektedir. Medikal turizm, farklı destinasyonlara tıbbi nedenlerle yapılan seyahatleri kapsamaktadır. Seyahat edilen destinasyonlar önceleri sadece gelişmiş ülkelerden oluşmaktayken, şimdilerde tıbbi seyahatler gelişmiş ülkelerden gelişmekte olan ülkelere yapılmaktadır. Bu duruma, uzun bekleme listeleri, yüksek tedavi maliyetleri, medikal ve tatil hizmetini birleştirme isteği ve bazı tedaviler için yasal kısıtlamalar neden olmaktadır (Alp, 2021: 47-79).

Medikal turizm, tıp doktorlarınca yapılan tedavi hizmetlerinin hastanın ikamet ettiği yerden başka bir yere seyahat etmesidir (Kördeve, 2016: 53). Turizm endüstrisi içinde alt kollardan birisi olan medikal turizm, dünya genelinde önemli görülen bir turizm çeşididir. Medikal turizm insanların ikamet ettiği yerin dışına çıkarak tedavi olmak amacıyla yaptıkları seyahatleri kapsamaktadır. Medikal turizmin tanımı incelendiğinde literatürde birçok tanım yapıldığı görülmektedir. Aşağıdaki tabloda bu tanımlar gösterilmektedir.

Tablo 2.6. Medikal Turizm İçin Yapılan Tanımlar (Buzcu, 2021:84)

Yazar	Medikal Turizm Tanımı
(Connell, 2006)	Medikal turizm, “deniz aşırı ülkelere hastaların tıbbi tedavi almak amacıyla yapmış oldukları seyahatlerdir”.
(Bookman ve Bookman, 2007)	Medikal turizm, “sağlık ve turizm sektörünün birleşimini temsil eden, hizmet alışverişini gerektiren ekonomik bir faaliyettir”.
(Jose ve Sachdeva, 2010)	Medikal Turizm, “bir başka ülkedeki gelişmiş sağlık kuruluşunda, düşük maliyetle tedavi olmak veya cerrahi operasyon yaptırmak amacıyla yapılan seyahatlerdir”.
(Vijaya, 2010)	“Hastaların, sağlıksal nedenlerle, düşük maliyetli olan gelişmekte olan ülkelere seyahatler yapmasıdır”.
(Alvarez, vd., 2011)	“Medikal turizm, hastaların tedavi almak amacıyla uluslararası sınırlar arasında yapmış oldukları seyahatlerdir”.
(Cohen,2012)	“bir hastanın tedavi alabilmek amacıyla kendi ülkesinden bir başka ülkeye seyahati medikal turizm olarak tanımlanmaktadır”.
(Hudson ve Li, 2012)	“diş, tıbbi, ve cerrahi tedavileri almak amacıyla başka ülkelere yapılan seyahatler medikal turizm olarak tanımlanmaktadır”.
(Musa vd., 2012)	Medikal turizm, “bir turistin tedavi almak için kendi ülkesinden farklı bir ülkeye gidip, orada en az bir geceleme yaparak tedavi hizmeti için ödeme yapmasını kapsayan bir terimdir”.

Medikal turizmin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için turizm işletmelerinin, konaklama, ulaşım, yiyecek-içecek hizmetlerinin ayrıca sağlık sektörünü içeren

işletmelerin, donanımlı modern hastaneler ve sağlık kuruluşları ile yasal düzenlemeler yapacak kamu kurumları ayrıca profesyonel aracı işletmelerin uyumlu bir şekilde çalışmaları ile hastaların istek ve ihtiyaçları en üst seviyede karşılanmalıdır. Medikal turizm, belli başlı özellikler içermektedir. Bu özellikler şunlardır (Moloğlu, 2015: 674).

- Hastaları yapılan tanıtımlarla yurt dışında tedavi hizmetlerini alabilmesini kolaylaştırmak için sağlık, sigorta ve acente kuruluşlarıyla beraber hareket edilmelidir.
- Yılın 12 ayı yapılabilir. Sahil ve kıyı turizmi gibi değildir.
- Seçilen hedef ülkelere o ülkenin dilinde reklam ve tanıtımın yapılması gerekmektedir.
- Medikal turizmde çalışan işletmelerin uluslararası standartlara (Joint Comissions International / Uluslararası Birleşik Komisyonu, JCI vb.) sahip olması gerekmektedir.
- Medikal turizm donanım ve teknik iş gücü gerektirmektedir.
- Hasta ile iletişimi kurabilecek yabancı dil bilen personeller medikal hizmeti sunan kuruluşlarda muhakkak olmalıdır.
- Hasta ve refakatçilerinin de faydalanabileceği farklı turizm türlerinin gelişmesini sağlamakta olan katma değeri yüksek bir turizm çeşididir.

2.2.2. Medikal Turizm’de En Sık Karşılaşılan Tedavi Yöntemleri

Orta ve Güney Amerika ülkelerinden bazıları plastik cerrahi, kozmetik, obezite konusunda büyük tanınırlığa sahip hale gelmişlerdir. Singapur, Hindistan ve Tayland ortopedik cerrahi ve kalp damar cerrahisi konularıyla öne çıkmaktadır. Medikal alanında oldukça ileri düzeyde olan İtalya, Kanada, Belçika, Almanya, İsrail’de karmaşık ameliyat ve diğer ileri sağlık hizmetleriyle öne çıkmaktadır. Hindistan’daki fiyatların rakiplerine göre daha düşük olması ülkeyi sağlık turistinin gözünde daha cazip hale getirmektedir. Medikal turizmde öne çıkan tedavileri tablo şeklinde aşağıdadır (Gülmez, 2020:189).

Tablo 2.6. Medikal Turizm’de Öne Çıkan Tedaviler

Kardiyoloji ve Kalp Cerrahisi
Diş Hekimliği
Organ ve Doku Nakli
Kozmetik Cerrahi
Göz
Obezite
İnfertilite
Ortopedi ve Omurga Cerrahisi

Dünyanın farklı ülkelerinden çok sayıda hasta tedavi için Türkiye’deki özel sağlık kuruluşlarını tercih etmektedir. Bunun en önemli nedeni, orijin ülkelerde çağdaş tıbbi operasyonlar ülkemizde de uygun fiyatlarla yapılmaktadır. Saç ektirme, plastik ve estetik cerrahi, açık kalp ameliyatı, göz ameliyatları, kanser tedavileri, tüp bebek, deri hastalıkları, checkup, kulak burun boğaz, jinekoloji, diyaliz ve kalp-damar cerrahisi, beyin cerrahisi, ortopedi, fizik tedavi rehabilitasyon, diş, spa, gibi hemen her dal için gelen yabancı hastalar gerek düşük maliyet, gerekse yüksek kalite ve teknoloji standartları nedeniyle Türk sağlık kuruluşlarını tercih etmektedir (Gülmez, 2020:190).

2.2.3. Medikal Turizm Gelişiminde Belirleyici Faktörler

Uzun bekleme süreleri, yüksek maliyetler veya daha kaliteli hizmet arayışı gibi durumlar kişileri ulusal sınırlar dışında medikal bakım hizmeti aramaya yönlendirmektedir. McKinsey & Company tarafından yapılan bir araştırmaya göre; tedavi amaçlı seyahat edenlerin %40’ı en iyi teknolojiye ulaşmak için medikal turizmi tercih etmektedir. Dünyadaki yüksek kalitedeki tıbbi tedaviyi araştırmakta olan bu kişiler, tedavinin maliyetine ve ülkenin yakınlığına daha az dikkat etmektedir. Tedavi amaçlı seyahat edenlerin ikinci en büyük bölümünü oluşturan %32’lik grup daha iyi bir tedavi için genellikle kendi ülkelerinden daha gelişmiş olan başka ülkelere gitmektedir. Üçüncü en büyük grubu oluşturan kişiler, kendi ülkelerinden ortopedi, genel cerrahi veya kardiyoloji gibi tedavilerdeki uzun bekleme sürelerinden kaçarak tedaviden daha çabuk faydalanmak istemektedirler. Yurt dışına giden hastaların sadece %9’u tıbbi tedaviyi daha az maliyetle almak için başka ülkelere gitmeyi tercih

etmektedir. Bu grup en büyük büyüme potansiyeline sahiptir (Tengilimoğlu, Zekioğlu, 2020:102).

Medikal turizmin gelişimine etki eden faktörler (Tontuş,2019; Buzcu, 2021: 88-91):

- Maliyet avantajı medikal turizmin gelişiminde en önemli faktörlerden biri olmaktadır. Gelişmiş ülkelerdeki medikal tedavi maliyetleri gelişmekte olan ülkelerdeki medikal tedavi maliyetlerinin 2-3 katı olmaktadır. Hatta bu fark daha da fazla olabilmektedir. Örneğin Amerika'daki yaklaşık 123.000 Amerikan doları bypass ameliyatı Türkiye'de 14.000 Amerikan doları olmakta iken Hindistan'da 8.000 dolar olmaktadır.

- Tedavi için bekleme süresi gelişmekte olan ülkelerde olmamaktadır. Gelişmiş ülkelerde sağlık sistemlerinin gelişmiş olmasına rağmen bekleme süreleri çok uzun olmakta nerdeyse 1 yılı geçmektedir.

- Tedavilerde gizlilik ilkesi uygulanmaktadır. Özellikle bazı medikal turistler almış oldukları bazı tedavi türlerini (estetik cerrahi, kısırlık tedavileri, tüp bebek uygulamaları vb.) tanıdıklarının bilmesini istemeyebilmektedirler.

- Ulaşım ücretlerinde yaşanan azalmalar ve tedavilerin paket şeklinde sunulması turizmi ve dolayısıyla medikal turizmi olumlu yönde etkileyen faktörlerden biridir. Rekabet ve hava yolu taşımacılığında yaşanan olumlu gelişmeler ulaşım sektöründe fiyatların düşmesini sağlamıştır. Ulaşım sektöründeki maliyetlerin düşmesi medikal turistlerin tercihlerini etkilemektedir. Medikal hizmetler paket halinde de sunulmaktadır. Hastane hizmetleri ve seyahat hizmetleri bir bütün olarak sunulmakta ve tedavi hizmetlerine ek olarak tatil imkânları da olması nedeniyle medikal turistlerin en çok tercih nedenlerinden biri olmuştur.

- Medikal turistler internette seçeceği destinasyon, alacağı tedavi, sağlık kuruluşu, aracı şirketler, prosedürler, tedarikçiler, daha önceki hasta yorumları vb. birçok bilgiye ulaşabilmektedir.

- Medikal turistler, aracı şirketler ve sağlık kuruluşları arasında internet etkili bir araçtır. İnternet imkânlarının gelişmesi ve medikal aracı şirketlerin varlığı önemli faktörlerdendir.

- Medikal harcamalar gelişmiş ülkelerde kamu üzerinde ağır bir yük oluşturduğu için ve ülke ekonomisini etkilediği için azaltılmaya çalışılmaktadır. Bu kapsamda medikal hizmetler kamu hizmeti olmaktan çıkarılarak özel sektöre devredilmiştir. Ana

amaç kamu üzerindeki medikal harcamaları azaltarak kişileri özel medikal sigortalara yönlendirmektir. Ancak tedavi masraflarının yüksek olması nedeniyle sigorta şirketleri bunları karşılayamadığı için kapsam dışında bırakmaktadır. Kişilerin tedavilerini yurt dışında yapmasına neden olmuştur.

- Tıp alanında yeni teknolojik gelişmeler, tedavi yöntemleri medikal turizmi geliştiren faktörlerden biridir. Medikal turistler gittikleri ülkelerde akreditasyon belgesine önem vermektedirler. Medikal kuruluşun uluslararası alanda aldığı akreditasyon belgesi, medikal turiste güven vermekte medikal kuruluşun belirli kalite standartlarına sahip olduğunu ve kaliteye önem verdiğini göstermektedir.

- Yaşlıların, engellilerin ve kronik hastaların farklı ortamlara gitmeyi ve tedavi olmayı istemektedir.

- Tatil alışkanlığı olan turistler gezerken aynı zamanda kronik hastalıklarına da çare bulma isteğinde olmaktadır.

- Yaşlı nüfusunun artmış olması önemli bir etkidir.

- Dünya’da küreselleşme süreci etkili olmuştur.

- Uyuşturucu kullanan ve farklı bağımlılıkları olan kişiler farklı ortamlarda bulunma ve tedavi olma isteğinde bulunmaktadır.

- Avrupa birliği gibi dinamikler etkili olmaktadır.

2.2.4. Medikal Turizmi Kısıtlayan Etkenler ve Karşılaşılan Riskler

Medikal turizm, genel olarak incelendiğinde sunduğu fırsatların yanı sıra gelişimini kısıtlayan engeller ve zorluklar açısından birçok etken bulunmaktadır. Medikal turizmi kısıtlayan etkenler nitelikli işgücü eksikliği, güven ve kalite sorunu, kişisel maddi güç, vize sorunları olarak incelenmektedir (Taş, 2014).

- Nitelikli İşgücü Eksikliği: Düşük fiyat politikasının uygulanabilmesi için doktor ve yardımcı sağlık personeli dışındaki destek personelinin eğitime bakılmaksızın tercih edilmesi hizmet kalitesinin düşmesine neden olmaktadır. Ayrıca taşrada çalışan nitelikli sağlık çalışanlarının cazip tekliflerle büyük şehirlere özel hastanelere gelmesi ve kamu hastanelerinde çalışan sağlık personelleri özel sektöre geçmesi ülke içi beyin göçü, yerel sağlık sisteminde sorunlara neden olmaktadır.

- Güven ve Kalite Sorunu: Medikal Turizm’de engellerden biri güven ve kalite sorunudur. Medikal turizmle ilgili reklamlarda öncelikle teknoloji, kalite güvencesi ve yabancı ülkelerde alınmış eğitim gibi referanslara öncelik verilmelidir. Örneğin

Hindistan gibi gelişmekte olan bir ülkenin operasyon veya tedavi sürecindeki standartların gelişmiş ülkelerdeki standartlarla benzer olduğu konusunda şüpheler bulunmaktadır. Bu tür tedavilerin daha pahalıya mal olabileceği düşünülmektedir.

Koronavirüs salgınında, ülkelerin sınırlarını kapatması ile medikal turizm durma noktasına gelmiştir. Medikal turizmin gelişimi konusunda önemli bir risk faktörü olduğu görülmüştür. Pandemide yayınlanan çalışmalar; Seyahat kısıtları ve göçmenlik halini alan sağlık seyahatleri, medikal turistlerin karşılaştığı engeller ve zorluklar, ülkelerin ihtiyacı olan ilaç ve tıbbi malzemelerin ithalatında yaşanan sorunlar vb. konulara değinilmiştir (Usta ve Asan, 2021: 16).

2.2.5. Medikal Turizm’de Akreditasyon Uygulamaları

ABD’de 1913 yılında Amerikan Tabipler Birliği’nin (ACS-American College of Surgeons) geliştirdiği hastane standartları ile sağlık hizmetlerinde akreditasyon uygulamalarının temelleri oluşturulmuştur. 1952 yılına gelindiğinde Joint Commission for Accreditation of Health Care Organizations (JCAHO) kurularak kurumsallaşma sağlanmıştır. Bu kuruluş sonraları The Joint Commission adı altında ABD’nin en eski ve büyük kar amacı gütmeyen ve bağımsız bir akreditasyon kuruluşu olarak faaliyet göstermiştir. Günümüzde Joint Commission International (JCI) olarak 21.000’in üzerinde sağlık kuruluşunu değerlendirerek akredite etmiştir (Yıldız, 2021:364). Sağlık bakım kalitesinin iyileştirilmesi amacıyla kullanılmakta olan ISO (International Standardisation Organisation), EFQM (European Foundation of Quality Management) vb. dış değerlendirme yöntemlerinden biridir (Kavak, Esatoğlu, 2020: 364).

2.2.5.1.Akreditasyonun Amacı, Önemi ve Özellikleri

Akreditasyon, “bir sağlık kuruluşunun, önceden belirlenen ve yayınlanmış standartlara uygunluğunun, herkesçe kabul gören bir tüzel kişilik tarafından değerlendirilip onaylandığı resmi bir süreçtir. Tıp uygulamalarında ve teknolojilerinde yaşanmakta olan hızlı ilerlemeler, tedavi ve tanı süreçlerinde başarı oranlarının artması, hasta sayılarının artması, giderek artan hasta beklentileri vb. faktörler, hastanelerde rekabet ortamı oluşturmuş; bu ise hastanelerde tıbbi bakıma ihtiyaç duyan hastalara en kaliteli hizmeti, en kısa sürede sunma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. (Kavak, Esatoğlu, 2020: 364).

2.2.5.2.Türk Akreditasyon Kurumu

TÜRKAK; Dışışleri Bakanlığı ile ilgili, özel hukuk hükümlerine tabi, kar amacı gütmeyen, tüzel kişiliğı haiz, mali ve idari özerkliğe sahip ve özel bütçeli bir kamu kurumudur. Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK), uygunluk değeriendirme kuruluşlarını akredite etmekte, bu kuruluşların ulusal ve uluslararası standartlara göre faaliyette bulunmalarını ve uygunluk değeriendirme kuruluşlarınca düzenlenen belgelerin ulusal ve uluslararası alanda kabulünü sağlamak amacıyla merkezi Ankara’da olmak üzere 27.10.1999 tarihinde kurulmuştur. (TÜRKAK, 2023).

Temel Değerleri:

- Tarafsızlık ve güvenilirlik,
- Yenilikçilik,
- Bilgi gizliliğı,
- Paydaşlarla iş birliğı,
- Uluslararası tanınırlık,
- Etik değeriellere bağıllık,
- Sonuç odaklılık,
- Uzmanlık ve yetkinlik

TÜRKAK’IN bütün çalışanları ve yönetim organları tarafsızlığın öneminin bilincindedir ve akreditasyon faaliyetlerini ISO/IEC 17011 standardının tarafsızlık şartlarına ve yasal düzenlemelere uygun yürütmek TÜRKAK üst yönetimi dahil tüm çalışanlarının öncelikli sorumluluğudur. TÜRKAK akreditasyon faaliyetlerini; tarafsızlığını, bağımsızlığını ve objektifliğini zedeleyecek her türlü ticari, siyasi, mali, idari vb. etkilerden arınmış şekilde ve faaliyetlerinde kar amacı gütmeksizin yürütmektedir (TÜRKAK, 2023).

2.2.6. Dünya’da Medikal Turizm

Dünya’da sağlık turizmi tarihi ile medikal turizm tarihi paralellik göstermektedir. Sağlık turizmi alanında medikal turizm en hızlı büyüyen sektörlerden biri olmaktadır. Birçok ülke artık buna hizmet etmek için yasal ve pratik planlar yapmaktadır. Daha yüksek gelirler, azalan ulaşım maliyetleri, rekabetçi fiyatlar, bilgi ve teknoloji transferi ve tıbbi nedenlerle uzak ülkelere seyahat etmeyi kolaylaştırmaktadır (Heung vd., 2011). Dünya ekonomisine medikal turizmin sunduğı olumlu ekonomik getiriler (turizm geliri, paydaşlara destek, istihdam vb.) birçok

ülkenin dikkatini çekerken aynı zamanda bu alana çok sayıda yatırımlar yapmalarını sağlamıştır. Medikal turizm gün geçtikçe daha büyük bir pazar haline gelmektedir. Medikal turizmin 2025 yılında 3 trilyon dolarlık bir sektör haline geleceği tahmin edilmektedir. Aynı zamanda önümüzdeki yıllarda dünya nüfusunun yaklaşık %3-4'ünün medikal turizm amacı ile farklı ülkelere seyahat edeceği öngörülmektedir (Yiğit vd., 2019). Dünya genelinde çok sayıda ülke medikal turizme hizmet vermektedir. Amerika medikal turizm harcamalarından 2017 yılında 4 milyar dolar gelir elde etmiştir. Küresel olarak medikal turizm harcamalarının %36'sına karşılık gelmektedir (Yavuz, 2021: 35).

Yaşlı nüfusun dünyada giderek artıyor olması, aşırı kalabalık metropollerde yaşayan insanlarda stres ortamından dolayı oluşan rahatsızlıklar, hastalıklarda ve kronik rahatsızlıklardaki artış oranı, özellikle gelişmiş ülkelerde yaşanan tedavi bekleme sıraları, tedavilerin özel sektöre bırakılıp devletin sağlık harcamalarından kısıtlama yapması vb. birçok neden insanları tedavi olabilmek amacıyla yurt dışı olanaklarını araştırmaya sevk etmektedir. Birçok ülke medikal turizmde hizmet verirken son yıllarda ön plana çıkan ülkeler gelişmekte olan ülkeler olmaktadır. Medikal turizm akışı günümüzde, tecrübeli doktorlar ve tıbbi personelleri, daha ucuz ve kaliteli hizmetleri, tedavi için bekleme sırasının olmadığı gelişmekte olan ülkelere yöneltmektedir (Buzcu, 2021: 94).

Hastalar uygun maliyetli ve bekleme süresi kısa olan sağlık hizmeti bulmak için ulusal sınırları aşmaktadır. Medikal turizm şirketlerinin birçoğu sınır ötesi sağlık hizmetlerinin organizasyonunda yer almaktadır. Medikal turizm endüstrisinin hızlı ilerlemesine rağmen, bu işletmelerin yüksek kaliteli, yetkin uluslararası sağlık hizmetlerini organize etmelerini sağlayacak çok az standart bulunmaktadır. Akreditasyon incelemesinden Medikal turizm şirketleri geçmek zorundadır. Medikal turizm acentelerinin temsilcilerinin eğitim ve sertifika almaları gerekmektedir (Turner, 2010: 1-2).

Varış yerlerini, tesis ve hizmet kalitesi, medikal turizm sektörü, ortam ana unsurlarıyla değerlendiren Medikal Turizm Dizinine (MTI) göre; medikal turizm varış yerleri sıralamasında ilk dört ülke Kanada, Singapur, Japonya ve İngiltere olarak belirlenmiştir. Bu sıralamada Türkiye 46 ülke arasında 30. sırada yer almaktadır (Medikal Turizm Dernekleri, 2020).

(MTI) Medikal turizm index bir ülkenin turizm destinasyonlarının cezbediciliğinin belirlenmesi amacıyla yapılmakta olan bir ölçme yöntemidir. Kaliteli ve düşük fiyatlı tıbbi hizmet arayanlar için en iyi 46 turizm destinasyonunu medikal turizm indeksi 2020-2021 sıralanmıştır.

Medikal Turizm İndeksi 2020-2021 Genel Sıralaması (Medicaltourism, 2020).

1. Kanada	16. Tayvan	31. Fas
2. Singapur	17. Tayland	32. Bahreyn
3. Japonya	18. İtalya	33. Çin
4. İspanya	19. Dominik Cumhuriyeti	34. Yunanistan
5. Birleşik Krallık	20. Arjantin	35. Suudi Arabistan
6. Dubai	21. Portekiz	36. Ürdün
7. Kosta Rika	22. Güney Afrika	37. Panama
8. İsrail	23. Macaristan	38. Tunus
9. Abu Dabi	24. Filipinler	39. Katar
10. Hindistan	25. Kolombiya	40. Jamaika
11. Fransa	26. Mısır	41. Rusya
12. Almanya	27. Malta	42. Meksika
13. Umman	28. Brezilya	43. Lübnan
14. Güney Kore	29. Polonya	44. Guatemala
15. Çek Cumhuriyeti	30. Türkiye	45. Kuveyt
		46. İran

2.2.7. Türkiye’de Medikal Turizm

Türkiye, coğrafi konumu, doğal ve tarihi kaynakları, uygun iklim koşulları, gelişmiş alt ve üst yapı olanakları, önemli termal kaynakları, tecrübeli doktorları ve tıbbi personelleri, kaliteli sağlık hizmetleri, medikal turizme hizmet sunan aracı şirketleri, devlet destekleri bulunmaktadır. Ayrıca Avrupa ve ABD’ye oranla düşük tedavi masrafları, tedavi için bekleme süresinin olmaması, teknolojik gelişmeler, uluslararası akreditasyon belgesine sahip sağlık kuruluşlarının bulunması vb. gibi özellikleriyle medikal turizmde önemli bir ülke konumundadır (Buzcu, 2021: 95). Türkiye’de sağlık turizmi tarihi ile medikal turizm tarihi paralellik göstermektedir.

Medikal turizmde yapılan etkili politikalar ve yatırımlar sayesinde önemli destinasyonlar arasında gösterilen Türkiye, Dünya genelinde medikal turizm için

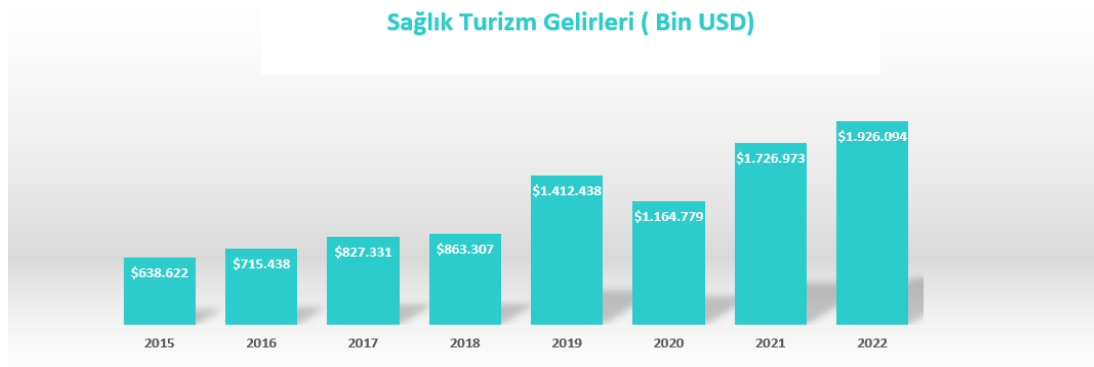
yapılan çalışmada ilk on ülke arasında 9. sırada gösterilmiştir. Türkiye yağ aldırma (Liposaction), burun-estetik ameliyatları (rhinoplasty), beyin cerrahi, göğüs büyütme (breast augmentation), kardiyovasküler, Ortodonti (orthodontics) gibi branşlarda hizmet sunmaktadır (Iordache vd., 2013:34). Uluslararası hastaların en çok tercih ettiği branşlar; Kadın hastalıkları, göz hastalıkları, tıbbi biyokimya, genel cerrahi, diş hekimliği, ortopedi ve travmatoloji enfeksiyon hastalıkları ve kulak-burun-boğazdır (USHAS, 2022).

Tablo 2.7. Ülkemize Gelen Sağlık Turist Sayıları (USHAS, 2022)



Sağlık turizmi ve turistin sağlığı kapsamında 2019 yılında ülkemizde 701.046 hasta sağlık hizmeti almıştır. 2020’de küresel salgın nedeniyle sağlık turisti sayısında ciddi bir düşüş olmuştur. Sağlık hizmeti almak için 407.423 hasta Türkiye’yi tercih etmiştir. 670.730 kişi 2021 yılında sağlık hizmeti almıştır. 1.258.382 kişi 2022 yılında sağlık hizmeti almak için ülkemize gelmiştir.

Tablo 2.8. Sağlık Turizm Gelirleri (Bin USD) (USHAS,2022)



Sağlık ve tıbbi nedenlerle gelen yurt dışında ikamet eden vatandaş ziyaretçilerden ve yabancı ziyaretçilerden elde edilen turizm geliri 2019 yılında 1.492.438.000 ABD doları gerçekleşmiştir. 2020’de Tıbbi nedenlerle ve sağlık turizmi nedeniyle gelen yurt dışında ikamet eden vatandaş ziyaretçilerden ve yabancı ziyaretçilerden elde edilen turizm geliri 1.164.779.000 ABD dolarına gerilemiştir. 2021 yılında elde edilen gelir 1.726.973.000 dolar gerçekleşmiştir. 2022 yılında elde edilen gelir 1.926.094.000 ABD doları gerçekleşmiştir (USHAS, 2022).

Türkiye’nin sağlık tarihi ile medikal tarihi benzer olduğu için tekrar Türkiye’nin medikal tarihi hakkında bilgi verilmemiştir.

2.2.8.Literatürdeki Sağlık Turizmi ve Medikal Turizmle İlgili Çalışmalar

Türkiye’de ve il düzeyinde sağlık turizmi ve medikal turizmle ilgili literatürde lisansüstü birçok çalışma bulunmaktadır. İstanbul, Tekirdağ, Ankara, Sivas, Aydın, Denizli, Sakarya, Antalya, Muğla, Isparta, Kastamonu, Gaziantep, Kayseri, Kahramanmaraş, İzmir, Niğde, Adana’da çalışmalar yapılmıştır.

Tablo 2.9. Literatürdeki Sağlık Turizmi ve Medikal Turizmle İlgili Çalışmalar

Yazar	Yıl	Araştırma Odağı
Uygar Üstün	2022	Türkiye’nin genel olarak sağlık turizmi ve medikal turizm potansiyeli ortaya çıkarılarak ülke turizm hedefleri hem devlet hem özel sektör hem de tur operatörlerine önemli bilgilerde bulunacaktır.
Ayşegül Arıcı	2022	Turistik ürün açısından medikal turizmin Türkiye’de güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditleri (SWOT) Antalya ili medikal turizm paydaşlarının görüşleri çerçevesinde incelenmiştir.
Tezel Çetin	2019	Türkiye’deki medikal turizm işletmeleri ve sağlık turizmi

		kapsamında medikal turizm pazarlaması incelenmiştir.
Araz Hasanov	2018	Türkiye’de medikal turizmin günümüzdeki mevcut durumu, potansiyeli ve geleceği, incelenmiştir.
Arzu Sugür	2016	Medikal turizmin Türkiye’deki son üç yılındaki mevcut durumu analiz edilmiştir. Medikal turizmin ekonomik boyutunun geliştirilmesine yönelik bir çalışmadır.
Ümit Kuzkaya	2022	Sağlık turizmi paydaşlarının Alanya’daki sağlık turizmi potansiyel ve uygulamalarına yönelik tutum, yaklaşım ve önerileri üzerinde durulmuştur.
Sevgi Kanıgür	2021	Ankara’nın medikal sağlık turizm mevcut durumu ve potansiyelinin belirlenmesi amacıyla medikal turizm paydaşlarından uluslararası sağlık turizmi yetki belgeli özel hastane yöneticileriyle görüşmeler yapılmıştır.

3.SAMSUN’UN MEDİKAL TURİZM DURUMU

Çalışmada Samsun hakkında genel bilgiler, medikal turizm ve medikal turizm potansiyeli hakkında bilgi verilmiştir.

3.1. Samsun

Samsun; Korunaklı yapısı, çevresine hâkim konumu, doğal limanı ve görselliği ile tarih boyunca birçok medeniyetin ilgisini çekmiştir. Samsun’daki en eski yerleşim yeri Tekkeköy’de bulunmaktadır. Samsun tarihini Tekkeköy mağaralarından elde edilen arkeolojik bulgular Mezolitik (M.Ö. 12.000 ile 8.000) döneme kadar götürmektedir. Şehir merkezinde ise M.Ö. 7000’lere kadar giden arkeolojik malzemeler bulunmuştur. Kuruluşundan bu yana ticari ve stratejik olarak elverişli bir konumda olan Samsun Karadeniz’in en gelişmiş ve büyük şehridir. Yüzyıllardır çeşitli medeniyetlere ev sahipliği yapan Samsun’un her bir köşesinden tarih fışkırmaktadır. Gazi Mustafa Kemal Atatürk’ün Millî Mücadeleyi başlatmak için 19 Mayıs 1919’da Samsun’a gelmesi şehre değişik bir kimlik kazandırmıştır. Dünya milletlerine örnek olan Samsun Türk Millî Mücadelesinin simge şehridir (Samsun İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, t. y.)

Karadeniz bölgesinin en büyük nüfuslu sahil şehri Samsun’dur. Tarihi, doğal güzellikleri ve sahil şehri olmasından dolayı, kış sporları, golf turizmi, miras turizmi, deniz turizmi, plato turizmi ve sağlık turizmi gibi farklı turizm türleri için birçok eşsiz imkânlara sahiptir (Şahin ve Yılmaz, 2009).

3.2.Samsun’da Medikal Turizm

Samsun’un sağlık tarihini M.Ö. 4500- M.Ö. 500’lü yıllara kadar tarihlendirmek mümkündür. Bafra (İkiztepe) bu tarihlerde bir liman yerleşim yeri idi. İkiztepe’de tarihin değişik katmanlarına yerleştirilen iskeletlerin bazılarında kafatası üzerinde deliklere rastlanmıştır. Kafataslarında yer alan bu bilinçli kesitlerin Anadolu’daki bilinen ilk trepanasyonlar olduğu tahmin edilmektedir. Beslenme bozukluklarına bağlı olarak yaşam süresi kısa 30-35 yaşlarında olduğundan dolayı 3500 yıllık tarih içerisinde çürük diş tespit edilememiştir. İkiztepe ören yerlerinden elde edilen verilerden en ilginç olanı savaşta kafasına öldürücü darbe alan ikiztepe sakinlerinin yarasına cerrahi müdahalede bulunulmuş olmasıdır. Samsun’da bulunan ve Eretnalılar devrinden beri kalede tabib subayın olduğu bilinmektedir. 1905 yılında yapılan Hamidiye Hastanesinin sonrasında yerli ve yabancı birçok Doktor Samsun’da hizmet

vermiştir. Doktorlara ait kliniklerin Samsun kent merkezinde yer alan Kasaplar Çarşısı, Kılıç Dede Mahallesi, Subaşı, İstiklal Caddesi, Belediye Meydanı ve Sahil kenarı gibi kent merkezi ve onu çevreleyen mahallere yayıldığı anlaşılmaktadır (Sakallıoğlu, 2022).

Ülkemizin sağlık turizmi sektöründe pazarlama ve tanıtım faaliyetleri yapılacaktır. Ülkemizin sağlık turizmi alanında bilinirliği ve tercih edilir hale gelmesi sağlanacaktır. Sağlık turizmi sektöründe hizmet kapasitesi nitelik ve nicelik olarak artırılacaktır. Sağlık turizmine yönelik hukuki düzenlemeler tamamlanacaktır. Denetim ve akreditasyon altyapısı sağlanacaktır. Medikal turizmin, termal turizmin yanı sıra yaşlı ve rehabilitasyon turizmiyle olan entegrasyonu sağlanacaktır. (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019: 137).

Çekiciliği yüksek olan turizm merkezlerine pazardaki hedeflenen kitlenin hızlı ve düşük maliyetle ulaşması gerekmektedir. Medikal turizmde erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik özellikle daha önemli hale gelmektedir. Türkiye'nin kuzeyinde yer almakta olan Samsun, Doğu Karadeniz kıyısındaki illeri iç bölgelere havayoluyla, karayolu ve demiryolu ile birbirine bağlayan yolun kavşağındadır. Ayrıca Samsun'dan dünyanın birçok noktasına gidilebilmektedir.

İklim medikal turizmi etkileyen faktörlerden biridir. Çok sayıda turist kitle turizminin yanı sıra, sağlıklarını geri kazanacakları veya bozulmamış doğası, ortamı, iklimi ve fiziksel özellikleri ile canlılığı sağlayacakları turistik bölgelere seyahati tercih etmektedir (Demir vd., 2020; Türksoy ve Türksoy, 2010).

3.3. Samsun'un Medikal Turizm Potansiyeli

Samsun hem tarihi ve doğal güzelliklere sahip olması hem de sahil kenti olmasından dolayı, plato turizmi, deniz turizmi, golf turizmi, kış sporları, miras turizmi ve sağlık turizmi gibi alternatif turizm kategorileri altında farklı turizm türleri için birçok fırsata sahiptir. Samsun'a gelen turistlerin gelme nedenleri arasında medikal turizm de önemli bir yere sahiptir. Medikal turizmde erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik önemlidir. Samsun'a havayolu, karayolu, denizyolu ve demiryolu aracılığıyla dünyanın birçok noktasına ulaşım sağlanabilmektedir. Samsun'un ikliminin ılıman olması medikal turizmi olumlu etkilemektedir. (Demir, Oruç, Baştürk, Övey, 2020: 21). Samsun'da uluslararası sağlık turizmi yetki belgesi sahibi 22 sağlık tesisi bulunmaktadır. İki kamu, bir üniversite, sekiz özel hastane, bir tıp

merkezi, yedi özel muayenehane, bir kamu ağız ve diş sağlığı hastanesi, ve iki özel ağız ve diş sağlığı merkezi bulunmaktadır (Samsun İl Sağlık Müdürlüğü, 2022).

(SASTUD, Prof. Dr. Fatih Özkan'a göre, 10 Eylül 2022) Medikal turizm kapsamında hastalar çoğunlukla Ortadoğu ülkelerinden gelmektedir. Özel hastaneler medikal turizmde Samsun'a yurtdışından direkt uçuşların azlığı ve yeterli tanıtım yapılmamasından dolayı zorluklar yaşamaktadır. Samsun medikal turizmde hızlı, kaliteli, teknolojik altyapısı iyi olan, personellerinin iyi olması ve maliyetin uygun olması nedeniyle tercih edilmektedir. Türkiye'de medikal turizm son 20 yıldır önemi artmıştır. Samsun'da medikal turizm başlangıç aşamasından itibaren hukuki bir yapı kurulması gerekirdi. Özel hastaneler hasta bulmak için tanıtım ve hasta getirme çalışmalarını kendileri yapmaktadır. Hastaneler konusunda, hastaların tedavi edilmesinde sorun yaşanmamaktadır. Asıl çözülmesi gereken turizm organizasyon kısmıdır. Bununla ilgili olarak turizmcilerle North Point otelde bir araya geldik. Turizmciler medikal turizm konusunda yeterli değillerdir. Medikal turizmde daha bilinçli olmalılardır. Direkt uçuşlarla ilgili THY ile görüşmeler yapılmaktadır. 100 milyon TL bütçeli Hisar projesini hayata geçirdik. Eğitim, İstihdam, Fuarlar yapılmaktadır. Askon alım heyetleriyle görüşmeler yapılmaktadır. Sastud ve özel hastaneler arasında iş birliği geliştirilirse medikal turizm daha da iyi hale gelecektir. Turizmden elde edilecek gelir normal turistte 800 dolar iken sağlık turistinde 3.000 dolardır. Medikal turizm geliştirilirse ilimizin ekonomisine katkısı çok fazla olacaktır. Medikal turizm adeta bacasız sanayidir birçok sektöre katkıları olmaktadır. Sastud başkanı olarak aldığı tüm sorumluluklarda olduğu gibi tam bir sorumluluk bilinciyle sorunların çözümü için çok yönlü çalışmaktadır. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Turizm Fakültesinde sağlık turizmi yüksek lisans programına öncülük etmiştir. Eğitimin sağlık turizmine önemli katkıları olacaktır.

(OKSAT, Ömer Bir'e göre, 9 Aralık 2022) Medikal turizm kapsamında Samsun'a Ortadoğu, Rusya, Avrupa ülkelerinden hastalar gelmektedir. Medikal turistler Samsun'a doktorların, hastanelerin, turizmciler arkadaşların bireysel çabalarıyla gelmektedir. OKSAT olarak tanıtım amacıyla bir dergi çıkarılmakta, kapalı sistem televizyon programları yapılmakta, OKSAT paydaşlarıyla farklı dillerde oluşturduğu doktorem.com sitesi yapılmaktadır. Bütün dünyada doktorlarımızı ön plana çıkartmaya çalışmaktayız. Seminerler yapmaktayız. Iraklı iş adamları, Çerkez dernekleriyle iş birliği halindeyiz. Samsun'un medikal turizm potansiyeli çok iyi, alt

yapısı uygun, hastaneler, muayenehaneler, poliklinikler vardır. Samsun her yönüyle medikal turistleri karşılayabilecek donanımdadır. Teknolojik olarak gelişmiş hastaneler, alanında çok iyi doktorlara ve sağlık personellerine sahiptir. Ancak Samsun'un önündeki en büyük sorun ulaşım sorunudur. Samsun'a yurtdışından uçuşlar çok sınırlı olduğu için hastalar gelmemektedir. Yurtdışından gelecek olan hastalar aktarmalı uçuşları tercih etmemektedir. Samsun halkı bile Ankara'ya karayoluyla 6 saatte uçakla toplamda 3,5 saatte gidebilmektedir. Hızlı tren yapılması Samsun Ankara süresini 1,5 saate düşürecektir. Yurtdışından gelecek hastalar en azından aktarma bile olacaksa bağlantılı uçuşla gelmelidir. Havalimanında 3-4 saat beklemek zorunda kalmamalıdır. Rusya, Kafkaslar, Ortadoğu ülkelerine yakınız bu hedef pazarlara direkt uçuşlar olması gerekmektedir. Samsun'un tanıtımının yapılması gerekmektedir. Yatak kapasitesi artırılmalıdır. Hizmet sektöründe kaliteli elemanlar yetiştirilmelidir. Samsun'a medikal turist geldiğinde onları karşılayacak her şeye sahiptir. Şehir hastanesinin açılmasıyla birlikte hasta ve doktor sayısı da artacaktır. Artan taleple birlikte sorunların çözülmesi kolaylaşacaktır. Sorunları her platformda dile getirmekteyiz. Bu konuda algı ve ilgi oluşturmaya Samsun'a daha faydalı olmaya çalışmaktayız. Devletimiz bu sorunları çözecektir. Bürokrasinin ve medikal turizm paydaşlarının iş birliğiyle çalıştay düzenlenmiştir. Hep birlikte Samsun'un daha ileriye gitmesi için çalışmaktayız.

Valimiz Sayın Doç. Dr. Zülkif Dağlı'nın başkanlığında Samsun İl Turizm Tanıtım ve Geliştirme Koordinasyon Kurulu toplantısı "Sağlık Turizmi" temasıyla gerçekleştirilmiştir. Termal turizm, medikal turizm, yaşlı bakımı ve engelli turizmi, gibi son yıllarda önemi artan konuların görüşüldüğü toplantıda Samsun ilinin bu pazardaki potansiyelinin artırılmasına yönelik çalışmalar değerlendirilmiştir.

Samsun'un Türkiye'nin önde gelen medikal turizm merkezlerinden biri olduğunu belirten Valimiz Sayın Doç. Dr. Zülkif Dağlı, "Artan sağlık yatırımları, metropollere göre uygun fiyatlarla hizmet veren sağlık tesisleri, alanında uzmanlaşmış sağlık personelleri gibi sebepler ile son yıllarda ilimize olan ilgi istikrarlı bir şekilde artmaktadır. Hastanelerimizin teknolojik altyapıları, doğal ve tarihi zenginlikleri Samsun'u sağlık turizmi açısından çekici kılmaktadır." dedi (Samsun Valiliği Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2023).

Mevcut sağlık tesislerimizin yanı sıra yakın zamanda açılacak olan Şehir Hastanemizin; bulunduğumuz coğrafyada medikal turizm kapsamında ilimize

sağlayacağı katkı ile daha fazla destinasyona direk uçuş mümkün olacaktır. Avrupa'nın bazı şehirlerine ilimizden yıl boyu, sezonda ise Kuveyt ve Irak gibi ülkelere direk uçuşların varlığı ile birlikte Azerbaycan ve Gürcistan'a karayolu ulaşım imkânı vardır. Samsun 2023 yılına özel hazırladığı sağlık turizmi paket turlarını HİSER Projesi, Ticaret Heyetleri, Alım Heyetleri ile sağlık turizmi hedef pazar ülkelerinde tanıtım ve pazarlama çalışmaları yapılacaktır (Samsun Valiliği Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2023).



4.YÖNTEM

Araştırmanın metodolojisi, yöntemi, kapsamı ve sınırlılıkları hakkında bilgi verilmiştir.

4.1.Metodoloji

Nitel araştırma yöntemi kullanılarak amaçlı örnekleme yoluyla Samsun'daki uluslararası özel hastane, tıp merkezi, poliklinik, muayenehane yöneticileriyle yüz yüze görüşme tekniği uygulanmıştır. Araştırmada konunun kavramsallaştırılması için öncelikle ikincil kaynaklar kullanılarak literatür taraması yapılmıştır. Görüşmelerden alınan cevaplar betimsel olarak değerlendirilmiştir.

4.2.Araştırmanın Yöntemi

Samsun'un medikal turizm durumu üzerine bir değerlendirmenin incelendiği bu araştırmada; medikal turizmin disiplinler arası bir konu olması sebebiyle katılımcılardan derinlemesine bilgi alabilmek için nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırma modeli açısından çalışma mevcut durumu ortaya koyması nedeniyle betimsel bir çalışmadır. Bir problemin çözümüyle ilgili görüşme, doküman analizi ve gözlem gibi nitel veri toplama yöntemlerini kullanmakta olan nitel araştırma, öncesinde fark edilmemiş ya da bilinen problemlerin algılanmasına, probleme ilişkin gerçekçi bir şekilde doğal olguların ele alınmasını sağlayan öznel-yorumlayıcı bir süreçtir (Baltacı, 2019:369-370). Samsun'un medikal turizmiyle ilgili uluslararası sağlık turizmi yetki belgeli 22 sağlık tesisinin 12 (Özel hastane, tıp merkezi, poliklinik, muayenehane) yöneticisiyle yapılan görüşmeler araştırmanın birincil kaynaklarını oluşturmaktadır. Yöneticilerle yapılan görüşmeler 2022 yılı Ocak ayı ile 2023 yılı Haziran ayı içerisinde yapılmıştır. Yöneticilerle yüz yüze yapılan görüşmeler 30 ile 60 dakika arasında tamamlanmıştır. Görüşme sırasında alınan notlar ve sesli kayıt alınmasını kabul eden yöneticilerin kayıtları aynı gün içerisinde yazılı hale getirilmiştir. Görüşmelerden elde edilen sonuçlar betimsel olarak yorumlanmıştır. Görüşmeden alınan sonuçlar tablo halinde yazılıp yorumlanmıştır. Ayrıca katılımcılardan alınan bilgilerden faydalanılarak SWOT (Fırsatlar, tehditler, güçlülükler, zayıflıklar) analizi yapılarak Samsun'un medikal turizmdeki fırsat ve tehditleri ile güçlü ve zayıf yönleri belirlenmiştir. Nitel araştırmalarda güvenilirliğin ve geçerliliğin sağlanması için dikkat edilmesi gereken hususlar bu araştırmada da gösterilmiştir. Görüşme yöntemi uygulanması nedeniyle geçerlilik için gereken

ölçütlerin bir kısmı; araştırma alanında bulunulması ve daha derin bilgi edinilmesi için sondaj sorulardan faydalanılmıştır.

4.3.Araştırmanın Kapsamı

Samsun'daki hastaneler, tıp merkezleri, poliklinikler, muayenahaneler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Evren, araştırmaya konu olması olası bütün katılımcıların yer aldığı topluluğa denir. Üniversite öğrencileri, Türkiye'deki hastaneler, kadın yöneticiler birer evrendir. Araştırmacı topluluk içerisinde yer alanlardan bazılarını belirlenen ölçütlere göre seçerek örneklemini oluşturur. Örnekleme, bir çalışma için seçildikleri evrenin sahip olduğu özellikleri en iyi temsil edebileceği düşünülen daha az sayıda elemandan oluşan, grubun oluşturulması sürecidir (Coşkun, Altunışık, Yıldırım, 2017:139-140). Samsun'un medikal turizm durumu üzerine bir değerlendirme yapılması ve medikal turistlerin daha çok uluslararası özel hastane, tıp merkezi, poliklinik ve muayenahaneleri tercih etmesi nedeniyle örneklem seçiminde amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu doğrultuda görüşmeler Samsun'daki sağlık turizmi yetki belgeli özel hastane, tıp merkezi, poliklinik ve muayenehane yöneticileriyle gerçekleştirilmiştir. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığının internet sayfasından 22 uluslararası sağlık turizmi yetki belgeli sağlık kuruluşları listesine ulaşılmıştır. Görüşülen 12 sağlık kuruluşunun 8 hastanesinin ikisi grup hastanesidir ve toplam dört hastaneden oluşmaktadır. 1 tıp merkezi ile görüşme yapılmıştır. 2 Ağız ve diş sağlığı polikliniği ile görüşme yapılmıştır. 1 özel muayenehane ile görüşme yapılmıştır.

4.4.Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada Samsun'un medikal turizm durumu incelenecektir. Sağlık bakanlığı uluslararası sağlık turizmi yetki belgesine sahip olan özel hastaneler, özel tıp merkezleri, özel ağız ve diş sağlığı poliklinikleri, özel muayenahaneler örneklem seçiminde araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırma yöntemi olarak özel hastaneler, tıp merkezleri, poliklinikler, muayenehane yöneticileriyle yüz yüze görüşmeler yapılmıştır.

Samsun'daki 22 uluslararası sağlık turizmi yetki belgesine sahip hastaneler, tıp merkezleri, poliklinikler, muayenahanelerin yöneticileri ile görüşme talep edilmiştir. 12 tanesi görüşmeyi kabul etmiştir. İzin veren yöneticilerle görüşme yapıldığı için

örneklem sınırlı olmuştur. İki hastanenin diğer iki şubesini de kapsamı nedeniyle bu da örnekleme sınırlandırmıştır.

4.5. Veri Toplama Süreci

Uluslararası sağlık turizmi yetki belgeli özel hastanelerin, tıp merkezlerinin, polikliniklerin ve muayenahanelerin müdürleri, başhekimleri ve yöneticileriyle görüşmeler yapılmıştır. Görüşme yapılmadan önce randevu alınmıştır. Görüşmeler yüz yüze yapılmıştır. Görüşme sırasında ses kaydını kabul edenler olmuştur. Kabul etmeyenler içinde notlar alınmıştır. Bilgi kaybı olmaması için görüşmeler aynı gün tekrar gözden geçirilerek yazılmıştır. Görüşmecilere tam yapılandırılmış sorular sorulmuştur. Alt başlıktaki sorulardan faydalanılarak görüşmeye katılan kişinin konuyu daha iyi anlatması sağlanmaya çalışılmıştır. (Kanıgür, 2021) sağlık turizmiyle ilgili yüksek lisans tezindeki sorularından faydalanılmıştır. Tam yapılandırılmış sorular görüşme öncesinde danışman ve araştırmacı tarafından gözden geçirilmiş ve araştırma amaçlarına uygun olduğu görülmüştür.

5.BULGULAR

Samsun'un medikal turizmdeki mevcut durumu değerlendirilerek çözüm önerileri sunulması amaçlanmıştır. Medikal turizm potansiyeli belirlenerek bu alandaki yapılması gerekenleri, eksiklikleri, yapılan yatırımların daha iyi nasıl değerlendirilebileceği, yapılacak yatırımlara da bilgi vermesi sağlanacaktır. Samsun'daki araştırma uluslararası sağlık turizmi yetki belgeli özel hastane, tıp merkezi, muayenehane 12 yöneticisiyle yapılmıştır. Araştırmaya hastane müdürleri, uluslararası hasta hizmetleri yöneticileri, başhekimler ile yapılmıştır. Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizli tutulması amacıyla hastanelere kod numarası verilmiştir. Araştırmada yöneticilere 12 soru sorulmuştur. Yöneticilere araştırmada yöneltilen sorulardan elde edilen veriler tablolarda sunulmuştur.

Türkiye medikal turizmden önemli ama olması gerekenden daha az pay almaktadır. Türkiye'ye hasta hareketliliği olan ülkeleri yedi ana bölümde incelenebilmektedir (Tontuş, 2022).

- Akrabalık bağlarının sıkı olduğu ülkeler (Yunanistan, Suriye, Bulgaristan, gibi),
- Türk nüfusun daha yoğun olduğu ülkeler (Hollanda, Almanya, Fransa gibi),
- Alt yapı ve hekim yetersizliği sebebiyle hizmet sıkıntısı çekilen gelişmekte olan ülkeler (Balkan ülkeleri, Irak, Libya, Orta Asya'daki Türk Cumhuriyetleri gibi),
- Medikal hizmetlerin pahalı olduğu ülkeler (İngiltere, Almanya, Amerika gibi),
- Medikal hizmetler için uzun bekleme sırası olan ülkeler (Kanada, Hollanda, İngiltere gibi),
- Medikal hizmetlerde sigorta sistemlerinin geri ödeme kapsamına almadığı dış tedavileri gibi hizmetler (İngiltere, Fransa, Almanya, İrlanda gibi),
- Özellikle hizmetlerin talep yoğunluğu fazla olan ülkeler (Balkan ülkeleri, Orta Doğu Ülkeleri gibi).

Türkiye'ye Hasta Hareketlerinin Nedenleri (Tontuş, 2019) Uçuş mesafesinin yakın olması, Kalifiye personel, Uygun tedavi maliyetleri, Modern tıbbi teknoloji, Bekleme süresinin olmaması, Kaliteli Hizmet, Sosyal kültürel benzerlik, Eşlik eden turistik faaliyetlerin çeşitli olmasıdır.

Görüşmede sorulan ilk soru gelen hastaların milliyetlerini öğrenmeye yöneliktir. Alt soruda satış şubelerinin olup olmadığı sorulmaktadır. Medikal turistlerin özel

hastanelere geldiği ülkeler; Irak, Gürcistan, Almanya, Azerbaycan, İran, Romanya, Suriye, Libya, Cezayir, Fransa, Dubai, Katar, Amerika, Avusturalya, Hollanda vb. Alınan cevapların çoğunluğuna göre en çok gelen ilk 5 ülke, Irak, Gürcistan, Almanya, Azerbaycan, İran olmaktadır. Coğrafi yakınlık medikal turistlerin gelmesinde etkili olmaktadır. Ayrıca Irak'tan 1 haftada direkt Samsun'a 3 uçak seferinin olması gelen hasta sayısını ciddi olarak olumlu etkilemektedir. Almanya'dan özellikle yazın Samsun'a haftada 1 direkt uçak seferinin olması gelen hasta sayısını önemli oranda artırmaktadır. Gürcistan'dan kara yoluyla hastalar gelmektedir. Hastane yöneticilerinin ortak görüşü direkt uçak seferleri artarsa gelen hasta sayısı da artacaktır.

Hastaların geldiği ülkelerde satış şubesi olup olmadığı sorulduğunda;1 hastanenin Gürcistan'da satış şubesi vardır. 1 hastanenin Batum/ Gürcistan'da satış şubesi vardır. 1 hastane Gürcistan'da satış şubesi açma hazırlığı yapmaktadır. 1 hastane Irak, Bosna Hersek, Nijerya'da satış şubesi açmayı planlamaktadır. 5 hastanenin yurtdışında satış şubesi yoktur. Satış şubesi hastaneye en çok hasta gelen ülkede bulunmaktadır. Hastanelerin çoğunluğunun yurt dışında satış şubesi bulunmamaktadır.

Tablo 5.1. Samsun'a Medikal Turizm Kapsamında Gelen Hastaların Ülkeleri

HASTANE KODU	1. Medikal turizm kapsamında gelen hastalarınız çoğunlukla hangi ülkelerden gelmektedir? 1.1. Bu ülkelerde satış şubeleriniz var mıdır?
H1	Irak, Suriye, Azerbaycan, İran Satış şubesi yok
H2	Irak, Gürcistan, Almanya, Azerbaycan, Romanya Satış şubesi yok. Gürcistan'da satış şubesi açılması planlanmaktadır.
H3	Gürcistan, Irak Gürcistan'da satış şubesi var. Irak, Bosna Hersek, Nijerya'da satış şubesi açılması planlanmaktadır.
H4	Ağırlıklı olarak Ortadoğu ülkelerinden Irak, Libya, Cezayir, Nadir olarak İran'dan gelmektedir. Azerbaycan ve Almanya'dan hastalar gelmektedir. Satış şubesi yok.
H5	Irak, Suriye, Almanya Satış şubesi yok.
H6	Almanya, Fransa, Irak nadir olarak Dubai, Katar, Amerika, Avusturalya, Hollanda, İran Satış şubesi yok.
H7	İngiltere, Almanya Satış şubesi yok
H8	Tüm Avrupa Ülkeleri ve ABD, Irak vatandaşları Satış şubesi yok
H9	Gürcistan, Irak, Azerbaycan, Özbekistan, Rusya Satış şubesi Batum'da var.
H10	Irak, Amerika Satış şubesi yok.

H11	Irak, Almanya, Dubai, Gürcistan Satış şubesi yok
H12	Irak, Azerbaycan, Gürcistan Satış şubesi yok

Tablo 5.2 Samsun’a Medikal Turistlerin Gelmesinde Kullanılan Kanallar

HASTANE	
KODU	2. Medikal turistler daha çok hangi kanallar vasıtasıyla size ulaşmaktadır?
H1	Sosyal medya, Reklam, Açık hava reklamları, Aracı kişiler
H2	Sosyal medya, Yurtdışındaki klinik ve hastanelerle olan bağlantı sayesinde hastalar gelmektedir. Memnun olan hastaların önermeleri, Tercümanların yönlendirmeleriyle hastalar gelmektedir. Web sitesi aracılığıyla gelmektedir.
H3	Aracı kuruluşlar, sağlık turizmi acenteleri aracılığıyla gelmektedir.
H4	Reklam, Sosyal medya, aracı kişiler ve acenteler vasıtasıyla gelmektedir
H5	Tercümanlar, Ağızdan reklam tavsiye, önceden gelen hasta referansı.
H6	Sosyal medya, Canlı destek hattı, Daha önceki hastaların yönlendirmeleri, Televizyon ’da programlara katılarak bilgilendirme yapılması, Youtube’daki videolar yoluyla bilgilenen hastalar ulaşmaktadır.
H7	Sosyal medya, Hasta yakınları
H8	Sosyal medya
H9	Sosyal medya, Aracı kuruluşlar
H10	Daha önceki hastalar vasıtasıyla ulaşmaktadır
H11	Samsun’da muayenehanesi olan doktorlar aracılığıyla gelmektedir.
H12	Samsun’da yaşayan tanıdıkları yada hastanemizde tedavi olmuş yabancı hastaların tavsiyeleri ile gelmektedir.

Medikal turistlerin geldikleri kanallara bakıldığında; sıklık olarak, reklam, sosyal medya, aracı kuruluşlar, aracı kişiler, web sitesi, ağızdan reklam tavsiye, önceden gelen hasta tavsiyesi ile gelmektedir. Genel olarak sosyal medya özellikle Facebook ve Instagram etkin olarak kullanılmakta ve faydalı olmaktadır.

Yurtdışındaki klinik ve hastanelerle olan bağlantı sayesinde gelen hastalar kendilerini daha güvende hissettikleri için tedavilerinde daha rahat oldukları görülmektedir. Canlı destek hattı sayesinde hastalar sorunlarıyla ilgili daha iyi bilgi alabilmekte ve ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Hastanın ikna olmasında ve hastaneye gelmesinde çok etkili olmaktadır. Daha önceden gelen hastalar yakın çevresine de tavsiye ettiği için gelen hastaları olumlu etkilemektedir. Tercümanların yönlendirmeleri hastaların doktor ve hastane belirlemede etkili olmaktadır.

Tablo 5.3 Samsun’da Medikal Turizmde Kullanılan Tanıtım Faaliyetleri

HASTANE KODU	3. Medikal turizmde hangi tanıtım faaliyetlerini kullanıyorsunuz? 3.1. Neden?
H1	Sosyal medya, Açık hava reklamları, Reklam, Broşürler Hasta potansiyelimizi artırmak, adımızı duyurmak
H2	Sosyal medya, Google formlar, Facebook reklamları, Herkes ulaşmakta olduğu için tercih edilmektedir.
H3	Sosyal medya, video çekimleri, broşürler kullanılmaktadır. Daha etkili olduğu için kullanılmaktadır.
H4	Reklam, Sosyal medya, Sağlık fuarları Dijital çağdayız insanların geneline ulaşmak için en elverişli yol olduğu için kullanılmaktadır. Ayrıca bürokratik engellerden dolayı afiş gibi çalışmalarda yapılamamaktadır.
H5	Hastaneyi ve doktorları bilenler, duyanlar gelmektedir. Tanıtıma ağırlık verilmedi. Çünkü pandemi süreci ve maddi imkânların olmaması olumsuz etkiledi.
H6	Sosyal medya, İnternet sitelerinde yapılan yorumlar, fotoğraflar Görseller daha etkili olmaktadır.
H7	Sosyal medya, Reklam Daha çok kitleye ulaşabilmek ve daha hızlı sonuç elde edebilmek için.
H8	Sosyal medya Ucuz ve hedef kitleye en iyi ulaşım aracıdır.
H9	Sosyal medya, Toplantılar, Ziyaretler Sosyal medya daha çok kişiye ulaşım sağlıyor.
H10	Sosyal medya Daha kolay, Daha az maliyetli, Daha çok kişiye ulaşılabilir.
H11	Sosyal medya, Hastanenin web sitesi, health Türkiye sitesi Geniş kitleye ulaşılabilir. Tanıtımı duyurabilmek. Maliyeti uygun. Günümüzün reklam aracı dijital medya olduğu için.
H12	Web sitesi, HealthTürkiye portalı Uluslararası hastalara daha etkin ulaşabilmek için

Hastanelerin geneli sosyal medyayı etkin olarak kullanmaktadır. Facebook reklamları, Google formlar, ağızdan ağıza reklam (Hastaneyi ve doktorları bilenler, duyanlar), internet sitelerinde yapılan yorumlar, fotoğraflar, görseller, sağlık fuarları, açık hava reklamları, broşürler kullanılmaktadır. Bir hastanede pandemi, reklam maliyetlerinin yüksekliği ve maddi imkânların olmaması nedeniyle yurtdışında tanıtım yapılmamaktadır.

Tablo 5.4 Samsun’da Medikal Turizmle İlgili Hangi Branşlarda Hizmet Verildiğine İlişkin Bulgular

BRANŞLAR	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12
KBB	*	*	*		*				*			*
GÖZ	*	*	*		*				*			
PLASTİK CERRAHİ		*	*		*	*		*	*		*	
ORTOPEDİ (KAS İSKELET HASTALIKLARI)	*	*	*	*	*				*			*
KADIN HASTALIKLARI ve DOĞUM	*	*	*		*				*			*
ÜROLOJİ	*	*	*		*				*			
PSİKİYATRİ	*	*	*		*				*			
ÇOCUK ve ERGEN PSİKİYATRİ	*	*	*		*				*			
OBEZİTE		*	*		*				*		*	
DİYABET		*	*		*				*			
GENEL CERRAHİ		*	*		*				*			
DAHİLİYE	*	*	*	*	*				*			
ONKOLOJİ		*	*		*				*			
BEYİN ve SİNİR CERRAHİSİ			*		*				*			*
FİZİK TEDAVİ				*	*				*			
SAÇ EKİMİ						*			*	*		
DİŞ							*		*	*		

Samsun’daki özel hastanelerde birçok dalda sağlık hizmeti verilmektedir. Hastane yöneticilerinin verdikleri cevaplara göre; genel cerrahi, beyin cerrahisi, saç ekimi, plastik cerrahi, obezite, diyabet, göz, ortopedi, kadın hastalıkları, fizik tedavi, psikiyatri, çocuk ve ergen psikiyatri, onkoloji, dahiliye, kbb, üroloji branşlarda hizmet vermektedirler. Hastane yöneticileri örneğin cerrahi müdahale için gelen bir hasta diğer branşlarda da tedavi olabilmektedir. Görüşmeye katılan 4 hastane branşların genelinde hizmet vermektedir. Diğer bir hastane estetik tedavide diğeri de fizik tedavide hizmet vermektedir.

Tablo 5.5 Samsun’da Medikal Turistler İçin Konaklama Hizmetleriyle İlgili Bulgular

HASTANE KODU	5.Hastalarınız ve yakınları için konaklama hizmetleri nasıl sağlanmaktadır? 5.1.Konaklama yeri açısından 5.2.Paket program dâhilinde mi/opsiyonel mi?
H1	Konaklama sağlanmıyor. Hasta ile görüşüp en yakın otelden fiyat alınıyor. Paket program dâhilinde değil opsiyoneldir.
H2	Hastalar hastanede kalıyor konaklama var. Anlaşmalı oteller var. Hastalara seçenek sunuluyor. Paket program dahilinde veya opsiyoneldir.
H3	Hastanenin otelcilik hizmetleri departmanı var. Otellerle anlaşma var. Hastaneye özel fiyatlar alınmıştır. Hastanın isteğine göre paket program halinde veya opsiyonel tercih edilebilmektedir.
H4	Otellerle anlaşma yapılmaktadır. Paket program dâhilinde yapılmaktadır. Hastaneye özel fiyatlar alınmıştır.
H5	Hastalar konaklamalarını kendileri sağlamaktadır. Tercümanları aracılığıyla da konaklamalarını sağlamaktadır. Paket program dâhilinde değil opsiyoneldir.
H6	Yakınıımızda anlaşmalı olduğumuz oteller var. Paket program halinde sunulmaktadır. Konaklama, yeme içme, gezi ve tıbbi müdahalenin dâhil olduğu toplam bir şekilde hastaya fiyat sunulmaktadır.
H7	Anlaşmalı olduğumuz oteller aracılığı ile sağlanmaktadır. Otellerin kliniğe yürüme mesafesinde olması tercih edilmektedir. Paket program dâhilinde yapılmaktadır.
H8	Konaklama hizmetimiz yok. Paket program dâhilinde değil opsiyoneldir.
H9	Otellerle anlaşmalarımız var. Hastanın isteğine göre paket program halinde veya opsiyoneldir.
H10	Otellerle anlaşmalarımız var. Paket program dâhilinde değil opsiyoneldir.
H11	Yakındaki oteller aracılığıyla sağlanmaktadır. Hastanede konaklama imkânı var. Paket program dâhilinde değil opsiyoneldir.
H12	Hastanede yatan hasta 1 refakatçi yanında kalabilir. Hastane herhangi bir otel imkânı sunmamakta ve yönlendirme yapmamaktadır.

Hastalar ve yakınları için hastanelerde konaklama hizmetleriyle ilgili olarak; Bütün hastanelerde hastalar ve refakatçisi için konaklama imkânı vardır. Ayrıca hastalar ve yakınları için hastane yakınlarındaki otellerden fiyatlar alınmaktadır. Dört hastane yöneticisi hem paket program hem de opsiyonel olarak otellerle anlaşma yapmıştır. Bir hastanede hastalara tedavi, ulaşım, konaklama, gezi birlikte fiyat verilerek paket program halinde hizmet vermektedir. Hastane yöneticisi bu uygulamanın hastaların memnuniyetini artırdığını söylemektedir. Hem hastalar Samsun’un tarihi ve doğal güzelliklerini görerek turizme katkısı olmaktadır. Psikolojik rahatlamada sağlamaktadır. Hasta ödeyeceği fiyatı önceden bildiği için güven duymaktadır. Anlaşma yapılan otellerin yakın yerlerden seçilmesi hasta ve

yakınlarının hastaneye kolay ulaşımını sağlamaktadır. Hastaneler otellerle anlaşmalar yaparak daha uygun fiyatlar almakta ve hastaların hangi otellerde kalacakları onların tercihinine bırakılmaktadır. Daha uygun fiyatlarla konaklama imkanları maliyeti düşürmektedir.

Tablo 6.6 Samsun’da Medikal Turizmde Hastanelerle Oteller Arasındaki İlişkilerle İlgili Bulgular

HASTANE KODU	6.Hastanenizin otellerle iş birliği varsa nasıl gerçekleştirilmektedir? 6.1.İkili anlaşmalar açısından 6.2.Otellerden talep edilen özel istekler açısından (hijyen, özel menü, transfer gibi)
H1	Otellerle anlaşmalar var. Yakın otellerle görüşülüp fiyat alınıyor ve hastanın tercihinine bırakılıyor. Güvenilirliğe dikkat ediliyor. Otellerden fiyatlar alınıyor ve hastalar otellerle direkt görüştürülüyor. Hijyene dikkat ediliyor.
H2	Otellerle anlaşmalar var. Hastaya seçenekler sunuluyor. Hastanın özel durumu varsa hastanede ağırlanıyor.
H3	Otellerle anlaşmalar var. Otellerden paket halinde ve opsiyonel fiyatlar alınmakta ve hastalara sunulmaktadır. Otellerden talep edilen özel istekler mailleşme yoluyla belirtilmektedir.
H4	Otellerle anlaşmalar var. Fiyatlar alındıktan sonra hastalara söylenmekte tercihlerine göre yönlendirme yapılmaktadır. Hijyene önem verilmektedir.
H5	Hastanenin otellerle iş birliği bulunmamaktadır.
H6	Anlaşma çerçevesinde önceden indirimli fiyatlar alınıyor bu hastalar için de avantaj oluşturuyor. Otellerden hijyen konusunda talepte bulunuluyor.
H7	Otellerle anlaşmalar var. Otellerden talep edilen özel istekler mailleşme ve yüz yüze görüşme yoluyla belirtilmektedir. Otellerden hijyen, hastaya tercümanlık edebilen personel vb. isteklerde bulunulmaktadır.
H8	Otellerle anlaşmalar yok.
H9	Otellerle anlaşmalar var. Otellerden hijyen konusunda talepte bulunuluyor.
H10	Otellerle anlaşmalar var. Hijyene dikkat ediliyor.
H11	Otellerle anlaşmaları bulunmamaktadır. Otellerden hijyen ve transfer konusunda talepte bulunuluyor.
H12	Otel işbirliği yoktur. İkili anlaşmamız yoktur.

Samsun’da hastanelerin otellerle iş birliğini nasıl gerçekleştirdiğiyle ilgili olarak; 6 hastanede otellerle anlaşmalar vardır. 1 hastanenin otellerle anlaşması yoktur. Hastaneler anlaştığı otelleri hastaya sunmakta tercihi hastaya bırakmaktadır. Hastanelerin otellerle iş birliği ikili anlaşmalar açısından ve otellerden talep edilen özel istekler açısından (hijyen, özel menü, transfer gibi) değerlendirildiğinde; Genel olarak

öncelikle güvenilirliğe ve hijyene çok önem verilmektedir. Otellerden talep edilen özel istekler (özel menü, transfer) mailleşme ve telefonla belirtilmektedir. Otellerle anlaşma yapmayan 1 hastane hasta ve yakınlarının konaklama ihtiyacını kendi tercihlerine bırakmaktadır. Hastalar ve yakınları için yakındaki otellerden fiyatlar alınmaktadır. 4 hastanede hem paket program hem de opsiyonel olarak otellerde kalabilmektedir. 1 hastane opsiyonel olarak otellere yönlendirmektedir. 1 hastanede hastalara tedavi, ulaşım, konaklama, gezi paket program halinde hizmet vermektedir.

Tablo 6.7 Özel Hastanelerin Medikal Turizm’de Karşılaştıkları Zorluklarla İlgili Bulgular

HASTANE KODU	7.Özel hastanelerin medikal turizmde karşılaştıkları zorluklar nelerdir?
H1	Vize sıkıntısı, Yabancı dil sorunu, Ulaşılabilirlik direkt uçuşların olmaması
H2	Yabancı dil sorunu, Ulaşılabilirlik
H3	Yabancı dil sorunu, Kültür değişikliği
H4	Vize sorunu, süreç uzun olduğu için hastalara zamanında müdahale etmek zorlaşıyor hastanın tedavisi uzuyor. Ruhsat sorunu, yatak kapasitesi artırılmasına izin verilmediği için daha fazla hastaya bakılamamaktadır. Yabancı personel sorunu, tıbbi personel çalıştırılmasına izin verilmediği için tercümanlara bağlı kalınmakta bu da hastaya daha iyi hizmet verilmesini engellemektedir.
H5	Samsun’a diğer ülkelerden direkt uçuşun olmaması en önemli zorluklardan biridir. Yabancı dil sorunu, özellikle Ortadoğu ülkelerinden gelen hastalar için yabancı personel istihdam edilememesi hasta memnuniyetini ve güvenilirliği olumsuz olarak etkilemektedir.
H6	Reklam konusunda zorluklar yaşanmaktadır. Reklamlar ’da Sadece hastane ve doktor ismi verilebilmektedir. Yapılan müdahalelerin sonuçları reklamlarda kullanılamamaktadır. Direkt uçuşların olmaması ulaşım konusunda yaşanan en büyük sorunlardan biridir. Hastalar direkt ulaşımın olduğu İstanbul, Ankara gibi şehirleri tercih etmektedir. Yatak kapasitesinin artırılması için ruhsat sorunu yaşanmaktadır. Yatak kapasitesinin artırılabilmesi küçük hastanelerin büyümesini de engellemektedir.
H7	Uçak transferlerinde direkt uçuşların olmaması
H8	Tercüman sorunu var.
H9	Ulaşım en büyük sıkıntıdır. Direkt uçuş yok.
H10	Ulaşım, direkt uçuşların olmaması en büyük sorundur. Samsun’un tanıtımının yeterli olmamasıdır.
H11	İlçe ’de bulunması nedeniyle konum ve ulaşım nedeniyle karşılaşılan zorluklar.
H12	Devlet hastanelerinde tanıtım ve hastaya sağlanan otelcilik hizmetleri sınırlıdır

Özel hastanelerin medikal turizmde karşılaştıkları zorluklarla ilgili olarak; Bütün hastanelerin en temel sorunlarında ulaşılabilirlik, direkt uçuşların olmamasıdır.

Direkt uçuşların olduğu Almanya ve Irak’tan gelen uçuşlarında sayıca az olmasıdır. Yurtdışından örneğin Yeni Zelanda’dan gelen hasta uzun bir yolculuktan sonra 3-4 saat de İstanbul’da aktarma için beklemek hem zaman almakta hem de

maliyet olarak yüksek olmaktadır. İkinci olarak ruhsat sorunu, yatak kapasitesi artırılmasında yaşanan zorluklardan dolayı küçük hastaneler büyümemekte medikal turizm 'de talebin karşılanmasında engel teşkil etmektedir. En temel sorunlardan biri de hukuki altyapının tam olarak kurulmamış olmasıdır. Yabancı dil sorunu, özellikle Ortadoğu ülkelerinden gelen hastalar için personel istihdam edilememesi örneğin doktor, hemşire gibi hastaların birebir takip edilmesinde, hasta memnuniyetini ve hasta güvenini olumsuz etkilemektedir. Vize sorunu, özellikle acil müdahale gereken durumlarda ulaşımın daha hızlı olması gerekmektedir. Aksi takdirde hasta bundan ciddi zararlar görmektedir. Acil durumlar için vize kolaylıkları getirilmesi gerekmektedir.

Reklamlarda zorluklar yaşanmaktadır. Diğer sektörlerde olduğu gibi medikal sektörde reklamlar verilememektedir. Birçok sınırlamalar söz konusudur. Örneğin, yapılan tıbbi müdahale süreçleri ve sonuçları reklamlarda verilememektedir. Türkiye'de olduğu gibi sadece doktorların ve hastanelerin isimleri, hastane resimleri ve logolar gibi. Doktorlar ve hastane yöneticileri kendi sayfalarında veya Facebook, Instagram, Twitter gibi platformlarda verebilmektedir.

Tablo 6.8 Medikal turistlerin Samsun'u Tercih Etme Nedenleriyle İlgili Bulgular

HASTANE	
KODU	8. Medikal turistlerin Samsun'u tercih etme nedenleri nelerdir?
H1	Hekimlerin başarısı, Maliyetlerin uygun olması, Tıbbi anlamda güvenilirlik
H2	Diğer ülkelere yakın olması, Ulaşım, Güvenilir olması
H3	Sahil kenarında olması, Liman şehri olması, Diğer ülkelere yakın olması
H4	Samsun'un yaşanabilir bir şehir olması. Tatil yapılabilir, alışveriş yapılabilir, fiyatların uygun olması.
H5	Samsun'un doğasının güzel olması, gezilecek yerlerin olması olumlu etkilemektedir. Ücretlerin düşük olması hastalar için kendi ülkelerine göre cazip gelmektedir. Kendi ülkelerinde bulamadıkları tıbbi imkânları Samsun'da bulabilmektedirler.
H6	Samsun şehir içerisinde ulaşım gayet iyi İstanbul'daki gibi bir kargaşa yok. Çok sayıda sağlık kuruluşu bulunmaktadır. Yeşilliğin olması, gezi, deniz imkânları bulunmaktadır. Güvenilir şehir imajı var. Tarihi ve kültürel geçmişi var. Yeterli olmasa da reklamı yapılmaktadır. Sağlık turizminin en fazla olduğu yerdir.
H7	Konforlu olması, şehrin güvenilirliği, ulaşım kolaylığı
H8	Ucuz ve kaliteli olmasıdır.
H9	Diğer ülkelere yakın olmasıdır. İyi ve kaliteli ucuz sağlık hizmeti verilmesidir.

H10	Medikal turistler bizleri tanıdıkları için geliyorlar Samsun'u tanıdıkları için değil.
H11	Sağlık turizmi acentelerinin yönlendirmeleri, Doktorların isim yapmış olmaları,
H12	Samsun'un iklimi, turistik gezilecek yerlerin olması

Medikal turistlerin Samsun'u tercih etme nedenleriyle ilgili olarak; hekimlerin çok başarılı olması, üst seviyede donanımlı olmaları, iyi yetişmiş, bilgili ve çok tecrübeli olmaları. Diğer Avrupa, Amerika ve İngiltere gibi ülkelerde doktorun hasta görme sayısı azken Türkiye'de doktorlar 6 yıllık eğitiminin ardından TUS imtihanına girmekte ve 7-8 yıla kadar uzmanlık eğitimi almaktadırlar. Bu süreç içerisinde doktorlarımız 2.000-3.000 hasta görmektedir. Bu edinilen muazzam tecrübe doktorlarımızın daha iyi olmasında en önemli etkenlerden birisidir. Özellikle cerrahi alanlarda başarılı olunması Ortadoğu'dan hastaların gelmesinde etkili olmaktadır. Maliyetlerin uygun olması hastaların gelmesinde etkili olmaktadır. Ama örneğin batılı ülkelere gelecek hastalarda kalitesizlik algısı da oluşturmaktadır.

Tıbbi anlamda güvenilirlik, tedavilerde başarı oranının yüksek olması, steril ortamın tam olarak sağlanması çok önemlidir. Örneğin Türkiye'de ve Samsun'da sağlanan steril ortam Hindistan'da sağlanamamaktadır. Diğer ülkelere yakın olması hastaların gelmesini kolaylaştırıcı bir faktördür. Örneğin Gürcistan'dan otobüslerle hastalar gelmektedir. Samsun'un liman şehri olması, fiyatların uygun olması, doğal güzelliklerinin olması, gezilecek yerlerinin olması medikal turistlerin gelmesini olumlu etkilemektedir. Ayrıca güvenilir şehir imajı, tarihi ve kültürel geçmişi, yeterli olmasa da reklam ve pazarlaması yapılmaktadır. Türkiye'de ve Karadeniz bölgesinde medikal turizmin en fazla yapıldığı illerimizden biridir.

Tablo 6.9 Samsun hangi medikal hizmetinde/branşında öne çıktığıyla ilgili bulgular

HASTANE	
KODU	9.Samsun hangi medikal hizmetinde /branşında öne çıkmaktadır?
H1	Plastik cerrahi, Göz, Kalp ve damar cerrahi, Ortopedi
H2	Genel cerrahi, Diyabet, Onkoloji, Obezite, Göz
H3	Genel cerrahi, Beyin cerrahisi, Plastik cerrahi, Kalp cerrahi
H4	Samsun sağlık kentidir. Bütün branşlarda başarılı ve öne çıkmaktadır.

H5	Plastik cerrahi, Kalp damar kardiyoloji, Üroloji (Robotla tedavi imkânı var), Genel cerrahi.
H6	Plastik (Estetik) cerrahi, Diş, Obezite,, Diyetisyen, Genel Cerrahi, Saç Ekimi
H7	Diş hekimliği, estetik operasyonlar, cerrahi operasyonlar
H8	Rinoplasti (Burun estetiği) ameliyatı
H9	Onkoloji, Endokrin, Hemotoloji
H10	Dental, Obezite, Diyabet
H11	Saç ekimi, Obezite, Cerrahi, Plastik cerrahi, Fizik tedavi
H12	Saç ekimi, Estetik

Samsun hangi medikal hizmetinde/branşında öne çıktığıyla ilgili olarak; genel cerrahi, beyin cerrahisi, plastik cerrahi, göz, kalp ve damar cerrahisi, obezite, diyabet, diş ve saç ekimi gibi branşlarda ön plana çıkmaktadır. Hastane yöneticileri cerrahi branşlardaki tedavilere özellikle Ortadoğu ülkelerinden (Irak, İran, Arabistan, gibi) ülkelere talep geldiğini söylemektedir. Plastik cerrahi, obezite, diyabet, diş, saç ekimi için ağırlıklı olarak Avrupa ülkelerinden talep gelmektedir. Ayrıca hem Ortadoğu ülkelerinden hem de Avrupa ülkelerinden genel olarak tüm branşlarda hastalar gelmektedir. Üroloji branşında robotla tedavi yapılması, ileri tedavi imkânlarının kullanılması hastaların talebini olumlu yönde etkilemektedir. Reklam ve pazarlama olarak daha iyi bir etki sağlamaktadır.

Tablo 6.10.'da Samsun'daki medikal turizm SWOT analizi iç ve dış faktörler açısından incelenmiştir. SWOT Analizi, bir projenin, bir organizasyonun, bir planın, bir kişinin veya bir iş faaliyetinin içerdiği 'zayıf yönler', 'güçlü yönler', 'tehditler' ve 'fırsatları' değerlendirmek için kullanılmaktadır (Namugenyi, Nimmagadda, Reiners, 2019:1145). İç faktörler olarak üstünlükler ve zayıflıklar açısından, dış faktörler olarak fırsatlar ve tehditler açısından incelenmiştir. SWOT analizinde hastane yöneticilerinin görüşmede 10. soruya verdikleri cevaplar kullanılmıştır.

Tablo 6.10 Samsun'daki Medikal Turizm SWOT Analizi (Özkan, F. Askon, 2022)

ÜSTÜNLÜKLER	ZAYIFLIKLAR
Doktorların ve sağlık çalışanlarının kaliteli olması ve bilinirliği Konaklama imkânlarının fazla ve ucuz olması Ulaşımın kolay olması Yüksek teknolojiye sahip hastaneler Uygun fiyatların olması Dünya standartlarında medikal hizmetlerin verilmesi Kaliteli, doğru, etik ve ulaşılabilir hizmetlerin verilmesi Daha az yoğun bir şehir olması Ülkemizde ilk yedi şehirden biridir Karadenizin merkezi konumunda olması	Ulaşım, Direkt uçuşların yetersiz olması Reklam ve tanıtımın yetersiz olması Sağlık personellerinin dil ve sağlık turizmi konusunda yetersiz olması Rakip ülkelerin hedef pazarlarla güçlü bağlantıları olması Ülkemiz aleyhinde kötü imaj oluşturulması Devlet desteğinin yetersiz oluşu Markalaşmanın yetersiz olması
FIRSATLAR	TEHDİTLER
Ulaşımın rahat olması Hedef pazar ülkelere yakın olması Özel hastanelerin gayretli olması Hedef pazar ülkelerle kültürel yakınlık Coğrafi güzelliklerinin olması Özel hastanelerde hijyene önem verilmesi Hedef pazar ülkelerde tıbbi yetersizlikler Medikal sektördeki teknolojik ilerlemeler Hedef pazar ülkeleri çekmektedir Medikal turist talebini karşılayacak kapasitenin iyi olması Dini yakınlık ayrıca rakip ülkelerde İslamofobi nedeniyle hedef pazarların ülkemizi tercih etmesi Yakın ülkelerde Türk kökenli dernek ve Vakıflar Sağlık turizmi açısından bakir bir alan Sağlık hizmetlerinin çeşitliliği ve yeterliliği	İstanbul, Ankara, İzmir gibi bilinen şehirlere hastaların yönelmesi Rakip ülkelerin hedef pazarlarda lobi faaliyetlerinde bulunması Ülkemizin imajının içerden ve dışardan zedelenmesi Rakip ülkelerin medikal teknolojideki üstünlüklerini tehdit olarak kullanmaları Rakip ülkelerin hedef pazarlardaki farklı dinlerdeki sağlık personellerini ve STK'ları kullanmaları Aracıların, simsarların denetimsizliği, vergi vermemesi, imajı bozmaları Ruhsat verilmesinde yaşanan zorluklar, yatak kapasitesinin artırılmaması Savaş ve terör olayları Rekabet fiyatları düşürüyor Aracıların yüksek komisyon istemeleri

Katılımcılar Samsun'un medikal turizmde üstünlükleri açısından; Doktorların ve sağlık çalışanlarının çok iyi yetişmiş alanlarında uzman, kaliteli olması ve yurt dışında bilinirliğinin fazla olması. Fiyatların uygun olması, ulaşımın rahat olması, konaklama imkânlarının fazla olması, yüksek teknolojiye sahip hastanelerin olması, dünya standartlarında medikal hizmetlerin verilmesi, kaliteli, doğru, etik, ulaşılabilir olması üzerinde durulmuştur.

Katılımcılar Samsun'un medikal turizmde zayıflıklar açısından;

- Direkt uçuşların yetersiz olması hatta birçok ülkeyle direkt uçuşların olmaması en önemli sorunlardan biridir.
- Sağlık personellerinin dil konusunda ve sağlık turizmi konusunda yetersiz olması,
- Reklam ve tanıtımın yetersiz olması,
- Ülkemiz aleyhinde kötü imaj oluşturulması, devlet desteğinin yetersiz oluşu, markalaşmanın yetersiz oluşu üzerinde durulmuştur.
- Rakip ülkelerin hedef ülkelerle güçlü bağlantıları olması,

Katılımcılar Samsun'un medikal turizmde fırsatlar açısından;

- Ulaşımın rahat olması, hedef pazar ülkelere yakın olması, özel hastanelerin gayretli olması,
- Yakın ülkelerde Türk kökenli dernek ve vakıflar bulunması üzerinde durulmuştur.
- Dini yakınlık ayrıca rakip ülkelerde İslamofobi nedeniyle hedef pazarların ülkemizi tercih etmesi,
- Hedef pazar ülkelerle kültürel yakınlık, coğrafi güzelliklerinin olması, özel hastanelerde hijyene önem verilmesi, hedef pazar ülkelerde tıbbi yetersizlikler, medikal sektördeki teknolojik ilerlemeler hedef pazar ülkeleri çekmekte, medikal turist talebini karşılayacak kapasitenin iyi olması,

Katılımcılar Samsun'un medikal turizmde tehditler açısından;

- İstanbul, Ankara, İzmir gibi bilinen şehirlere hastaların yönelmesi,
- Rakip ülkelerin hedef pazarlarda lobi faaliyetlerinde bulunması,
- Ülkemizin imajının içerden ve dışardan zedelenmesi,
- Rakip ülkelerin medikal teknolojideki üstünlüklerini tehdit olarak kullanmaları,
- Rakip ülkelerin hedef pazarlardaki farklı dinlerdeki sağlık personellerini ve STK'ları kullanmaları,
- Aracıların, simsarların denetimsizliği, vergi vermemesi, imajı bozmaları, ruhsat verilmesinde yaşanan zorluklar, yatak kapasitesinin artırılmaması, savaş ve terör olayları etkili olmaktadır.

Sağlık Turizmi SWOT Analizi: Erzincan (Bozça, Kırac, Kırac, 2017)
Erzincan'daki sağlık ve turizmin bulunduğu durum incelenmektedir. Sağlık

turizmindeki üstünlüklerini, fırsatlarını, zayıflıkları ve tehditleri değerlendirilmiştir. Erzincan ilinde sağlık turizminin geliştirilmesi ve tercih edilebilirliğini artırmak için çözüm önerilerinde bulunulmuştur. Erzincan'ın özellikle termal ve doğa turizmi açısından potansiyeli ortaya çıkmıştır. Turistlerin Erzincan'ı tercih etmesi için yapılabilecek çalışmalar belirlenmeye çalışılmıştır.

Şanlıurfa Sağlık Turizmi SWOT Analizi (Eriş, 2019) Sağlık turizminde Şanlıurfa'daki var olan durumu tespit etmek ve Şanlıurfa'nın sağlık turizmindeki zayıf güçlü yönleri ile fırsat ve tehditleri değerlendirmeye çalışmaktır. Şanlıurfa'nın sağlık turizminde güçlü bir potansiyeli vardır. İl genelinde kamu kuruluşları ve özel sektör paydaşlarınca tedbirler alınmalıdır. Sağlık hizmetleri sunumu için gerekli tesis, nitelikli personel ve teknolojik cihazların yetersiz olması sorun oluşturmaktadır.

Samsun medikal turizm potansiyeli örnek olarak seçilen illere göre tesis, nitelikli sağlık personeli, teknolojik cihaz olarak daha ileri seviyededir. Sağlık turizmiyle ilgili yapılan çalışmalarda mevcut durum tespit edilmiş ve öneriler geliştirilmiştir bu yönüyle Samsun'da yapılan medikal turizmin değerlendirilmesi çalışmasıyla benzerlik göstermektedir.

Tablo 6.11 Samsun'un Medikal Turizm Gelirini Nasıl Artırabileceğiyle İlgili Bulgular

HASTANE KODU	11.Samsun medikal turizm gelirini nasıl artırabilir?
H1	Daha fazla reklam ve tanıtım yapılabilir. Bir noktaya odaklanarak öne çıkmak markalaşmak gerekiyor. Bu konuda devlet özel hastaneleri desteklemelidir.
H2	Reklam, Temsilcilikler açılması turizm gelirini artıracaktır.
H3	Reklam, Sosyal medya, facebook'ta etkin bir şekilde tanıtımlar yapılarak medikal turizm geliri artırılabilir.
H4	Hastanelerdeki kapasitenin artırılmasına izin verilmesi gerekmektedir. Yurtdışında satış temsilcilikleri oluşturulmalıdır. Devlet tarafından teşvikler verilmelidir.
H5	Samsun'a direkt seferler artırılmalıdır. Reklam, Ofis birimlerinin yönlendirmesi gerekmektedir.

H6	Daha çok reklam yapılarak, reklamlardaki engeller kaldırılarak artırılabilir. Ulaşımda direkt uçuşların artırılması gerekmektedir. Konaklamada daha iyi hizmet ve fiyatların daha cazip olması turizm gelirini artıracaktır.
H7	Daha fazla şehrin bilinirliği olabilir. Şehrin bilinirliği artırılırsa medikal turizm geliri de artacaktır.
H8	Paydaşların birlikte çalışması sağlanmalıdır.
H9	Samsun direkt uçuşları ve şehrin bilinirliğini artırarak medikal turizm gelirini çok artırabilir.
H10	Samsun'un direkt uçuş problemi çözülürse artırılabilir. Samsun'un tanıtımı yapılarak bilinirliği artırılmalıdır.
H11	Tanıtım çok önemli, fuarlar ve yakın ülkelere tanıtımlar artırılmalıdır.
H12	Daha fazla tanıtım, reklam ve havaalanı ulaşımının artması

Samsun'un medikal turizm gelirini nasıl artırabileceğiyle ilgili olarak öncelikle temel sorunların çözülmesi gerekmektedir. Örneğin direkt uçak seferlerinin olmaması hastaların İstanbul, Ankara, Antalya gibi bilinen illeri tercih etmesine neden olmaktadır. Ayrıca Samsun'un daha çok reklamlarının yapılması gerekmektedir. Hukuki altyapı tamamlanmalıdır. Devlet tarafından teşvik verilmelidir. Hastanelerin yatak kapasitelerinin artırılabilmesi için ruhsat sorunu çözülmelidir. Gelen talebi karşılayamadığınız zaman yapılan reklam ve direkt uçuşların bir önemi kalmayacaktır. Bir tedavide öne çıkmak markalaşmak gerekmektedir. Daha çok reklam ve sosyal medyada daha etkin tanıtımlar yapılması medikal turizm gelirini artıracaktır. Yurtdışında temsilcilikler açılması medikal turizm gelirini artıracaktır. Konaklamada daha iyi hizmet verilmesi ve fiyatların daha cazip olması medikal turizm gelirini artıracaktır.

Tablo 6.12 Samsun'daki Turizmcilere Medikal Turizm İçin Önerilerle İlgili Bulgular

HASTANE KODU	12.Turizmcilere medikal turizm için önerileriniz nelerdir?
H1	Samsun'un turizmi geliştirilmelidir.
H2	Tanıtımda hassas bir konuda çalıştıklarını bilmeliler.
H3	Diğer ülkelerde temsilcilikler kurularak artırılabilir. Aracı firmalarla bağlantı kurulabilir.

H4	Simsarlar vasıtasıyla gelenlerin önü kesilmelidir. Samsundaki acentelerin bu işi takip etmesi gerekmektedir. Turizmciler bu işi yaparlarsa hesap verilebilir olacaktır ve yurtdışından gelen hastalara güven verecektir.
H5	Turizmciler sağlık turizminde ne kadar iyi olduğumuzu anlatabilirler. Yönlendirme yapabilirler.
H6	Sosyal medya reklamları aktif olmalıdır. Samimi, güzel, gerçekçi bir şekilde hastaların isteklerini dikkate almalıdırlar. Samsun’la ilgili tanıtım videoları yayınlamalıdırlar. Ekonomik şartlar her kesime hitap edebilmelidir.
H7	Şehri güzel şekilde tanıtılmalıdır.
H8	Para bazlı değil, hasta ve hastalık bazlı çalışılmalıdır.
H9	Check-up ve turlar beraber paket oluşturulabilir.
H10	Medikal turizme ilgi duymaları gerekir.
H11	Sağlığı ön plana alan etik kurallara uygun çalışmalıdırlar. Hastalara gezi programı yapmalıdırlar.
H12	Turizmciler medikal turizm yapan hastanelerle işbirliği yapmalı.

Hastane yöneticilerinin Samsun’daki turizmcilere medikal turizm için önerileriyle ilgili olarak; Samsun’un turizmi geliştirilmelidir. Turizmciler sağlık turizminde ne kadar iyi olduğumuzu anlatabilmeli ve yönlendirme yapabilmelidir. Sosyal medya reklamları daha aktif olmalıdır. Samimi, güzel, gerçekçi bir şekilde hastaların isteklerini dikkate almalıdırlar. Samsun’la ilgili tanıtım videoları yayınlamalıdırlar. Ekonomik şartlar her kesime hitap edebilmelidir. Tanıtımda hassas bir konuda çalıştıklarını bilmelidirler. Diğer ülkelerde temsilcilikler kurulmalıdır. Aracı firmalarla bağlantılar kurulmalıdır.

6. SONUÇ

Samsun medikal turizm açısından potansiyeli iyi olan bir şehirdir. Samsun'daki hastanelerde gelişmiş teknolojik tıbbi araç ve gereçlere sahiptir. Tüm alanlarda uzman doktorlar ve kalifiye sağlık personelleri bulunmaktadır. Araştırmada Samsun'daki medikal turistlerin en çok geldikleri ülkeler: Irak, Gürcistan, Almanya, Azerbaycan, İran, Romanya, Suriye, Libya, Cezayir, Fransa, Dubai, Katar, Amerika, Avusturalya, Hollanda olmaktadır. Alınan cevapların çoğunluğuna göre en çok gelen ilk 5 ülke Irak, Gürcistan, Almanya, Azerbaycan, İran olmaktadır. Coğrafi yakınlık medikal turistlerin gelmesinde etkili olmaktadır. Almanya'dan yazın haftada 1 direkt uçuşun olması gelen hasta sayısını artırmaktadır. Gürcistan, Azerbaycan, İran'dan kara yoluyla hastalar gelmektedir.

Samsun Avrupa standartlarında hizmet vermekte olan donanımlı ve büyük medikal tesislerine sahiptir. Samsun ılıman iklimi, coğrafi konumu ve medikal alanda yapılan yatırımlarla medikal turizm giderek ön plana çıkmaya başlamıştır. Kişilerin demografik özelliklerinin tespit edilmesi ve medikal turizm tercihlerini etkileyen faktörlerin incelenmesi, bu faktörlerin değerlendirilmesi ve bunlara göre yeni stratejiler belirlenmelidir. Medikal hizmetler ağızdan ağıza reklam yoluyla daha çok yayıldığı için gelen medikal turistlerin memnuniyetinin en üst seviyede sağlanması gerekmektedir. Bu medikal turistler ülkelerinde etkileşim ve iletişim halinde oldukları hastaları Samsun'a yönlendirmeleri Samsun'da medikal turizmin devamlılığı için önemlidir. (Demir, Oruç, Baştürk ve Övey, 2020: 26-27).

Samsun'da bulunan uluslararası sağlık turizmi yetki belgesi bulunan 22 medikal tesisinin 10'u ile Samsun'un medikal turizm durumu üzerine bir değerlendirme yapmak için amaçlanan bu çalışmanın evrenini 10 medikal tesisin yöneticileri oluşturmaktadır. Medikal turistler çoğunlukla özel medikal tesisleri tercih ettiği için örneklem seçiminde etkili olmuştur.

Araştırmada Samsun'un medikal turizmdeki mevcut durumunun belirlenmesi için SWOT analizi yapılmıştır. Bu amaçla yöneticilere Samsun'un üstünlükleri, zayıflıkları, fırsatları ve tehditleri soru olarak yöneltilmiştir. SWOT analizi tablosu (Tablo 6.10) bu cevaplara göre oluşturulmuştur. Bu bölümde değerlendirme hem analiz tablosuna hem de yöneticilerin görüşme içerisinde konuyla ilgili verdikleri cevaplara göre yapılacaktır.

Katılımcılar Samsun'un medikal turizmde üstünlükleri açısından; Doktorların alanlarında uzman, kaliteli olması ve yurt dışında bilinirliğinin fazla olması, fiyatların uygun olması, ulaşımın rahat olması, konaklama imkânlarının fazla olması, yüksek teknolojiye sahip hastanelerin olması, dünya standartlarında medikal hizmetlerin verilmesi, kaliteli, doğru, etik, ulaşılabilir olması üzerinde durulmuştur.

Samsun'un medikal turizmde zayıflıklar açısından; Direkt uçuşların yetersiz olması hatta birçok ülkeyle direkt uçuşların olmaması en önemli sorunlardan biridir. Reklam ve tanıtımın yetersiz olması, sağlık personellerinin dil konusunda ve sağlık turizmi konusunda yetersiz olması, rakip ülkelerin hedef ülkelerle güçlü bağlantıları olması, ülkemiz aleyhinde kötü imaj oluşturulması, devlet desteğinin yetersiz oluşu, markalaşmanın yetersiz oluşu üzerinde durulmuştur.

Samsun'un medikal turizmde fırsatlar açısından; ulaşımın rahat olması, hedef pazar ülkelere yakın olması, özel hastanelerin gayretli olması, hedef pazar ülkelerle kültürel yakınlık, coğrafi güzelliklerinin olması, özel hastanelerde hijyene önem verilmesi, hedef pazar ülkelerde tıbbi yetersizlikler, medikal sektördeki teknolojik ilerlemeler hedef pazar ülkeleri çekmekte, medikal turist talebini karşılayacak kapasitenin iyi olması, Dini yakınlık ayrıca rakip ülkelerde İslamofobi nedeniyle hedef pazarların ülkemizi tercih etmesi, Yakın ülkelerde Türk kökenli dernek ve vakıflar bulunması üzerinde durulmuştur.

Samsun'un medikal turizmde tehditler açısından; İstanbul, Ankara, İzmir gibi bilinen şehirlere hastaların yönelmesi, rakip ülkelerin hedef pazarlarda lobi faaliyetlerinde bulunması, ülkemizin imajının içerden ve dışardan zedelenmesi, rakip ülkelerin medikal teknolojideki üstünlüklerini tehdit olarak kullanmaları, rakip ülkelerin hedef pazarlardaki farklı dinlerdeki sağlık personellerini ve STK'ları kullanmalarıdır. Aracıların, simsarların denetimsizliği, vergi vermemesi, imajı bozmaları, ruhsat verilmesinde yaşanan zorluklar, yatak kapasitesinin artırılmaması, savaş ve terör olaylarıdır.

Mevcut çalışmalar incelendiğinde, Samsun'daki medikal turizmin mevcut durumunun incelenmesi ve öneriler geliştirilmesiyle ilgili yapılan bu çalışmaya benzer çalışmalar da yapılmıştır. Ankara özelinde yapılan tez çalışmasında Ankara'nın ulaşım konusunda avantajlı ve direkt uçuşların fazla olması, başkent olması ve sağlık tesislerinin ve bilinen uzman doktorların fazla olmasıyla ön plana çıkmaktadır.

İstanbul’da yapılan çalışmada İstanbul’un medikal turizmde Samsun’a göre daha avantajlı olduğunu görmekteyiz. İstanbul’un dünyada bilinen ve turistik çekici yerleri fazla olan bir şehir olması, Ulaşım konusunda özellikle direkt uçuş konusunda avantajlıdır. Medikal turizm altyapısının çok iyi olması, Sağlık tesisleri ve konaklama imkânları daha çeşitlidir. Samsun İstanbul’dan daha sakin ve ulaşım kolaylığı olması konusunda avantajlıdır. Yapılan çalışmalarda genel olarak medikal turizmin gelişmekte olan bir sektör olduğunu görülmektedir. Tanıtım ve pazarlamaya önem verilmelidir. İyi yetişmiş doktor ve sağlık personellerine sahibiz ama yeterli seviyede medikal turizmden gelir elde edilememektedir. Türkiye genelinde yapılan çalışmalarda markalaşma, pazarlama konularında ileri durumda olan şehirler İstanbul ve Antalya öne çıkmaktadır. Samsun’daki Medikal turizm durumu üzerine bir değerlendirme çalışması Samsun’da yapılan ilk tez çalışmasıdır.

Araştırma sonuçlarına göre Samsun’un medikal turizmdeki mevcut durumu, medikal turizm ve diğer sağlık turizmi çeşitleri arasında eşgüdüm sağlanması için çalışmalar yapılmaktadır ama henüz gelişme aşamasında olduğu için yeterli değildir. Farklı kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülen faaliyetlerde ise yeterli bir iş birliği oluşturulamamıştır.

7. ÖNERİLER

Samsun'un medikal turizmle ilgili tüm hastane türleri (devlet, özel, üniversite, şehir), araçlar ve turizm sektör temsilcileri paydaşlarıyla beraber yapılacak çalışmalar, medikal turizmin tümüyle anlaşılmasına katkısı olacaktır. Samsun'un medikal turizminin ve sağlık turizminin birçok boyutunda çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Samsun'un hem iç hem de dış medikal turizm açısından değerlendirilmesi, konaklama konusunda hem hastanelerin hem de otellerin dâhil edileceği çalışmaların yapılması literatüre ve sektöre katkı sağlayacak çalışmalar olacaktır. Samsun'da medikal turizm ile termal turizm, üçüncü yaş (İleri yaş) ve engelli turizmi ilişkisinin daha iyi hale getirilebilmesiyle ilgili ortak çalışmalar yapılmalıdır.

Medikal turizmde ucuz şehir imajının kaliteyi uygun fiyata sunabilen şehir imajına dönüştürülmesi için gerekli tanıtım ve pazarlama faaliyetleri yapılmalıdır. Medikal hizmetlerin ucuz bir şekilde yapılması kalitesizlik algısına da neden olmaktadır. Sağlık çalışanlarının memnuniyetini ve sürekliliğini sağlayacaktır.

Hastane, tıp merkezi, ağız ve diş sağlığı polikliniği, muayenehane yöneticilerine göre direkt uçuşlar artırılırsa gelen hasta sayısı artacaktır. Rusya'dan, Azerbaycan'dan, Gürcistan'dan ve diğer güzergâh üzerinde olan ülkelerden İstanbul'a, Ankara'ya, Antalya'ya direkt uçuşları Samsun aktarmalı ek sefer olarak yapılmasının denenmesi faydalı olacaktır. Örneğin Rusya- Antalya direkt uçuşunu Rusya-Samsun-Antalya şeklinde yapılırsa gelen Rusya vatandaşı medikal turistlerin Samsun'a gelmesi kolaylaşacak ve medikal turist sayısı artacaktır. Gelişen teknolojiyle birlikte yerli hava taksilerin kullanımının sağlanması medikal turizme faydalı olacaktır. Devlet eliyle tahsis edilen 50-60 kişilik veya daha küçük uçaklarla medikal turizm geliştirilebilir.

Samsun ile Ankara arasında hızlı tren projesi tamamlanıp hizmete açıldığında hem turizm açısından hem de medikal turizm açısından çok faydalı olacaktır. Çünkü Ankara'ya birçok ülkeden direkt uçuşlar daha fazladır. Samsun Ankara'ya yakın olması nedeniyle daha kısa sürede birçok ülkeden hastalar Samsun'a gelebilecektir. Bu hem turistik iyi bir gezi şeklinde olacak hem de dünyanın birçok ülkesinden hastaların gelmesi kolaylaşacaktır. Gelen hastaların artışına göre de havayolu firmaları direkt uçuşları artıracaktır.

Samsun, medikal turizmde genel cerrahi, beyin cerrahisi, estetik cerrahi ve saç ekimi gibi daha başarılı olduğu branşlarda markalaşmalıdır. Bu branşlarda çok iyi

uzmanlara, tecrübeler ve teknik donanıma sahiptir. Arap ülkelerinden cerrahi operasyonlar için gelenlerin sayısı fazladır. Estetik cerrahiden de Avrupa ülkelerinden gelen hastaların sayısı fazladır. Markalaşmayla beraber hastaların güveni ve ilgisi artmakta ve elde edilen gelirden artmaktadır. Samsun’da medikal kaliteli hizmet hala çok ucuz fiyata verildiği için markalaşma verilen hizmetin değerini ve kalitesini artıracaktır. Markalaşmada devlet özel hastaneleri desteklemelidir. Hastanelerin karşılaştığı zorluklar; Reklam, pazarlama, hukuki altyapıda, sorunların giderilmesinde (vize problemi, ruhsat sorunu, otellerdeki engelliler için donanımların yetersizliği vb.) sorunların çözümü için çalışmalar yapılması gerekmektedir.



EKLER

EK-1. Görüşme Formu

Araştırma Sorusu: Samsun'un medikal turizmdeki mevcut durumu nedir?

Hastane:

Tarih:

Saat (Başlangıç-Bitiş):

İlgilinin Medikal Turizm Birimindeki Görevi:

GÖRÜŞMENİN AMACI

Merhaba. Adım Arif Çetin. Samsun Ondokuzmayıs Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Yüksek lisans öğrencisiyim. Samsun'un medikal turizminin mevcut durumunu ortaya koymak ve öneriler geliştirmek için bir araştırma yapmaktayım. Özel hastane yöneticilerinin medikal turizmdeki görüşlerinin uygulamaya ve literatüre önemli katkıları olacağını düşünüyorum.

Görüşmede kişisel bilgiler gizli tutulacak ve verdiğiniz bilgiler sadece bu araştırmada kullanılacaktır. Her hastane için bir kod numarası kullanılarak gizlilik korunacaktır.

Öncelikle katılımınız için çok teşekkür ederim. Görüşme öncesinde sormak istediğiniz bir konu varsa cevaplandırmak isterim. İsterseniz görüşmeye başlamak istiyorum.

GÖRÜŞME SORULARI (Kanıgür, 2021),

1. Medikal turizm kapsamında gelen hastalarınız çoğunlukla hangi ülkelerden gelmektedir?

1.1. Bu ülkelerde satış şubeleriniz var mıdır?

2. Medikal turistler daha çok hangi kanallar vasıtasıyla size ulaşmaktadır?

3. Medikal turizmde hangi tanıtım faaliyetlerini kullanıyorsunuz?

3.1. Neden?

EK-1.(devam) Görüşme Formu

- 4.Sağlık turizmi kapsamında hangi medikal hizmetleri vermekttesiniz?
- 5.Hastalarınız ve yakınları için konaklama hizmetleri nasıl sağlanmaktadır?
 - 5.1.Konaklama yeri açısından
 - 5.2.Paket program dâhilinde mi/ opsiyonel mi?
- 6.Hastanenizin otellerle işbirliği varsa nasıl gerçekleştirilmektedir?
 - 6.1.İkili anlaşmalar açısından
 - 6.2.Otellerden talep edilen özel istekler açısından (hijyen, özel menü, transfer gibi)
7. Özel hastanelerin medikal turizmde karşılaştıkları zorluklar nelerdir?
8. Medikal turistlerin Samsunu tercih etme nedenleri nelerdir?
- 9.Samsun hangi sağlık hizmetinde/ branşında öne çıkmaktadır?
- 10.Samsun'un medikal turizmdeki durumu nedir?
 - 10.1.Üstünlükleri açısından
 - 10.2.Zayıflıkları açısından
 - 10.3.Fırsatlar açısından
 - 10.4.Tehditler açısından
- 11.Samsun medikal turizm gelirini nasıl artırabilir?
- 12.Turizmcilere medikal turizm için önerileriniz nelerdir?

KAYNAKLAR

- Akbolat, M., Deniz, N. G. (2017). "Türkiye’de Medikal Turizmin Gelişimi ve Bazı Ülkelerle Karşılaştırılması", *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, C.1, S.2, s.s.125.
- Akın, M. H. (2021). "Sağlık Turizmine Genel Bir Bakış", *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.13.
- Alotaibi, S. Y. (2023). "Accreditation of Primary Health Care Centres in the KSA: Lessons from Developed and Developing Countries", *Journal of Taibah University Medical Sciences*, C.4, S.18, s.s.711-725.
- Alp, G. (2021). "Medikal Turistler Tarafından En Çok Tercih Edilen Medikal Turizm Destinasyonları ve Karşılaştırmaları", *Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Journal of Travel and Tourism Research*, S.19, s.s.47-79
- Arıcı, A. , (2022). *Bir Turistik Ürün Olarak Medikal Turizm*, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri Erciyes Üniversitesi
- Avcıl, S., Uslu, K. , (2022). "JCI Sağlık Standartlarının Akreditasyonlarının Türkiye’de Uygulanmasında Üniversite ve Devlet Hastanelerinin Hizmet Kalitesinin İncelenmesi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C.1, S.23, s.s.279-297.
- Aydın, O., (2012). "Türkiye’de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi", *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, C.14, S.23, s.s. 91-96.
- Ayık, U. (2016). "Türkiye’de Alternatif Turizm Faaliyetlerinin Gelişen Bir Kolu Olarak Kaplıcalar: Tuzla İçmeler Örneği", *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, C.15, S.1, s.s.149-169.
- Avcıkurt, C. , (2009). "The Mature Age Market in Europe and Its Influence on Tourism", *Sosyal Bilimler Dergisi*, s.s.141-157. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/864468>.
- Baltacı, A. , (2019). "Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır", *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.5, S.2, s.s. 369-370.
- Başa, B. A. , (2009). "Türk Hamam Kültürünün Spa&Wellness Mekânlarının Tasarımına Etkileri", *ZfWT Journal of World of Turks*, C.1, S.1, s.s.214.
- Bulut, Y. (2015). *Satış Teknikleri*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Bulut, Y. (2018). *Satışın Kuralları*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Bumerang Danışmanlık, (2020). "Sağlık Turizmini Etkileyen Faktörler", <https://bumerangdanismanlik.com/2020/11/20/saglik-turizmini-etkileyen-faktorler/>, Erişim Tarihi:12.06.2023.
- Buzcu, Z., Birdir, K. (2018). "Medikal Turizmde Mevcut Durum Analizi: İstanbul ve Antalya Örneği", *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal bilimler E-Dergisi*, S.65, Kırgızistan.
- Buzcu, Z. (2021). "Medikal Turizm", *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed: Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.84.
- Buzcu, Z. (2021). "Medikal Turizm", *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed: Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.88-91.
- Buzcu, Z. (2021). "Medikal Turizm", *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed: Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.97.

- Buzcu, Z. (2021). "Medikal Turizm", Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi, Ed: Şükran Karaca, Ankara, *Nobel Akademik Yayıncılık*, s.s.94.
- Buzcu, Z. (2021). "Medikal Turizm", Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi, Ed: Şükran Karaca, Ankara, *Nobel Akademik Yayıncılık*, s.s.95.
- Bozça, R., Kırarç, F. Ç., Kırarç R., (2017). "Sağlık Turizmi SWOT Analizi: Erzincan", *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, C.6, S.3, s.s.157-163.
- Chuang, T. C., Liu, J. S., Lu, Y.L., Lee, Y. (2014). "The Main Paths of Medical Tourism: From Transplantation to Beautification", *Tourism Management*, C.45, s.s.49-58.
- Chaulagain, S., Jahromi, M. F., Fu, X. (2021). "Americans' Intention to Visit Cuba as a Medical Tourism Destination: A Destination and Country Image Perspective", *Tourism Management Perspectives*, C.40. s.s.8-9.
- Connell, J. (2006). "Medical Tourism: Sea, Sun, Sand and ...Surgery", *Tourism Management*, C.27, S.6, s.s.1093-1100.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Yıldırım, E. (2017). "Araştırma Evreni ve Örneklem", Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Sakarya, s.s. 139-140.
- Çavmak, Ş., Çavmak, U., (2017). "Türkiye'de Sağlık Hizmetlerinin Tarihsel Gelişimi ve Sağlıkta Dönüşüm Programı", <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/340272>, Erişim Tarihi:08.06.2023.
- Çoban, H. (2009). Sağlık Ekonomisi ve Türkiye'de Sağlık Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demir, Y. , Oruç, P. , Baştürk, Y. A. , Övey, I, S. (2020). "Medikal Turistlerin Tercih Nedenleri: Samsun İli Örneği". *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, C.2, S.1, s.s.18-30.
- Demir, Y. , Oruç, P. , Baştürk, Y. A. , Övey, I, S. (2020). "Medikal Turistlerin Tercih Nedenleri: Samsun İli Örneği". *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, C.2, S.1, s.s.21.
- Deniz, S. , Kamer, H. (2013) "İlişkisel Pazarlama Kavramı", *ABMYO Dergisi*, C.29, S.30, s.s.3-16.
- Diekmann, A., Vincent, M., Bauthier, İ. (2020). "The Holiday Practices of Seniors and Their Implications for Social Tourism: A Wallonian Perspective", *Annals of Tourism Research*, C.85, s.s. 1-13.
- Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü, (2020). "İleri Yaş ve Engelli Turizmi", <https://elazigsaglikturizmi.saglik.gov.tr/TR-171913/ileri-yas-ve-engelli-turizmi.html>, Erişim Tarihi:07.06.2023.
- GWI (Global Wellness Enstitue) (2019). "Sağlık Sektörü İstatistikleri ve Gerçekleri", <https://globalwellnessinstitute.org/press-room/statistics-and-facts/>, Erişim Tarihi: 01.06.2022.
- GWI (Global Wellness Enstitue) (2018). "SPA Ekonomisi", <https://globalwellnessinstitute.org/what-is-wellness/spa-industry/>, Erişim Tarihi: 01.05.2022.
- Gülmez, M. (2020). "Sağlık Turizminde Öncü Ülkeler, Turizm Politikaları ve Pazarlama Stratejileri", *Sağlık Turizmi*, Ed. Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, Siyasal Kitabevi, s.s.189.
- Güneş, G., Dülger, A. S. , (2020). "Turizm Kavramı, Turizmin Tarihçesi, Ülke Ekonomilerine Katkısı ve Turizm İstatistikleri", *Sağlık Turizmi*, Ed. Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, Siyasal Kitabevi, s.s.20.

- Gürler, G. , (2021). “Sağlık Turizminde Girişimcilik Uygulamaları”, Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi, Ed: Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.399-400.
- Güzel, A., (2020). “Sağlık Turizminde Dijital Pazarlama”, *Sağlık Turizmi*, Ed. Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, Siyasal Kitabevi, s.s.324.
- HaberTürk, (2022). “Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesinde “Tıbbi Çamur Tedavisi” Yoğunluğu”, <https://www.haberturk.com/samsun-haberleri/29046264-samsun-egitim-ve-arastirma-hastanesinde-tibbi-camur-tedavisi-yogunlugu>, Erişim Tarihi:07.06.2023.
- Health-Tourism.com, (2022). “Medical Tourism History”, Health-Tourism.com Medical Tourism Made Simple, <https://www.health-tourism.com/medical-tourism/history/>, Erişim Tarihi:02.04.2022.
- Heung, V.CS. , Küçükusta, D. , Song, H. , (2010). “A Conceptual Model of Medical Tourism: Implications for Future Research”, *Journal of Travel Tourism Marketing*, C.27, S.3, s.s. 236-251.
- Heung, V.CS. , Küçükusta, D. , Song, H. , (2011). “Medical Tourism Development in Hong Kong: An Assessment of the Barriers”, *Tourism Management*, C.32, S.5, s.s.995-1005
- Horowitz, M.D., Rosensweig, J.A., Jones, C.A. (2007a). “Medical Tourism: Globalization of the Healthcare Marketplace”, *MedGenMed Medscape General Medicine*, C.9, S.4, s.s.33.
- Horowitz, M.D., Rosensweig, J.A., Jones, C.A. (2007b). “Medical Tourism: Globalization of the Healthcare Marketplace”, *MedGenMed Medscape General Medicine*, C.9, S.4, s.s.33.
- Hürriyet, (2020). “Sağlık Turizmi Neden Önemli”, <https://www.hurriyet.com.tr/aile/saglik-turizmi-neden-onemli-421171>, Erişim Tarihi:12.06.2023.
- Iordache, C., Ciochina, I., Roxana, P. (2013). “Medical tourism-between the content and socio-economic development goals, development strategies”, *Romanian Journal of Marketing*, C.1, s.s.31-43.
- ISPA (2022). “Definition of Spa”, International Spa Association, <https://experienceispa.com/resources/spa-goers>, Erişim Tarihi: 20.05.2022.
- ISPA (2022). “Types of Spas”, International Spa Association”, <https://experienceispa.com/resources/spa-goers>, Erişim Tarihi: 20.05.2022.
- İçöz, Ö. (2009). “Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal Turizm ve Türkiye'nin Olanakları”, *Journal of Yaşar University*, C.4, S.14, s.s. 2257-2279.
- JCI (Joint Comission International) (2023). “Who we are”, <https://www.jointcommissioninternational.org/who-we-are/>, Erişim Tarihi;07.05.2023.
- Kanıgür, S. , (2021). *Ankara'nın Sağlık Turizmi Potansiyeli Üzerine Bir İnceleme*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.
- Kanıgür, S., (2021). *Ek-1 Görüşme Formu*, Ankara'nın Sağlık Turizmi Potansiyeli Üzerine Bir İnceleme, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.
- Karaca, Ş. (2021). “Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi”, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karaca, Ş. (2021). “Sağlık Turizminde Pazarlama”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran K, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.215.

- Karadzhova, Z., Bozhilova, Z. (2019). "Opportunities of Health Tourism for Prevention and Treatment of Diseases Through Peloid Therapy", *Management And Education*, C.15, S.2, s.s. 60-67.
- Karapınar, E. S., (2021). "Sağlık Turizminde Markalaşma", *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel akademik Yayıncılık, s.s. 239.
- Kangas, B. (2010). "Küresel Bir Dünyada Tıbbi Bakım İçin Seyahat Etmek", *Tıbbi Antropoloji Sağlık ve Hastalıkta Kültürlerarası Çalışmalar*, C.29, S.4, s.s. 344-362.
- Kaplıca Tatilleri, (2022). "Havza Kaplıcaları- Kaplıca ve Termal Sular",
<https://kaplicatatilleri.com/havza-kaplicalari/>, Erişim Tarihi:07.06.2023.
- Karagülle, M. Z. (2009). Kaplıca Tıbbında tanımlar, <https://www.termalspasaglik.com/kaplica-tibbinda-tanimlar/>.
- Kavak, D. G., Esatoğlu, A. E., (2020). "Medikal Turizm'de Kalite ve Akreditasyon", *Sağlık Turizmi*, Ed: Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, Siyasal Kitabevi, s.s.364.
- Kayral, İ. H., (2018). "Dünya'da ve Türkiye'de Sağlık Hizmetleri Akreditasyonu", *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, C.27, S.31.
- Kevan, S. M. (1993). "Quests for Cures: A History of Tourism for Climate and Healty", *International Journal of Bio Meteorology*, C.37, s.s.113-124.
- Kılıçlar, A. , Aysen, E. , Küçükergin, F. , (2017). "Demografik Değişimlerin Turizm Türleri Üzerindeki Belirleyici Etkisi: Üçüncü Yaş Turizmi", *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, S.2, s. s. 80-100.
- Kidholm, K., Olholm, A. M., Olsen, M. B., Cicchetti, A., Fure, B., Halmesmaki, E., Kahveci, R., Kiivet, R. A., Wasserfallen, J.B., Wild, C., Colom, L.S. (2015). "Hospital Managers'need for İnformation in Decision –Making-An İnterview Study in Nine European Countries", *Health Policy*, S.149, s.s.1424-1432.
- Kingsnorth, S. (2017). "Sosyal Medya", *Digital Marketing Strategy An integrated approach to online marketing*, Ed: Doç. Dr. Fahri Apaydın, *Nobel Akademik Yayıncılık*, s.s. 153.
- Kiremit, A.Ş. (2008). Turizmin Gelişiminde Bir Alternatif Olarak Medikal Turizm: Bir Sağlık Kuruluşunda Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Kosic, K., Pivac, T., Romelic, J., Lazic, L., Stojanovic, V., (2011). "Characteristics of Termal-Mineral Waters in Backa Region (Vojvodina) and Their Exploitation in Spa Tourism", *Renewable and Sustainable Energy Rewievs*, C.15, S.1, s.s. 801-807.
- Kördeve, M. K. (2016). "Sağlık Turizmine Genel Bir Bakış ve Türkiye'nin Sağlık Turizmindeki Yeri", *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırmaları Dergisi*, C.2, S.1, s.s.53.
- Medical Tourism İndex, (2020). "Medical Tourism Index 2020-2021 Global Destinations",
<https://www.medicaltourism.com/mti/home>, Erişim Tarihi:09.06.2023.
- Mergen, H., Mergen, B. E., Erdoğan, A. B. (2006). "Jeotermal Enerji ve Balneoterapi Uygulamaları", *FTR Bil. Der.*, C.9, S.3, s.s. 108-113.
- Munteanu, C., Munteanu, D. (2019). "Thalassotherapy Today", *Balneo Research Journal*, C.10, S.4, s.s.440-444.
- Medikal Tourism Association (n.d.). 2020-2021 MTI Medikal Turizm Endeksi
<https://www.medicaltourism.com/mti/home>, Erişim Tarihi: 25.10.2022.

- Mohamad, W. N. , Ömer, A. , Haron, M. S. (2012). “The Moderating Effect of Medical Travel Facilitators in Medical Tourism”, *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, S.65, s.s.358-363.
- Moloğlu, V. (2015). “Rising Medical Tourism With a Value; Contribution of the Turkey’s Economy”, *International Conference on Eurasian Economies*, s.s.673-680.
- Morçin, S. E. (2021). “Türkiye’de Sağlık Turizminin Potansiyeli ve Sağlık Turizmi Uygulamaları”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.45.
- Morçin, S. E. (2021). “Türkiye’de Sağlık Turizminin Potansiyeli ve Sağlık Turizmi Uygulamaları”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.46.
- Namugenyi, C. , Nimmagadda, S. L. , Reiners, T. (2019). “Design of a SWOT Analysis Model and its Evaluation in Diverse Digital Business Ecosystem Contexts”, S.159, s.s.1145.
- Önem, E.Ö. (2021). “Termal Turizm (Kaplıca&Spa&Wellness)”, *Sağlık Turizmi*, Ed: Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, Siyasal Kitabevi, s.s.61-73.
- Önem, E. Ö., (2021). “Engelli Turizmi”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.123.
- Özbek, T. (2011). “Jeotermal Kaynakların Sağlık ve Termal Turizmde Değerlendirilmesi”, *Jeofizik Bülteni*, Eylül Aralık, s.s. 27-37.
- Özkan, F., (2022). “Sağlık Turizminde Samsun’un Stratejik Önemi”. *Askon Samsun İkiztepe Sağlık Zirvesi*, Askon, Samsun.
- Özkurt, H. (2007). “Sağlık Turizmi Tahvilleri”, *Maliye Dergisi*, S.152, s.s.126.
- Poorani, A. A. , Poorani, R. , (t.y.). “The Role of Hotel Industry in Medical & Wellness Tourism”, <https://www.magazine.medicaltourism.com/article/the-role-of-hotel-industry-in-medical-wellness-tourism>, Erişim Tarihi: 27.10.2022
- Perez, CP. G., Soutelo, S. G., Mosqueira, ML M., Soto, JL L., (2019). “Spa Techniques and Technologies: from the Past to the Present”, *SpringerLink*, C. 5, s.s.71-81.
- Sağlık Bakanlığı, (2022). “Türkiye’de Termal Sağlık Turizmi”, *Sağlık Turizmi*, <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/Eklenti/10949/0/07pdf.pdf>, Erişim Tarihi:05.05.2022.
- Sakallıoğlu, U., (2022). “Samsun’un Sağlık Tarihi”, *Askon Samsun İkiztepe Sağlık Zirvesi*. Askon, Samsun.
- Samsun Büyükşehir Belediyesi, (2013). “Mavi Işıklar Engelliler Eğitim, Dinleme ve Rehabilitasyon Merkezi”, <https://www.samsun.bel.tr/icerik/mavi-isiklar-engelliler-egitim-dinlenme-ve-rehabilitasyon-merkezi>, Erişim Tarihi:07.06.2023.
- Somuncu, M. F., (2020). “Sektörden Bir Bakış Açısı: Sağlık Turizminde Aracı Kuruluşlar”, *Sağlık Turizmi*, Ed. Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, Siyasal Kitabevi, s.s.425-428.
- Somuncu, M. F., (2020). “Sektörden Bir Bakış Açısı: Sağlık Turizminde Aracı Kuruluşlar”, *Sağlık Turizmi*, Ed. Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, Siyasal Kitabevi, s.s.424-425.
- Souza, B. M., Alves, G. M., (2019). “The Role of relationship marketing in behavioural intentions of medical tourism services and guest experiences”, *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, C.2, S.3, ss.224-240.

- Suess, C., Baloğlu, S., Busser, J. A. (2018). "Perceived Impacts of Medical Tourism Development on Community Wellbeing", *Tourism Management*, C.69, s.s.232-245.
- Sülün, İ., (2021). "DSÖ: Dünya Geneline 1 Milyardan Fazla Engelli Bulunuyor", <https://www.aa.com.tr/tr/saglik/dso-dunya-geneline-1-milyardan-fazla-engelli-bulunuyor/2436449#>, Erişim Tarihi:25.04.2023.
- Şahin, K., Yılmaz, A., (2009). "Samsun İlinde Doğal Kaynaklara Dayalı Turizm Arzı ve Planlaması", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, C.2, S.7, s.s.218-231.
- Taheri, B. , Chalmers, D. , Wilson, J. , Arshed., N. (2021). "Gerçekten Tavsiye Eder misin? *Medikal Turizmde Kulaktan Kulağa İletişimin Öncülleri*", C.83, s.s.1-18.
- Taş, D., (2014). "*Türkiye'den Medikal Turizm Kapsamında Hizmet Alan Hastaların Memnuniyetlerinin Belirlenmesi: Ankara İli Örneği*", Yüksek Lisans Tezi, Ankara Atılım Üniversitesi.
- Tengilimoğlu, D., Zekioğlu, A. (2020). "Dünyada ve Türkiye'de Medikal Turizm", Sağlık Turizmi, Ed: Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, *Siyasal Kitabevi*, s.s.102.
- Tengilimoğlu, D., Tosun, N., (2020). "İleri Yaş ve Engelli Turizmi", Sağlık Turizmi, Ed: Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, *Siyasal Kitabevi*, s.s.121-152.
- Tengilimoğlu, D., Zekioğlu, A. (2020). "Dünyada ve Türkiye'de Medikal Turizm", Sağlık Turizmi, Ed: Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, *Siyasal Kitabevi*, s.s.104.
- Tengilimoğlu, D., Zekioğlu, A. (2020). "Dünyada ve Türkiye'de Medikal Turizm", Sağlık Turizmi, Ed: Dilaver Tengilimoğlu, Ankara, *Siyasal Kitabevi*, s.s.100-101.
- Tontuş, H. Ö., (2015). "Dünya'da Sağlık Turizmi", Dünyada Sağlık Turizmi, www.academia.edu/39897884/DÜNYADA_SAGLIK_TURIZMI ErişimTarihi:03.06.2023
- Tontuş, H. Ö., (2022). "Sağlık Turizminde Aracı Kurumlar", *Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığı*, <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/TR-23593/saglik-turizminde-araci-kurumlar.html> s. s. 4, Erişim Tarihi: 23.10.2022.
- Tontuş, H. Ö., (2018). "Sağlık Turizmi Tanıtımı ve Sağlık Hizmetlerinin Pazarlanması İlkeleri Üzerine Değerlendirme", *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, C:3, S:1, s.s.67-88.
- Tontuş, H. Ö. (2019). "Sağlık Turizmi Nedir", *Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATÜRK)*. https://www.researchgate.net/publication/333816088_Saglik_Turizmi_Nedir, Erişim Tarihi: 05.04.2022.
- Tontuş, H. Ö. (2019). "Sağlık Turizmi Nedir", *Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATÜRK)*. https://www.researchgate.net/publication/333816088_Saglik_Turizmi_Nedir, Erişim Tarihi: 20.04.2022.
- Tontuş, H. Ö. (2019). "Sağlık Turizminin Tarihçesi", *Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATÜRK)*. https://www.researchgate.net/publication/334050999_SAGLIK_TURIZMININ_TARIHCESI, Erişim Tarihi: 31.03.2022.
- Tontuş, H. Ö. (2022). "Sağlık Turizmi Nedir", *Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATÜRK)*. <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/Eklenti/10944/0/02pdf.pdf>, Erişim Tarihi: 23.03.2022.
- Tontuş, H. Ö. (2019). "Sağlık Turizmi Nedir", *Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATÜRK)*. https://www.researchgate.net/publication/333816088_Saglik_Turizmi_Nedir, Erişim Tarihi: 23.04.2023.

- Tontuş, H. Ö. (2022). “Türkiye’nin Sağlık Turizmindeki Önemi”, *Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATÜRK)*, <https://totm.inonu.edu.tr/yukle/files/satuk/06.pdf>, Erişim Tarihi: 22.05.2023.
- Turner L.G., (2010). “Quality in Health Care And Globalization of Health Services: Accreditation and Regulatory Oversight of Medical Tourism Companies”, *International Journal for Quality in Health Care*, C.23, S.1, s. s. 1-7.
- T. C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2022). “2022 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı”, https://www.sbb.gov.tr/wpcontent/uploads/2022/07/2022_Yili_Cumhurbaşkanlığı_Yıllık_Programı.pdf, Erişim Tarihi: 16.10.2022.
- T. C. Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi, (2023). “Özel Hastaneler Yönetmeliği”, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4854&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>, Erişim Tarihi:27.05.2023.
- T. C. Dışişleri Bakanlığı Türk Akreditasyon Kurumu, (2023). “Türkak Hakkında”, <https://www.turkak.org.tr/kurumsal/hakkinda.html>, Erişim Tarihi:28.05.2023.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, (t.y.). “Samsun Tarihçe”, Samsun İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, <https://samsun.ktb.gov.tr/TR-59618/tarihce.html>, Erişim Tarihi:30.10.2022.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, (2022). “ Uluslararası Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Sahibi Sağlık Tesisi”, Samsun İl Sağlık Müdürlüğü, www.samsunism.saglik.gov.tr/2022 , Erişim Tarihi:22.05.2023.
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri. Sağlık. Türk Dil Kurumu. <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi:10 Mart 2022.
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri. Termal. Türk Dil Kurumu. <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi:25 Nisan 2022.
- Türkiye Sağlık Vakfı, (2023). “Medikal Turizm Nedir”, www.saglik.org.tr/post/medikal-turizm-nedir Erişim Tarihi:07.06.2023.
- TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği), (2003). “Spa Turizminde Büyük Olanaklar”, https://tursab.org.tr/dosya/1019/03eyspa_1019_1740531.pdf, Erişim Tarihi: 19.05.2022.
- Türksoy, A. , Türksoy, S. S. (2010). “Termal Turizmin Geliştirilmesi Kapsamında Çeşme İlçesi Termal Kaynaklarının Değerlendirilmesi”, *Ege Akademik Bakış*, C.10, S.1, s. s. 699-725.
- TÜSEB (Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı) (t. y.). “Akreditasyon Nedir?”, T.C. Sağlık Bakanlığı, <https://www.tuseb.gov.tr/tuska/akreditasyon-nedir>, Erişim Tarihi:23.10.2022.
- UN (United Nations), (2019). “Aging”, <https://www.un.org/en/global-issues/ageing>, Erişim Tarihi: 07.06.2022.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization), (2019). “ UNWTO/ GTERC Asia Tourism Trends Executive Summary 2019 Edition”, www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284421176, Erişim Tarihi:28.05.2023.
- USHAŞ (Uluslararası Sağlık Hizmetleri A.Ş.). , (2022). “Sağlık Turizmi Verileri”, <https://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/> Erişim Tarihi 26.10.2022.
- USHAŞ (Uluslararası Sağlık Hizmetleri A.Ş.). , (2022). “Sağlık Turizmi Verileri”, <https://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/> Erişim Tarihi 21.04.2023.

- Usta, S. K. , Asan, Ş. S. (2021). “Pandemi Döneminde Medikal Turizm Engelleri”, Fenerbahçe Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, C.1, S.1, s.s.10-20.
- Uzut, İ. (2021). “Sağlık Turizminde Politika ve Planlama”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.163.
- Uzut, İ. (2021). “Sağlık Turizminde Politika ve Planlama”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.174.
- Worldometers Info, (2021). “World Population by Year”, <https://www.worldometers.info/world-population> Erişim Tarihi: 07.06.2022.
- Yalçın, P. (2006). Türkiye’de Sağlık Turizminde Alt Yapı Oluşturulma Gereği ve Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı.
- Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, (2022). “Genel Tanımlar”. *T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı*. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11475/genel-tanimlar.html>, Erişim Tarihi: 27.04.2022.
- Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (t.y.). “Termal Turizm Master Planı”, *T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı*, <http://www.ktbbyatirimisletmeler.gov.tr/Eklenti/21666,ttmp.pdf?0>, Erişim Tarihi: 24.05.2022.
- Yavuz, G. (2021). “Dünyada Sağlık Turizminin Potansiyeli ve Sağlık Turizmi Uygulamaları”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.19.
- Yavuz, G. (2021). “Dünyada Sağlık Turizminin Potansiyeli ve Sağlık Turizmi Uygulamaları”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.20.
- Yavuz, G. (2021). “Dünyada Sağlık Turizminin Potansiyeli ve Sağlık Turizmi Uygulamaları”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.35.
- Yıldız, M. (2021).“Sağlık Turizmi İşletmelerinde Kalite Yönetimi”, *Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi*, Ed. Şükran Karaca, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, s.s.364.
- Yiğit, A., Yiğit, V., Eroymak, S. (2019). “Veri Zarflama Analizi ile Ülkelerin Medikal Turizm Etkinliğinin Ölçülmesi”, *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, C.12, S.18, s.s.917-936.
- Zengingönül, O., Emeç, H., İyilikçi, D.E. ve Bingöl, P, (2012). “Sağlık Turizmi: İstanbul’a Yönelik Bir Değerlendirme”, *Ekonomistler Platformu*, İstanbul: İstanbul Kalkınma Ajansı, s.s. 1-76.

ÖZ GEÇMİŞ

Samsun 19 Mayıs Lisesi'ni 1995 yılında bitirdim. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Amasya MYO Turizm ve Otelcilik Bölümünden 1998 yılında mezun oldum. Daha sonra Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi'nden 2002 yılında mezun oldum. Turizm sektöründe 20 yıl servis, muhasebe, ön büro ve seyahat acentesinde çeşitli görevlerde bulundum. 2019 yılında OMÜ LUEE Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans programına başladım. (25.07.2023).

İletişim Bilgileri

ORCID ID : 0000-0001-8045-4077

Yayınlar:

1. Çetin, A. (2022, Eylül). “Samsun’un Sağlık Turizmi Potansiyeli Üzerine Bir İnceleme Samsundaki Hastaneler Üzerine Bir İnceleme”. Ege 6. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, İzmir.