

T.C
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA ESTETİK
UYGULAMALAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: İSTANBUL İLİ
BAKIRKÖY İLÇESİ ÖRNEĞİ

İŞLETME ANA BİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Gülay TAMER

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Selma KARATEPE

İSTANBUL -2020

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Gülay TAMER
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Sağlık Turizmi kapsamında Estetik Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma: İstanbul İli Bakırköy ilçesi Örneği
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : İşletme
- BİLİM DALI** : Sağlık Yönetimi
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 29.01.2020
- SAYFA SAYISI** : 97
- TEZ DANIŞMANI** : Prof. Dr. Selma Karatepe
- DİZİN TERİMLERİ** : Sağlık Turizmi, EstetikTurizm, Uluslararası Hasta
- TÜRKÇE ÖZET** : Yapılanbu tez çalışmasıyla sağlık turizmi kapsamında ülkemize estetik tedavi amacıyla gelen yabancı hastaların Türkiye' deki sağlık kuruluşlarına hangi kanallar vasıtası ile ulaştıklarını,Bölgeyi tercih etme nedenlerini,sağlık kuruluşlarının sundukları sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan hizmetleri ve yabancı hastaların Türkiye' de aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ortalamalarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir. İstanbul ilinin Bakırköy ilçesinde bulunan özel sağlık kuruluşlarının yaptığı çalışmaların ışığında estetik turizm sektöründe Türkiye'nin mevcut durumunu incelemektedir.
Sağlık turizmi kapsamında estetik turizm verileri çeşitli başlıklar altında değerlendirilmiştir. Konuyla ilgili literatür taraması yapılarak geniş ölçüde ele alınan estetik turizmin önemine dikkat çekilmiştir.
Türkiye'nin estetik turizm alanında oldukça yüksek potansiyele sahip olduğu saptanmış, farklıaçılardan geliştirilmesigereken alanlara yönelik çeşitli öneriler ortaya konulmuştur.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1.İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
2. YÖK Ulusal Tez Merkezi

Gülay TAMER

T.C
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA ESTETİK
UYGULAMALAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA:İSTANBUL İLİ
BAKIRKÖY İLÇESİ ÖRNEĞİ

İŞLETME ANA BİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Gülay TAMER

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Selma KARATEPE

İSTANBUL-2020

BEYAN

Yüksek Lisans tezi olarak sunmuş olduğum “Sağlık Turizmi Kapsamında Estetik Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma;İstanbul İli Bakırköy İlçesi Örneği”adlı yüksek lisans tezimin ilk adımı olan proje safhasından, son adımı olan sonuçlanma kısmına kadar olan tüm süreçler boyunca bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı olabilecek herhangi bir yardıma başvurulmadan yazılmış olan“Sağlık Turizmi Kapsamında Estetik Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma;İstanbul İli Bakırköy İlçesi Örneği”adlı yüksek lisans tezi için yararlanmış olduğum tüm eserlerin bibliyografyada gösterilenlerden ibaret olduğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanıldığını belirtir ve onurumla beyan ederim.

Gülay TAMER

.../.../2020

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Gülay TAMER 'in “Sağlık Turizmi Kapsamında Estetik Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma: İstanbul İli Bakırköy İlçesi Örneği” adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı Sağlık Yönetimi Bilim Dalı YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Prof. Dr. Selma KARATEPE

(Danışman)

Üye

Prof. Dr. Metin ATEŞ

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Yeşim KOÇYİĞİT

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.... / / 2020

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Enstitü Müdürü

ÖZET

SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA ESTETİK UYGULAMALAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA:İSTANBUL İLİ BAKIRKÖY İLÇESİ ÖRNEĞİ

Yapılan bu tez çalışmasıyla İstanbul ilinin Bakırköy ilçesinde bulunan özel sağlık kuruluşlarında yapılan çalışmaların ışığında estetik turizm sektöründe Türkiye'nin mevcut durumunu incelemektedir.Sağlık turizmi kapsamında ülkemize estetik tedavi amacıyla gelen yabancı hastaların Türkiye'deki sağlık kuruluşlarına hangi kanallar vasıtası ile ulaştıklarını,Türkiye'yi tercih etme nedenlerini,sağlık kuruluşlarının sundukları sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan hizmetleri ve yabancı hastaların Türkiye'de aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ortalamalarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir.

Bu doğrultuda İstanbul ili Bakırköy İlçesindeki Özel Sağlık kuruluşlarına tedavi amaçlı gelen hastalara anket tekniği ile veri toplanmış olup, 240 adet anket formu istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur.

Bu açıdan, araştırmanın cevaplamayı amaçladığı sorular şunlardır:

Hastaların yaşı memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığı,hastaların cinsiyeti memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığı,hastaların eğitim durumu memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığı,hastaların gelir düzeyi memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığı,hastaların milliyetlerine göre memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığı,hastaların uygulattığı estetik tıp uygulamaların çeşidine göre memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığı,hastalara sağlanan sağlık hizmetlerinin yanında sağlanan diğer hizmetlere göre memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığı ve hastalara hizmet alırken en çok şikayetçi oldukları konulara göre memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığı konularında estetik turizmin sağlık turizm üzerine olan etkilerini belirleyebilmek adına tanımlayıcı bir alan çalışması yapılmıştır.

Çalışma literatür araştırması ve uygulama bölümünden oluşmaktadır. Çalışmanın kuramsal yapısını oluşturmak amacıyla literatür araştırması yapılmıştır. Literatür taraması kısmında öncelikle estetik turizmin Dünyada ve Türkiyedeki özellikleri,

tehtidleri fırsatları ve Türkiye’de estetik turizmin geliştirilmesi gereken konuları anket tekniği kullanılarak araştırılmış ve açıklanmıştır. Sonuçlara ulaşabilmek için frekans analizleri yapılmış, memnuniyet düzeyi değişkenleri için tanımlayıcı istatistikler hesaplanmış ve demografik değişkenler ile hastaların en çok şikâyetçi oldukları konuların memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığını test etmek üzere anova testleri yapılmıştır. güvenilirlik analizi, normal dağılım testi analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır.

Bu çalışmada, estetik turizm açısından mevcut durumunu inceleyerek sektöre ilişkin potansiyelini ortaya koymak, ülkemiz için estetik turizmin önemini vurgulamak ve sektördeki yerimizin geliştirilmesine yönelik değerlendirmelerde bulunmak amaçlanmıştır. Kaynak tarama yöntemi kullanılarak Türkiye’de estetik turizmin yeri detaylı bir şekilde incelenmiş ve analiz edilmiştir. Estetik turizm verileri çeşitli başlıklar altında değerlendirilmiştir. Konuyla ilgili literatür taraması yapılarak geniş ölçüde ele alınan estetik turizmin önemine dikkat çekilmiştir. Türkiye’nin estetik turizm alanında oldukça yüksek potansiyele sahip olduğu saptanmış, farklı açılardan geliştirilmesi gereken alanlara yönelik çeşitli öneriler ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Estetik Turizm , Medikal Estetik

SUMMARY

A STUDY ON THE SCOPE OF HEALTH TOURISM FOR AESTHETIC APPLICATIONS ON BAKIRKOY DISTRICT OF ISTANBUL PROVINCE SAMPLE

This thesis examines the impact of studies on private health care facilities in Bakirköy district of Istanbul province on the aesthetic tourism sector in Turkey and the current situation.

This study primarily examines the reasons behind why foreign patients prefer Turkey to receive healthcare services and how they make contact with health institutions in Turkey. Moreover; The aim of this study is to determine whether the satisfaction level of health care institutions and other services is different according to demographic variables. Accordingly, data were collected by questionnaire from patients who came to Private Health institutions in Bakirköy district of Istanbul for treatment and 240 questionnaires were subjected to statistical analysis.

This research, first; It examines whether the age of the patients makes a difference in the satisfaction level and whether the patient gender makes a difference in the average satisfaction level. Furthermore; whether the educational level of the patients makes a difference in the average satisfaction level and whether the differences in the income level of the patients make a difference in satisfaction. In the next stage; It compares the effect of patients' nationalities on the average satisfaction level and whether the patients make a difference in their satisfaction levels according to the type of aesthetic medical applications applied, and seeks to answer whether the other services provided to patients make a difference in the average satisfaction level. As a result, a descriptive field study was conducted in order to determine the effects of satisfaction levels on health tourism according to the subjects most frequently complained of while receiving services.

The study consists of literature research and application section. In order to form the theoretical structure of the study, a literature search was conducted. The literature in the first part of the aesthetic features of tourism in the world and in Turkey, have been investigated using the threat of opportunities and issues need to be improved survey techniques and the aesthetics of tourism in Turkey is explained. In order to reach the results, frequency analyzes were conducted, descriptive statistics were calculated for the satisfaction level variables and anova tests were performed to test whether the differences between the demographic variables and the subjects that most patients complained about the satisfaction level averages. reliability analysis,

normal distribution test analysis, correlation analysis and regression analysis were performed.

In this study, it is aimed to reveal the potential of the sector by examining the current situation in terms of aesthetic tourism, to emphasize the importance of aesthetic tourism for our country and to make evaluations to improve our place in the sector. Location of the source scanning method using aesthetic tourism in Turkey have been examined and analyzed in detail. Aesthetic tourism data were evaluated under various headings. The literature review on the subject has been made and the importance of aesthetic tourism has been emphasized. Turkey's aesthetic found in the tourist area which is quite high potential, several suggestions were put forward for the field to be developed from different angles.

Keywords: Health Tourism, Aesthetic Tourism, Medical Aesthetics

İÇİNDEKİLER

SAYFA

ÖZET.....	I
SUMMARY	III
İÇİNDEKİLER.....	V
KISALTMALAR LİSTESİ	VIII
TABLolar LİSTESİ	IX
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	X
ÖN SÖZ.....	XI
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	2
SAĞLIK TURİZMİ.....	2
1.1.SAĞLIK TURİZMİ TANIMI VE KAPSAMI	2
1.2. SAĞLIK TURİZMİNİN TARİHİ GELİŞİMİ VE ANADOLU TARİHİNDEKİ YERİ ..3	
1.3.SAĞLIK TURİZMİNİN ÇEŞİTLERİ	5
1.3.1. Medikal Turizm (Tıp Turizmi)	6
1.3.2. Termal Turizm (Spa ve Wellness Turizmi)	7
1.3.3. Geriatri Turizmi (Üçüncü Yaş Turizmi) ve Engelli Turizmi.....	9
1.3.4. Engelli turizmi	11
1.4. SAĞLIK TEMASI İÇEREN TURİZM ÇEŞİTLERİ.....	11
1.4.1. Tatilde Tedavi Edilen Turist.....	12
1.4.2. Tatil ve Tedavi Amaçlı Turistler	12
1.4.3. Tatil Yapan Hastalar	13
1.4.4. Sadece Hastalar	13
1.5.DÜNYADA SAĞLIK TURİZMİNİN ÖNEMİ	13
1.5.1. Dünyada Sağlık Turizminin Ükelere Göre Dağılımı	14
1.5.2. Dünyada Sağlık Turizmi Trendleri	15
1.6.SAĞLIK TURİZMİ EKONOMİSİ, TURİZM ENDÜSTRİSİNDEKİ PAYI VE KATKISI	18

1.7.TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİ	19
1.7.1. Sağlık Turizmi Birimi	20
1.7.2. Sağlık Turizmi Daire Başkanlığının Kuruluşu	20
1.7.3. Türkiye'de Sağlık Turizminin Branşlara Göre Dağılımı	22
1.7.4. Türkiye'de Sağlık Turizmi Hareketliliğine İlişkin Bulgular	22
1.7.5. Türkiye'de Sağlık Turizminin Stratejik Analizi	23
1.7.6. Sağlık Turizminde Türkiye'nin Vizyonu.....	24
İKİNCİ BÖLÜM.....	27
ESTETİK TURİZM	27
2.1. ESTETİK TURİZM KAVRAMI	27
2.2. 2.2. ESTETİK TURİZMİN SOMUT VE SOYUT FAYDALARI.....	32
2.2.1. Estetik Turizmin Somut Faydaları	32
2.2.2. Estetik Turizmin Soyut Faydaları.....	33
2.3.ESTETİK TURİZMİN ÖNÜNDE BULUNAN ENGELLER VE RİSKLER	33
2.4.ESTETİK TURİZMDE TÜRKİYE'NİN GÜÇLÜ VE ZAYIF YÖNLERİ	34
2.4.1.Estetik Turizmde Türkiye'nin Güçlü Yönleri.....	35
Estetik turizmde Türkiye'nin güçlü yönleri şunlardır:.....	35
2.4.2.Estetik Turizmde Türkiye'nin Zayıf Yönleri	36
Estetik turizmde Türkiye'nin zayıf yönleri şunlardır:.....	36
2.5. ESTETİK TURİZMDE TÜRKİYE'NİN KARŞISINDAKİ FIRSATLAR VE TEHDİTLER.....	36
2.5.1. Estetik Turizmde Türkiye'nin Karşısındaki Fırsatlar	36
2.5.1.1. Avrupa Ülkeleri Açısından Fırsatlar	37
2.5.2.Estetik Turizmde Türkiye'nin Karşısındaki Çevresel Tehditler	39
2.6. TÜRKİYE'DE ESTETİK TURİZMİN GELİŞMESİ	39
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	41
SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA ESTETİK UYGULAMALAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: İSTANBUL İLİ BAKIRKÖY İLÇESİ ÖRNEĞİ.....	41
3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE KAPSAMI	41
3.2.ARAŞTIRMANIN AMACI.....	43
3.3.ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	44
3.4.ARAŞTIRMANINSINIRLILIKLARI.....	44
3.5.ARAŞTIRMANINANAKÜTLESİ VE ÖRNEKLEMİ.....	45
3.6.VERİLERİN TOPLANMASI	45
3.7.ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	44
3.8.VERİLERİN GEÇERLİLİĞİ VE GÜVENİRLİLİĞİ	45

3.9. BULGULAR	45
3.9.1.Güvenirlik Analizi	45
3.9.2. Demografik Değişkenlere İlişkin İstatiksel Analizler	45
3.9.3Demografik Değişkenlere İlişkin İstatiksel Analizler	56
TARTIŞMA.....	61
SONUÇ.....	63
ÖNERİLER.....	68
KAYNAKÇA.....	70
EKLER	■

KISALTMALAR LİSTESİ

A.G.E.	: ADI GEÇEN ESER
AR-GE	: ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME
A.Ş.	: ANONİM ŞİRKET
BKZ .	: BAKINIZ
ÇEV.	: ÇEVİREN
DER.	: DERLEYEN
ED.	: EDİTÖR
IBID	: AYNI ESER
NO.	: SAYI
P.	: PAGE (SAYFA)
PP.	: PAGES (SAYFALAR)
S.	: SAYFA
SS.	: SAYFALAR
H	: HİPOTEZ
S.B.E.	: SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SPSS	: STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES (SOSYAL BİLİMLER İÇİN İSTATİSTİK PAKETİ)
VB.	: VE BENZERİ / VE BENZERLERİ
VD.	: VE DİĞERLERİ (ÇOK YAZARLI ESERLERDE : İLK YAZARDAN SONRAKİLER)
VOL.	: VOLUME (CİLT)

TABLolar LİSTESİ

SAYFA

Tablo 1.1. Ülkelerin Sağlık Turizmi Sıralaması	15
Tablo 1.2. Medikal Turizm Pazarında Lider Ülkeler ve Ön Plana Çıktıkları Tedaviler.....	15
Tablo 3.1. Güvenirlik Analizi	45
Tablo 3.2. Katılımcıların Milliyeti	46
Tablo 3.3. Katılımcıların İkamet Ettikleri Ülke	47
Tablo 3.4. Katılımcıların Demografik Özellikleri	48
Tablo 3.5. Katılımcıların Hizmet Aldığı Estetik Tıp Uygulamaları	49
Tablo 3.6. Katılımcıların Estetik Tıp Merkezlerinde Ortalama Kalış Süreleri	49
Tablo 3.7. Katılımcıların Sigorta Durumları	49
Tablo 3.8. Katılımcıların Bölgeyi Tercih Etme Nedenleri.....	50
Tablo 3.9. Katılımcıların Sağlık Kuruluşuna Geliş Kanalı.....	51
Tablo 3.10. Katılımcılara Sağlık Hizmetinin Yanında Sağladıkları Hizmetler.....	51
Tablo 3.11. Katılımcıların En Çok Şikâyetçi Oldukları Konular.....	52
Tablo 3.12. Katılımcıların Estetik Turizm Memnuniyet Ölçeği Cevapları.....	53
Tablo 3.13. H ₁ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu	55
Tablo 3.14. H ₂ Hipotezine Ait T-testi Sonucu	55
Tablo 3.15. H ₃ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu	56
Tablo 3.16. H ₄ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu	56
Tablo 3.17. H ₅ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu	57
Tablo 3.18. H ₆ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu	58
Tablo 3.19. H ₇ Hipotezine Ait Regrasyon Analizi Sonuçları	59
Tablo 3.20. H ₈ Hipotezine Ait Regrasyon Analizi Sonuçları	59

ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA

Şekil 1.1. Sağlık Turizmi Türevleri	6
Şekil 1.2. Türkiye'nin Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018: Programın Amacı, Hedefleri ve Performans Göstergeleri	24

ÖN SÖZ

Sağlık turizmi günümüzde turizmin çeşitlenmesi ile birlikte yeni bir alan olarak görülen ve gelişmiş ülkelerdeki bireylerin çeşitli nedenlerle kendi ülkesi dışındaki başka bir ülkeden sağlık hizmeti alması şeklinde oluşan bir alandır.

Estetik amaçlı beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik yapılan bu seyahatler aslında sağlık turizmi kapsamında yer almaktadır. Bu bağlamda çalışmamızda ele aldığımız bu konunun ülkemizdeki sağlık turizminin kapasitesini ve tercih edilme nedenlerini analiz etmek açısından önemli olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın tüm aşamalarında bilgi ve birikimleriyle yanımda olan, yoğun iş temposu arasında ihtiyacım olduğu her an desteğini ve zamanını esirgemeyerek hoşgörü gösteren değerli hocam ve aynı zamanda danışmanım Prof.Dr.Selma Karatepe hocama ve çalışmamın uygulama kısmına olan desteğinin yanısıra pozitif enerjisiyle ve güler yüzüyle her zaman destek sağlayan Dr.Öğr.Üyesi.Yeşim Koçyiğit hocama sonsuz teşekkür ederim.

Çalışmam süresince sevgileri ve desteklerini her zaman yanımda hissettiğim çok değerli eşim; Ali Caner Tamer ve kızım Ece Tamer'e gönülden teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Çalışmamın akademik dünyaya ve iş dünyasına faydalı olmasını dilerim.

Gülay TAMER

GİRİŞ

Bu araştırmayı yapmaktaki temel amaç, Türkiyenin sağlıkta yaptığı pozitif hamleler neticesinde hızla gelişen ve dünyada da gelişme gösteren sağlık turizminin içinde yer alan estetik cerrahi amaçlı yapılan hizmetlerin, ülkemizde önde gelen özel sağlık kuruluşlarında ne boyutta olduğunu saptamaya yöneliktir. Bu kapsamda İstanbul'un Bakırköy ilçesindeki özel sağlık kuruluşlarında gerkeleştirilen bu çalışma sayesinde sağlık turizmi kapsamında ele alınan hastaların milliyeti, tedavi eşitleri ve tercih nedenleri gibi alanlar araştırılarak incelenmektedir. lkeler sağlık turizmi alanında yeterli paya sahip olabilmek için cazibe merkezleri oluşturarak odak noktası olmaya çalışmaktadırlar.

Sağlık Turzimi bir çok ülkenin (G.S.M.H.) Gaysi safi milli hasılasında önemli bir rol oynamaktadır. İstihdam, yatırım ve dış ticaret açısından da önem teşkil etmektedir. Estetik cerrahi, plastik cerrahinin bir yan dalı olup ve genelde medikal estetik olarak da adlandırılan bu sağlık alanını kullanan kişilerin turizm açısından incelenmesi amaçlanmaktadır. Bireyler ihtiyaç duydukları sağlık hizmetini kendi ülkesinde daha yüksek fiyatlarla sağlanıyor olması, ya da istediği sağlık tedavisinin ve uzmanının lkerinde bulunmaması, gibi sebeplerden dolayı farklı ülkelerdeki sağlık merkezlerini tercih etmektedirler. Bu çalışmada, araştırma evreni olarak İstanbul ili Bakırköy ilçesi ele alınmış, bu bölgedeki özel sağlık kuruluşlarına estetik tedavi ve uygulama hizmetleri almak amaçlı gelen turistlerin üzerinde yapılan araştırma sonucu hastaların sergiledikleri tutumlar ölçülerek, sağlık turizmi kapsamında ülkemize estetik tedavi amacıyla gelen yabancı hastaların Türkiye'deki Sağlık kuruluşlarına hangi kanallar vasıtası ile ulaştıklarını, Türkiye'yi tercih etme nedenlerini, sağlık kuruluşlarının sundukları sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan hizmetleri ve yabancı hastaların

Türkiye'de aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ortalamalarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla kapsamlı çalışma yapılmıştır. Çalışmamızın birinci bölümünde turizm ve bunun bir çeşidi olan sağlık turizmi kavramları açıklanmaya çalışılmıştır. İkinici bölümde ise sağlığın unsurlarından olan estetik turizmin Türkiye'deki durumu ve hastaların tercih sebepleri incelenmiştir. Araştırmanın nc bölümünde İstanbul ili Bakırköy ilçesinde bulunan özel sağlık kuruluşlarında, tedavi hizmeti almaya gelen kişilere uygulanan anket sonucunda elde edilen bulgular ışığında hastaların milliyet, cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve hangi tür tedavi maksadıyla geldikleri ve burayı tercih etme nedenlerine göre tespitler ortaya konulmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK TURİZMİ

1.1.SAĞLIK TURİZMİ TANIMI VE KAPSAMI

Sağlık turizminin kısaca kavramsal olarak tanımı; tedavi olmak amacıyla yapılan ulusal ve uluslararası seyahatleri kapsamaktadır. Başka bir ifadeyle, sağlık turizmi; fizik tedavi, rehabilitasyon ve operasyonel tedavi gerekliliği olan, uluslararası hasta potansiyeli vasıtasıyla sağlık kuruluşlarının büyümesinde olanak sağlayan, turizm türünü ifade etmektedir¹.

Özellikle son otuz beş yıl içerisindeki dünya genelinde sağlık turizmi konusunda ülkeler arasındaki seyahatin gerekliliği şeklinde düzenlemeler yapılmaktadır. Uluslararası turizmdeki hareketlenmelerin hızlanması ile birlikte, sağlık alanındaki alt yapı ve ulaşım imkanlarında ciddi şekilde ilerlemeler olmuştur. Bu durum medikal müdahale gerekliliği olan tedavilerde fiyat avantajının sağlık turizminde giderek tanınırlılığı artarak diğer faktörler arasında yer almaya başlamıştır².

İnsanların başka bir bölgede konaklama şartı ile seyahat ederek tedavi olması yada sağlığını koruma amaçlı faaliyetlerde bulunması sağlık turizmi olarak ifade edilmektedir³. Ülkeler arasındaki iletişim, işbirliği ve ulaşım konusundaki kolaylıklar sonucunda oluşan imkanlarla birlikte, özgürlüklerinde artması, bireylerin talep ettiği sağlık hizmetlerini buldukları bölgeye oranla daha fazla kaliteli hizmet verilebilen, dünyanın gelişmiş bölgelerine gitmelerine teşvik edecek alternatif sağlık hizmetlerinin sunmadaki farkındalığın artmasını, hem bireysel açıdan, hemde ekonomik yönden yaşanan bu durum, siyasal yönden kamu politikası oluşumunda etkili olarak sosyal ve kültürel alanda kendini gösterebilmektedir⁴.

Sağlık turizmi, özellikle son yıllarda içerisinde uluslararası ve kıtalararası yapılan seyahat planı yapılan bir durum haline gelmiştir⁵. Yapılan bir çok akademik

¹ Oğuz Aydın, “Türkiye’de Alternatif Bir Turizm: Sağlık Turizmi”. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2012, 14(23): 91-96.

² Cemalettin Aktepe, “Sağlık Turizminde Yeni Fırsatlar ve Türkiye’de Yerleşik Sağlık İşletmelerinin Pazarlama Çabaları”. İşletme Araştırmaları Dergisi, 2013, 5(1): 170-188

³ Anna Garcia Altes, “The Development of Health Tourism Services”, Annals of Tourism Research, 2005, Vol.32, pp..262-266.

⁴ Ömer Tontuş, Saniye Nebioglu, “Turkey as a Health Tourism Destination: Reviewing of 2015-2016 Data”, Journal of Tourism and Hospitality, 2018, 7(1): 336.

⁵ Jimoh Amzat; Oliver Razum, **Medical Sociology in Africa**, Springer International Publishing Switzerland, pp.21-23. 2014.

çalışmalarda sağlık turizminin farklı katagorilere ayrılmış olması hizmet çeşitliliğin artmasında sağlamıştır. Sağlık turizminin, özellikle yabancı ve yerli turist dūřünölerek tanımlaması yapılacak olursa kendi ülkelere dışındaki sağlık hizmeti alma nedeni ile farklı bir ülkeye en az bir gün ya da tedavi süresi içinde, ülkesinin dışında bulunan sağlık tesislerden faydalanmayı ifade etmektedir. Yerli turiste göre ise bir gün ya da bir geceden daha fazla süreli olarak ülkenin sınırları içinde bulunan sağlık merkezlerinden faydalanarak iyileşmeyi, gezmeyi veya aile ziyareti yapmak maksadıyla harcama yaparak seyahat eden kesimi ifade eder⁶.

Sağlık ile turizm kavramlarının yanyana kullanılması sonucundabir çok farklı bakış açısının oluşmasına neden olmuştur. Böylece farklı tanımlar artarak karşımıza çıkmaktadır.

1.2. SAğLIK TURİZMİNİN TARİHİ GELİşİMİ VE ANADOLU TARİHİNDEKİ YERİ

Günümüzde hızla gelişmekte olan sağlık turizminin Antik Yunan döneminden bu zamana kadar gelen bir destinasyon türü olduğu bilinmektedir. Tarihte Yunanlı hasta bireylerin o dönemlerde yollara döküldüğü, epidauria isimli kasabaya doğru akın ettiği, ayrıca bu kasabanın adında sağlık tanrısı Asklepios'un yaşadığı yer olarak geçtiği bilinmektedir. Daha sonraki ilerleyen yüzyıllarda şifa kaynağı arayan hastaların SPA veya sanatoryumların bulunduğu yerlere gitmek istedikleri önemli noktalardan birisi olmuřtur⁷.

Bu konuda 1960 lar sonrasında Hindistan önemli bir durak halini almıştır. Amerikan ve İngiliz toplumunun öncülük ettiği hippie hareketi, sağlıklı ve uzun yaşamanın sırlarını veren yoga ve ayurvedik tedavisinin yeniden keşfedilerek, sağlık turizminde farklı bir endüstriye dönüştüğü önemli unsur olmuştur. İlk olarak 1980'lerin sonlarıyla birlikte sağlık turizminin alt dalı olarak önem kazananmedikal turizm akademik alanda ilerleme katetmiştir. Gelişen teknolojinin ve tıbbi yönden elde edilen bilimsel ilerlemeler sağlık hizmetlerindeki maliyetlerin daha fazla artmasına sebep olmuştur. 1980 ile1990 yılları arasında ABD'lı hastaların Orta Amerika'da, özellikle de dış tedavisi uygulaması için sınır ötesine geçme seçeneklerini tercih etmişlerdir. ABD de deki sağlık sistemi nedeniyle gelen hastaların fazla olmasından dolayı ülkedeki

⁶ Türkiye Sağlık Vakfı, **Dünyada ve Türkiye'de Sağlık Turizmi** , Efil, Ankara, s.23, 2010.

⁷ Zeynep Güvercin Göçmen, "**Turizm Çeşitlendirmesi Kapsamında İzmir'de Termal Turizmin Tedavi Amaçlı Kullanımı ve Ekonomik Değeri**", Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, s.42, 2008 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

kendi vatandaşlarına sunulacak sağlık hizmetlerindeki aksaklıklar sebebiyle çözümler aranmıştır⁸.

Daha sonraki basamak olarak tüm ülkelerdeki sağlık sigortalarının, sınır ötesindeki sağlık hizmetleri masraflarının dahil edildiği bir sistem olan “Akredite Sağlık Tesisi Olması Durumu”nun kabul edildiği bir dönem olmuştur.

Özellikle son yıllarda Türkiye’de akademik olarak da önem kazanmayı başaran sağlık turizmi, geçmişte bu güne kadar fazla ilgi odağı olmamıştır. Diğer taraftan yapılan uluslararası çalışmalar sonucunda dünya’daki belirli bazı lokasyonların önemli olduğu yönündedir⁹. Özellikle başta Amerika Birleşik Devletleri’ni olmak üzere, gelişmişlik yönünden bu süreci tamamlamış olan batılı ülkelerin vatandaşları sağlık turizminin ana hedef kitlesi haline gelmiştir. Bu durum gelişmekte olan ülkeleri tarafından turist çekmek amaçlı ilgilenilen en önemli noktalardan birisi olmuştur¹⁰.

Sağlık Turizmi kapsamında olan estetik turizmi fazlasıyla özel sektör öncülüğünde yürütülüyor olsa da kamu sektöründe de yabancı hastalara sunulan estetik sağlık hizmeti önemli bir oranda yer almaktadır. Sağlık bakanlığına bağlı olan hastaneler, poliklinikler, sağlık merkezleri ve ekipmanları ile belirli bir oranda bu sektör içerisinde aktif rol oynamaktadır¹¹. Bir diğer önemli faktör ülkelerin ikili anlaşmaları çerçevesindeki sınırları olması nedeniyle ihtiyaç gerektiği durumlarda bazı komşu ve müttefik olan ülkelerin hastaların tedavilerini de yapmaktadırlar. Türkiye’nin özellikle ekonomik, politik ve coğrafidenenlerinden dolayı, bu tür yardımların devamlılığını zorunlu hale getirmektedir¹².

Son dönemlerde Türkiye’de, özel sektörün sağlık turizmi alanında var olan gelişim potansiyelinin farkına varılması, bununla ilgili yurt içi organizasyonlar ile yurt dışı pazarlama çabaları daha da ilgi görmektedir. Geniş çaplı bakıldığında bir sağlık kuruluşunun, gerekli ekipman ve teknolojiyi bünyesinde barındıran kamu sağlık

⁸ Oğul Zengingönül-Hamdi Emeç-Dilek Eser İyilikçi-Pelin Bingöl, **Sağlık Turizmi: İstanbul’a Yönelik Bir Değerlendirme**, Ekonomistler Platformu, Kalkınma Bakanlığı, İstanbul Kalkınma Ajansı, İstanbul, 2012, s.13.

⁹ Elias Mossialos, Anna Dixon, “**Funding health care: an introduction**”, *chapter one*, Funding health care: options for Europe, Edit. Elias Mossialos, A. Dixon, J. Figueras and J. Kutzin, Open University Press, Buckingham, Philadelphia, 2002, pp.22-24.

¹⁰ Gülfer Bektaş-Ferhat Şimşek, “**İleri Yaş Sağlık Turizminde Mobil Sağlık Hizmetlerinin Önemi**”, Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 2016, C:3, S:4, ss.179- 180 .

¹¹ Percivil Carrera, John Bridges, “**Globalization and Healthcare: Understanding Health and Medical Tourism**” *Expert Review of Pharmacoeconomics and Outcomes Research* 6, no. 4 ,2006,p. 447.

¹² Melendez Corera, Percivil Bridge, “ **Globalization and Healthcare :’Understanding Health and Medical Tourism. Export Review of Pharmacoeconomics and Outcomes Research**”, *Future Drugs*, 7, 2006, (1),pp. 445-447.

kurumların da uluslararası sağlık turizminde konusunda pazara hizmet sunabilecek kapasitesi vardır¹³.

Sağlık turizmine yönelik yapılacak gerekli yasal düzenlemelerle, Sağlık Turizmi Daire Başkanlığının kurulması, sağlık kampüslerinin oluşturulmasına yönelik mevzuatın yürürlüğe girmesi sonucunda sağlık turizmine yönelik kamu hastanelerinin dahil olması kaçınılmaz bir durum olacaktır. Bir diğer unsur, yapılan bu düzenlemelerin hayata geçirilmesinde sağlık bakanlığına bağlı olan kamu hastanelerinin kalite standartları doğrultusunda uluslararası akreditasyonları olan üyeliklerinin devam ettirilmesi gerektiği bilinmelidir¹⁴.

1.3.SAĞLIK TURİZMİNİN ÇEŞİTLERİ

Sağlık turizminin farklı birkaç tanımına bakıldığında; en başta Dünya Turizm Örgütünün sağlık turizmiyle ilgili tanımında kaplıca ya da diğer sağlık merkezlerine fiziksel yönden iyileşmek amaçlı seyahat eden bireylerin gerçekleştirdiği ziyaretler olarak tanımlanmaktadır¹⁵.

Sağlık turizmindeki literatürlerde genel olarak kabul göre dört temel alt türev yer almaktadır. Bunlar aşağıda şekilde görüldüğü üzere; Tıp Turizmi, Termal Turizm, İleri Yaş Turizmi, Engelli Turizmi şeklindedir.

¹³ Neil Lunt-Richart Smith-Mark Exworthy- Stephen T. Green, Daniel Horsfall-Russell Mannion, **Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A Scoping Review**, OECD, 2018.p.7

¹⁴ Süreyya Yıldırım, “Üçüncü Yaş Turizmi ve Bunun Türkiye Açısından Değerlendirilmesi”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1997, C:8, S:1, s.79

¹⁵ Sinem Buldukoğlu, “Sağlık Turizminin Türkiye’deki Yeri ve Önemi”, *Ufuk Üniversitesi, Sosyal Ankara*, 2014, s.6 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).



Şekil 1.1. Sağlık Turizmi Türevleri

1.3.1. Medikal Turizm (Tıp Turizmi)

Medikal turizm, bireylerin tıbbi tedavi nedeniyle bulunduğu ülkeden bir başka ülkeye yaptığı sağlık amaçlı ziyaretler anlamında kullanılmaktadır. Sonuçta kişilerin talep ettikleri sağlık hizmetlerinin ikamet ettikleri ülkelerinde verilmemesi, alacakları sağlık hizmetinin fiyat olarak kendi ülkelerinde yüksek olması ya da bu hizmetler verilse bile kendi sigortaları tarafından karşılanmaması dolayı tedavi olamamaları gibi nedenlerle bireylerin ülke dışında tedavi olmak maksadıyla gerçekleştirdikleri seyahatlere medikal turizm denilmektedir¹⁶.

Bir başka tanımda medikal turizm, daha öncesinde planlanmış olan çeşitli tedavilerin bireyler üzerindeki sınır ötesinde yapmış oldukları seyahatleri ifade etmektedir. ayrıca medikal turist çekmekte olan olan ülkelerdeki ortak noktaların sağlık kurumlarında özellikle ortopedi, kardioloji, plastik cerrahi gibi tedavilerin yapıyor olması önemli faktörlerden birisidir¹⁷.

Tanımında ülkeden ülkeye göre farklılık gösteren sağlık turizmi, bazı kaynaklarda medikal turizm tanımıyla aynı anlamda kullanılmaktadır . Medikal

¹⁶ Asiye Gölpek Karababa, "Türkiye'de Sağlık Turizminin Ekonomik Yönü", *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2017, C:2, S:2, ss.67-68

¹⁷ Van Der Crooks, "Promoting medical tourism to India: Messages", *images, and the marketing of international patient travel*. *Social Science & Medicine*, 2018, Vol. 72, pp.726-732.

turizmin tanımını literatür kaynaklarında “Tedavi Amaçlı Turizm” şeklinde de bulabiliriz.

Gerçekleştirilen bu tedaviler, kalp damar cerrahisi, radyoterapi, göz, diş, cyberknife tedavileri, transplatasyon, infertilite kapsamında tüp bebek İVF uygulamaları; cinsiyet değiştirme operasyonları, estetik cerrahisi, diyaliz vb. şeklinde sayılabilmektedir¹⁸.

Sağlık turizmi cerrahi uygulamalar ve alanında uzmanlık gerektiren tıbbi konularda müdahale gerektiren sağlık konularında, tedavi ihtiyacındaolan yabancı hastalara sağlık hizmeti sunmak amacıyla turizmle işbirliği içinde olmasıyla ortaya çıkmıştır. Medikal Turizm hem sağlık hem de turizm sektörüyle birlikte hareket etmektedir¹⁹.

Tedavi amaçlı yapılan turizmin temel beklentisi, hasta olan kişiler ile bunların ailelerine hizmet aldıkları sağlık kuruluşlarında kendilerini verilen tedavi hizmetlerinin doğruluğu, ekonomikliği ve kalitesi açısından güvende, rahat ve konfor içinde hissetmelerini sağlayabilecek ortamlar sunmaktır. Medikal turizmde hastaneler, alanında uzman personel, teknolojik olarak gelişmişlik ve beklenen uygun fiyatlar çok büyük önem taşımaktadır. Ayrıca sağlık hizmetini alacak kişi veya kişileri medikal turizm ile bir araya getirecek olan profesyonel organizasyonların varlığı da sağlık turizminde büyük öneme sahiptir. Günümüzde özellikle medikal turizmine artan talebin fazla olması ülke açısından avantaj sağlamaktadır²⁰. Bunlara ek olarak uyum ve potansiyelinin etkili bir şekilde kullanılmasını medikal turizmin değerini yükseltmektedir²¹. 2000’li yılından sonra özellikle sağlık turizmi ile medikal turizm konusu hususunda birçok araştırmalar yapılmaya devam etmiştir. Yapılan çalışmalar özellikle de tıp dergilerinde yer almaya başlamıştır²².

1.3.2. Termal Turizm (Spa ve Wellness Turizmi)

Latince de sıcak anlamına gelen “term” sözcüğü, thermos sözcüğünden gelmektedir. Romalılar zamanından önce halk banyoları anlamında da kullanıldığı

¹⁸ Dilaver Tengilimoğlu-Dilek Özdemir, “İleri Yaş ve Engelli Turizmi”, Dilaver Tengilimoğlu (ed.), **Sağlık Turizmi**, Siyasal, Ankara, ss.136-137, 2013.

¹⁹ Beykan Çizel-Nesrin Sönmez-Zeki Akıncı, **Antalya’da Engelli Turizminin Gelişmesi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma**, Yiğitler Grup Reklam, Ankara, 2012, s.36.

²⁰ Lidya Gan Frederick, “**Medical Tourists: Who Goes and What Motivates Them?**” *Health Marketing Quarterly*, 2013 ,30:2, pp.177-194.

²¹ Cemalettin Aktepe, “**Sağlık Turizminde Yeni Fırsatlar ve Türkiye’de Yerleşik Sağlık İşletmelerinin Pazarlama Çabaları**”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2013, C:5, S:1, ss.175-176.

²² Ronald Labonte, Vivien Runnels, “**Medical Tourism Today: What, Who**”, *Why and Where? Transdisciplinary Studies in Population Health Series*, 2013, Vol 4 (1).

görülen term sözcüğü sonraları, “su alınan yer” anlamında kullanılmaya başladığını söyleyebiliriz. Doğal sıcak sular için termal suların sıcaklık özelliğini belirtmek için “thermique” (termik), doğal sıcak su kaynaklarının incelenmesi ve sağlık amacıyla yararlanıldığından thermalizme (termalizm) denmektedir²³. Latince “Salus Per Aquam” kelimelerinin kısaltması olan SPA, “Sudan Gelen Sağlık” anlamına gelmekte olup, günümüzde yalnızca su ve çamur terapilerini değil suyun sıcak, soğuk ve farklı biçimlerdeki uygulamaları ile sıcak su havuzu, çeşitli masaj terapileri, aroma terapileri, güzellik ve bakım gibi sağlık kür hizmetleri verilerek dinlenme ve ferahlama duygularının edinildiği tamamen bütünleyici bir terapi anlamında da kullanılmaktadır²⁴.

Termal turizm ya da kaplıca turizminin, termal su banyolarının, çamur ve buhar banyoları, içme suları, inhalasyonları gibi çeşit gösteren birbirlerinde farklı türlerdeki yöntemlerle birlikte iklim kürü ve egzersiz, fizik tedaviyi, rehabilitasyonu, diyeti, psikoterapiyi destekleyen turizm çeşidi olarak tanımlanmaktadır²⁵.

Günümüzde turizm sektörü yalnız bireylerin sağlık ihtiyaçlarını değil, aynı zamanda özeltaleplerini, zevklerini ve hobilerini karşılamayı hedeflemektedir. Sağlıklı, zinde kalmak için yaşam kalitesine önem veren bireylerin talepleriyle gelişen sağlıklı turizmi her geçen gün sektörel inovasyon sağlamaktadır²⁶.

Termomineral su banyosu; inhalasyonlar, termomineral olan su zerrecikleri ile yapılmakta olan solunumlar, çamur banyoları gibi çeşitli türlerdeki yöntemlerin, iklim kürleri, fizik tedavileri, rehabilitasyonları, egzersizleri, psikoterapileri, diyet gibi tedavileri de birleştirerek yapılan turizm türünü kapsamaktadır²⁷.

“Wellness”, insanları ruhsal, fiziksel, zihinsel olarak iyi ve formda hissettiren doğal ürünlerle her türlü masaj, cilt bakımı, çamur ve yosun banyoları, küvet tedavileri ve sağlıklı yaşam yöntemlerini içermektedir. Bu tanımlar kapsamında çok çeşitli tedavi süreçleri ifade edilmektedir. Gevşeme, daha rahat ve iyi hissetme ihtiyacı nedeniyle, misafirperverlik hizmetleri de dahil olmak üzere termal kaynaklardan yararlanmak için bir sağlık turistinin başka bir ülkeye seyahatini ifade etmektedir. Öte yandan, ikinci tip

²³ Sema Dökme-Mehmet Ali Parlayan-Fedai Yağar, “**Adana İlinin Medikal Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi**”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2017, C:5, S:42, s.305.

²⁴ Lokman Toprak-Hala H.Elsaied-Samah A.Mahmood, “**Turizmin Yükselen Trendi: Sağlık Turizmi ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi Örneği**”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 2014, C:13, s:50, s.43.

²⁵ Ali Can-Hakan Bayraktaroğlu-Hilmi Atalç, “**Global Perspektifte Türkiye’de Medikal Turizm Yönetimi**”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2014, C:6, S:11, s.78

²⁶ Nuray Topuz, “**Türkiye Sağlık(Medikal) Turizmi Stratejisi 2023**”, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara, 2012, s.60

²⁷ T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011.

sağlık turizmi olan termal turizm kaplıcalar ve termal kaynaklar kullanılarak uygulanan tedavi bölümlerinden oluşmaktadır²⁸.

2006 yılı verilerine göre, Almanya'da yılda 8 milyon kişi, termal kaynaklarda tedavi amacıyla yurtiçinde veya yurtdışında tek başına seyahat etmektedir. Aynı dönemde Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın verilerine göre, termal turizm amaçlı yurtdışından Türkiye'ye gelen ziyaretçi sayısı üç milyondur Türkiye için bu rakamların tatmin edici olması mümkün değildir ve önündeki potansiyel doğrultusunda yaptığı çalışmalarla bu oranı artırma çabası içindedir²⁹.

Sıcak termal su havzalarında gerçekleştirilen termal turizm; içme, inhalasyon, çamur banyoları, mineral banyoları gibi çeşidiyle medikal turizm amaçlı yapılan uygulamalardan biri olan psikoterapi gibi destekleyici tedbirler yanında, çamur banyosu gibi farklı yöntemlerle iklim, fizik tedavi, egzersiz, rehabilitasyon diyet hizmetlerini de birlikte kullanmasıyla anılmaktadır. Bu tedavilerin yapıldığı yerlere termal tedavi merkezleri veya spa tedavi merkezleri denilmektedir.³⁰.

Termal Turizmin bazı türleri şu şekilde sıralanabilir:

- * Temiz havadan faydalanmaya yönelik Climatizm,
- * Kaplıcaları kullanan Termalizm,
- * Meyve ve sebze kürleriyle iyileştirmeyi amaçlayan Üvalizm olarak ifade edilmektedir.

1.3.3. Geriatri Turizmi (Üçüncü Yaş Turizmi) ve Engelli Turizmi

Sağlık amaçlı bir başka turizm türü, yaşlılar yönelik turizm olarak adlandırılan geriatik turizm veya üçüncü yaş turizmi denilmektedir. Geriatri turizminde ortaya çıkabilecek hastalıkların önlenmesi amacıyla yaşlıların sağlığını korumayı, tedavi ve tanı amaçlı gezilerin yapılması olarak tanımlanmaktadır³¹.

Benzer bir şekilde, " engelli turizm", engelli kişilerin hem insani hem de vatandaşlık hakları açısından temel hizmetlere erişimlerinin yanı sıra turist hizmetlerine erişimiyle ilgili bir turizm biçimidir. Hedef kitleye ve eğitimli personele

²⁸ Buldukoğlu, Kadriye "Mental Disorders İn Siblings: Experiences And Problems " Journal Of Psychiatric And Mental Health Nursing,2014. Vol.25, Pp.228-235, 2018 Pp.1801-1812 .

²⁹ Salih Haluk Özsarı-Özlem Karatana, "Sağlık Turizmi Açısından Türkiye'nin Durumu", *Kartal Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 2013, C:24, S:2, S.138

³⁰ Oğuz Aydın, "Türkiye'de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi", Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2012, C:14, S:23, S.94.

³¹ Kemal Güven Gülen-Selma Demirci, *Türkiye'de Sağlık Turizmi Sektörü*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No:2011-39, İstanbul, 2012, s.146.

uygun fiziksel koşulları gerektiren bu tür turizm, dünya çapında engellilerin seyahat hareketliliğini artırma amacına hizmet etmektedir³².

Literatürde engellilerin turizm faaliyetine katılmalarına yönelik “engelsiz turizm” kavramı da sıklıkla kullanılmaktadır. Bu kavram, engelli bireylerin turizm hareketlerine kendi mevcut engellerinin yanı sıra dışsal başka unsurların da bir engel haline gelmemesini ve turizme katılımın kolaylaşmasını sağlayan uygulamaların varlığını gerektirir³³

Üçüncü yaş turizmine giren yaş aralığı genellikle elli yaş ve üstü insanlardır. Buna “üçüncü yaş turizmi” veya “yaşlı turizmi” denilmektedir. Seyahat edip, konaklama yapıp ve ikamet ettikleri yerler dışında ürün ve hizmetlerden yararlanarak rutin ihtiyaçlarını karşılamasıdır. Uluslararası turizm hareketleri incelendiğinde, üçüncü yaş grubunun seyahat trendinin yüksek olduğu söylenebilir. En ileri yaş grubuna sahip ülkeler Amerika Birleşik Devletleri, Kanada, Almanya, Avusturya, Birleşik Krallık, İsviçre, Fransa ve Japonya'dır.³⁴

Geriatric turizmi, belirli bir yaş grubunda olan, emekli olup sağlık sorunları olan insanları yakından ilgilendiren bir sağlık turizmi türüdür. Geriatric; yaşlı kesim olarak bilinen toplumun ihtiyaç duyduğu tedavi ve bakımı sağlamak maksadıyla farklı ülkelere seyahat etmesi olarak ifade edilmektedir.³⁵

İleri yaş turizmi, özellikle son 20-30 yılda 65 yaş ve üstü kişilerin artan yaş ortalamalarına paralel olarak, bakım gerektiren tedavileri kapsayan bir sağlık turizmi türüdür. Özellikle Batı Avrupa ülkelerinde, artan yaşlı nüfusun toplam nüfusa oranındaki artış, bu tür turizm açısından dikkat çekicidir³⁶. Öyle ki, bazı ülkelerde 65 yaşın üzerindeki grubun toplam nüfusa oranı %25'in üzerindedir. Bu gelişme, yaşlıların farklı sağlık giderlerini ve farklı tedavi süreçlerini beraberinde getirir. İleri yaş

³² Sağlık Bakanlığı, “**Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu 2013**”, Ankara, 2013 s.23

³³ Neşe Acar-Ayşegül Turan, “**Sağlık Çalışanlarının Sağlık Turizmi Farkındalığı Üzerine Bir Araştırma: AHİ Evran Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Çalışanları Örneği**”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2016, C:17, S:1, s.17-36

³⁴ İlker Daştan “**Türkiye’de Sağlık Turizmi: Türkiye ve Özelinde İzmir’de Sağlık Turizminin Mevcut Durum Analizi ve Strateji Önerileri**”, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2014, C:6, S:10, s143- 163

³⁵ Neil Lunt-Richart Smith-Mark Exworthy- Stephen T. Green, Daniel Horsfall-Russell Mannion, “**Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A Scoping Review**,” OECD, s.7, <https://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf>, (Erişim tarihi:15.09.2019)

³⁶ Heng Leng Chee, “**Medical Tourism in Malaysia: International Movement of Healthcare Consumers and THE Commodification of Healthcare**”. *Asia Research Institute Working Paper 83*, 2007 ss. 8-11.

turizminde, gezi turları, rehabilitasyon hizmetleri, çeşitli terapiler, huzurevlerinde yalı bakımları ve engelliler için özel geziler, bakım odaklı tedaviler bu tür sağlık turizminin alt başlıklarıdır. Bu bağlamda, yaş ortalamasının yüksek olduğu ve sağlık harcamalarındaki zorunlu harcamaların arttığı Avrupa ülkeleri, Türkiye için yüksek potansiyele sahip bir pazar olmaya devam etmektedir.³⁷.

1.3.4. Engelli turizmi

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından, 'Engellilik kavramını, fiziksel ve zihinsel özelliklerinin bir kısmını işlevsel olarak kalıcı biçimde kullanamaması, görsel organlarının bir kısmına ya da tamamına sahip olamaması ve bu sorunun normal koşullarda yaşamasına engel olması olarak tanımlanmıştır³⁸.

Dünya nüfusunun yaklaşık %10'u bu özellikleri taşıyan bir sakatlık ile yaşamaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'ne (WHO)'a göre, bu rakamlar nüfus artışı, yaşlanma süreci ve tıbbi gelişmelerle artmaktadır³⁹. Yukarıda açıklandığı gibi, sağlık turizmi, klasik bir tıbbi operasyon gerektiren sağlık hizmetlerinden SPA bakımlarına ve hatta ileri yaş grubunun sağlıklı yaşlanmasını sağlayan tedavilere kadar farklı alanları kapsamaktadır.⁴⁰

1.4. SAĞLIK TEMASI İÇEREN TURİZM ÇEŞİTLERİ

Günümüzde, kişisel tatil kararlarında sağlığın önemli bir motive edici faktör haline geldiği görülmektedir. Örneğin, internet ağının hızla genişlemesi ve ülkeler arasındaki ucuz ulaşım ile insanlar basit bir işlem için bile diğer ülkelere seyahat edebilmektedir. Son yıllarda, bireyler klasik tatil anlayışından uzaklaşan tatil programlarında formlarını korumak veya geliştirmek için sağlık hizmeti sunucu tesislerini tercih etmişlerdir. Sanayi toplumunda ticaret olgusu olarak adlandırılan sağlık turizmi; tedavi veya korunma amacıyla yaşam alanından uzaklaşarak başka bir

³⁷ Aysel Binler, "Türkiye'nin Medikal Turizm Açısından Değerlendirilmesi ve Politika Önerileri", T.C. Kalkınma Bakanlığı, Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Ankara, 2015, s.6.

³⁸ Vahit Yiğit, "Kamu Hastanelerinde Medikal Turizminin Gelişimini Etkileyen Faktörler", Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 2016, C:7, S:15, s.110.

³⁹ Yu-Shan Chen, Shyh-Bao Lai and Chao-Tung Wen, "The Influence Of Green Innovation Performance On Corporate Advantage In Taiwan", *Journal Of Business Ethics*, 2006, 67 (4), pp. 331–339.

⁴⁰ Dilaver Tengilimoğlu-Gülçin Karakoç, "Termal Turizm ve Spa Turizmi", Dilaver Tengilimoğlu (ed.), *Sağlık turizmi*, Siyasal, Ankara, 2013, s.72.

sağlıkmerkezinde beklediği faydayı elde edebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır⁴¹.

Bu, yaşadığı yer dışında sağlık amaçlı seyahat eden insanlar tarafından yaratılan bir turizm olarak kendini gösterir. Başka bir deyişle, bir kişinin kendi yerinden diğerine seyahat ederken sağlık durumunun olduğu bir turizm türüdür⁴².

Turist olarak ziyaret ettikleri ülkedeki herhangi bir tıbbi hizmetten yararlanmayan turistleri veya ziyaretçileri tanımlarken, turistler veya ziyaretçiler sağlık sorunlarına bağlı olarak turizmde 4 ana kategoriye ayrılır.

Bu katagoriler aşağıdaki gibi ifade edilmektedir⁴³.

1.4.1. Tatilde Tedavi Edilen Turist

Turistler seyahat sırasında hastalık veya kaza nedeniyle tıbbi tedavi almak istiyorlar. Örneğin, tatil sırasında rahatsız olan bir turist en yakın hastaneye gidebilir ve sağlık hizmetlerinden yararlanabilir⁴⁴.

1.4.2. Tatil ve Tedavi Amaçlı Turistler

Hastaların bazı sağlık sorunları nedeniyle ziyaret ettikleri yabancı ülkeye veya bölgeye gitmeyi tercih etmelerinde hem tatil yapmak hemde bu süreçte tedavilerine devam edebilmek arzusu bulunmaktadır. Başka bir deyişle, bu turistler tatille birlikte tedavi olmayı hedeflemektedirler. Ülkesinde sunulan sağlık hizmetinn ipahalı olarak almak yerine aynı hizmeti daha elverişli koşullar altında başka bir ülkeden ucuza almayı tercih eden bir turist olarak tanımlanabilir. Örnek olarak İngiltere'den ülkemize tatil amaçlı gelen turistlerin dış sağlığı hizmetlerini talep ediyor olmasını gösterebiliriz⁴⁵.

⁴¹ Fadime Gümüş-Özge Büyük, “**Sağlık Turizminde Yeni Açılımlar: Tıp Turizmi**”, 3.Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, Kongre Bildirim Kitabı, Balıkesir, 17-19 Nisan 2008, s.433-442

⁴² Anita Medhekar, “ **Indian Government Policy to Support Trade in Medical Tourism Services** ”, *Seventy International Conference on Healthy and Global Business Issues 2019.January*, 3-6,

⁴³ Dursun Aydın, **Türkiye'nin Sağlık Turizmi Potansiyeli**, T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları, 2011, s. 47

⁴⁴ Metin Bekir, **Dünya’da ve Türkiye’de Sağlık Turizmi**, Durum Tespit Raporu, 2010, s. 45.

⁴⁵ Murat Selvi, **Sağlık Turizmi: Turistik Ürün Çeşitlendirmesi**, Nobel Yayınları, Ankara, 2008, s. 22.

1.4.3. Tatil Yapan Hastalar

Ziyaretçiler genellikle bir bölgeye tedavi için gitmektedirler. Ancak hastalar iyi olduktan sonra tatile devam etmeyi tercih etmektedirler. Örneğin, bir turist için hemtatil yapmak aynı zamanda saç ekimi tedavisinden faydalanabileceği durumda olması gibi ifade edilebilir⁴⁶.

1.4.4. Sadece Hastalar

Bu gruptaki turistler geldiği bölgede tedavi edilmek veya bir operasyon geçirmek amacı vardır. Hastaların tatilin yanı sıra tedavi gibi bir amacı yoktur. Bu kategoride sağlık hizmeti alan turist grubunda yer alan hastalarla ilgili olarak ülkelerinde tedavi olmağı olmaması, uzman ve ekipmanın yetersiz kalması gibi kısıtlı koşullar olması veya ekonomik nedenlerle ulaşamıyor olması durumunda yapılan sağlık turizmi çeşididir.

1.5.DÜNYADA SAĞLIK TURİZMİNİN ÖNEMİ

Dijital dünyayla birlikte her şey insanlara iletişim yoluyla hızlıca sunulurken insanlar kendilerini dijital eğlence, uyuşuk iş hayatının yoğunluğuna ve monotonluğa kaptırmıştır. Aşırı beslenme, kronik hastalıklar ve obezite yaygınlaşmaktadır. Sağlık göstergelerinin değişmesi insanlar tarafından daha dengeli ve sağlıklı bir hayatı aramalarına neden olmuştur⁴⁷. Dünyadaki stres oranlarındaki ve kronik hastalıklardaki bu artış tüketici bilincinde gelişmeye yol açmıştır. İnsanlar sağlıklı bir hayat yaşama arzusu sonucunda sağlıklı olmak adına çaba göstermektedirler⁴⁸.

Ancak bu durum, finansal araçlarla birlikte yüksek statüye sahip olmak şeklinde daha da gelişmiştir. İnsanlar yaşam kalitesini artırmak ve sağlığını geliştirmek için uzak yerlere seyahat etmeye başlamışlardır. Böylece, sağlık turizmi yavaş yavaş geniş bir eğlence, rahatlama, sağlıklı yaşam (iyileştirme) ve terapötik tatiller anlamına gelmektedir. Sağlık turizmi ülkelerin ekonomik olarak gelişmesinde çok önemli bir rol oynamaktadır. Ekonomik büyümenin ana motoru olan sağlık turizmi, işsizliğin önlenmesinde ve yoksulluğun ortadan kaldırılmasında doğrudan ve dolaylı etkilere sahiptir⁴⁹.

⁴⁶ Bekir, a.g.e., s. 46.

⁴⁷ Iaver-Cortés, Pertusa-Ortega, Molina-Azorín "Characteristics Of Organizational Structure Relating To Hybrid Competitive Strategy: Implications For Performance" *J. Bus. Res.*, 65 2012 , pp. 993-1002.

⁴⁸ Heung Kucukust, Song, "Medical Tourism Development in Hong Kong", *An Assessment of The Barrers*, 2010, pp.4-6

⁴⁹ Sağlık Bakanlığı, <http://saglikturizmi.gov.tr/TR,183/ileri-yas-ve-engelli-turizmi.html>, (Erişim Tarihi: 20.09.2019)

Sağlık turizminin, tarihin başlangıç çağlarına kadar uzananikiboyutu vardır. Sağlık turizmi, insan hareketleri göçleri ve sonuçta kültürlerarası iletişim yoluyla gerçekleşmiştir. Göçler, fetihler ve keşifler yoluyla, farklı kültürler arasında sağlık iletişimi kurulmuştur⁵⁰. Sağlık iletişimi, insanların kültürünü, dilini ve sağlık dilini anlamak olarak açıklanabilir. Bu nedenle sağlık turizmi önemli bir sosyal boyuta sahiptir. Diğer ekonomik boyut olarak sağlık turizminin önemi, hem sağlık amaçlı yer değiştirmesiyle oluşan kültürlerarası sosyal iletişim hem de terapötik seyahatten oluşan ekonomik nedenlerdendir⁵¹.

1.5.1. Dünyada Sağlık Turizminin Ülkelere Göre Dağılımı

Dünyada hem gelişmiş hem de az gelişmiş ülkelerde hızla büyüyen sağlık turizminin payı 2016 yılı itibarıyla 62 milyar ABD doları'dır. Bu pazarda en çok paya sahip ülkeler Hindistan, Singapur, Brezilya, Arjantin, Meksika, Kosta Rika, Çin, Ukrayna, Çek Cumhuriyeti, Macaristan ve Polonya'dır. Sağlık turizminin ülkeler tarafından dağılımını belirleyen faktörler, bu ülkelerin tercih edilmesi ve sağlık turizmüne yol açan nedenlerdir⁵².

OECD'nin 2017 yılında yayınladığı rapora göre üye ülkelerdeki insanların tahmini yaşam süresi, 1970 yılından itibaren 10 yıl uzayarak ortalama 80, 6 yıla ulaşmıştır. İnsanların doğumdaki ömür beklentisi en uzun olan ülke Japonya olup 83, 9 yıl, İsviçre ve İspanya'da ise 83 yıldır. En düşük ömür beklentisi Letonya (74, 6 yaş) ve (75 yaş) Meksika'dır⁵³.

⁵⁰ Cockburn Siggel, Coulibaly ve S. Vézina. "Measuring Competitiveness And Its Sources The Case Of Mali's Manufacturing Sector". *African Economic Paper*, Discussion Paper, 20(3), 1998, pp. 316-336

⁵¹ Bilgi Dünyası, <http://hakkinda-bilgi-nedir.com/turizm-cesitleri-nedir+turizm-cesitleri-hakkinda-bilgi>, (Erişim tarihi: 20.09.2019)

⁵² <http://www.satirk.gov.tr>, (Erişim tarihi: 20.09.2019)

⁵³ Sağlık Bakanlığı, <http://saglikturizmi.gov.tr/TR,183/ileri-yas-ve-engelli-turizmi.html>, (Erişim tarihi: 20.09.2019)

Tablo 1.1. Ülkelerin Sağlık Turizmi Sıralaması⁵⁴

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)Birleşik Arap Emirlikleri	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 Rika	20) Avustralya	30) Ürdün	

1.5.2. Dünyada Sağlık Turizmi Trendleri

Değişen bir dünyada turizm eğilimleri de hızla değişmektedir. Tüketici ve turizm eğilimleri bir hedeften diğerine farklılık gösterse de, teknolojinin gelişimine, sürdürülebilirliğe ve sağlık bilincine odaklanan çevreler daha fazla turist çekmektedir. Bugün, sağlık turizminde en yeni ve en güçlü eğilim sağlıklı yaşam arayışıdır⁵⁵. Bu nedenle sağlık turizmi tarafından sunulan spalar ve termal sulara olan talep daha fazladır. Tıp turizminde eğilim, ilginçtir ki, sigorta şirketlerinin uygulamalarına bağlıdır⁵⁶.

Dünyada özellikle Orta Doğu ve Asya'da orta sınıfın artan büyümesiyle birlikte çok sayıda sağlık ihtiyacı oluşturmuştur. Sonuçta insanların daha pratik ve gelişmiş sağlık hizmetlerine erişme arzusu doğmuştur. Böylece talep her geçen gün artmaktadır.⁵⁷.

⁵⁴ Sağlık Bakanlığı, 2010:27.

⁵⁵ Carrera, Bridges, a.g.e., pp. 447-454.

⁵⁶ <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/298173>, , (Erişim Tarihi: 21.09.2019).

⁵⁷ TC. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018

Tablo 1.2. Medikal Turizm Pazarında Lider Ülkeler ve Ön Plana Çıktıkları Tedaviler⁵⁸

Ülke	Tedavi	Açıklama	Fiyat Avantajı (ülkelere göre)
Antigua	Alkol ve Uyuşturucu Bağımlılığı	Birçok bağımlılık tedavilerine yönelik dünya çapında 30 farklı ülkedeki hastalara hizmet vermekte	% 40
Barbados	Kısırlık	Hastanın huzur içinde olduğu ortamda yapılan tedaviler daha etkili olmaktadır	% 40-50
Brezilya	Estetik Cerrahi	Gelir seviyesi yüksek olan kişilerin tercih ettiği bir sağlık çeşididir.	% 20-30
Kosta Rika	Ortodonti ve Diş	Amerikalı ve Avrupalı diş tevavisi yaptırmak isteyen turistler, köprü, implant gibi tedaviler için buraya gelirler.	% 30-70
Macaristan		Avrupanın merkezinde diş alanında en önemli tercih edilen yer	% 40-75
Hindistan	Kalp ve Damar Hastalıkları	Dünyada özellikle kap ve damar hastalıkları tedavisinde büyük oranda başarı yakalamasından dolayı medikal turizm alanında başı çekmektedir.	% 50-85
İsrail	Kısırlık	Olanaklar açısından dünyada en uygun şartları sunan ülkelerden biridir.	% 30-50
Malezya	Genel Sağlık Taraması	Her türlü görüntüleme, check-up işlemlerinde uygun fiyatlarıyla ön plana çıkmaktadır	% 70
Meksika	Dental, Beriatrik	Diş, mide ve obezite tedavilerinde özellikle Amerikalılar için önemli bir destinasyondur.	% 30-70
Singapur	Kanser	Kanser tanı ve tedavilerinde dünyanın en popüler ülkesidir.	% 30-40
Güney Afrika	Kozmetik Cerrahi, Kalp Cerrahisi	Dünyanın ilk kalp naklinin yapıldığı ülke olması dolayısıyla bu tedavilerde önemli ve güvenilir bir ülkedir.	% 40
Tayland	Bütün Tedaviler	Global ölçekte medikal turizm pazarının başkentidir.	% 40-75
Türkiye	Göz Tedavileri	Önemli bir turistik merkez olmasının yanısıra akredite edilmiş sağlık merkezi sayısının fazla olmasından dolayı	% 40-50

⁵⁸ Enache vd., Considerations About Dental Tourism Development and Its Specific Marketing in Romania 2013.

Orta sınıfın sayıca artmasıyla yaşam tarzına bağlı hastalıklar, enfeksiyonel hastalıklara göre artış göstermektedir. İnsanların uzun yaşaması, daha pahalı ve uzun vadeli tedaviye ihtiyaç duymaları, yerel sağlık hizmeti sağlayıcılarının sistemleri üzerinde belirgin bir baskı yaratmaktadır.⁵⁹ Bir başka eğilim, antibiyotik ve ağrı kesici kullanımının artmasıdır. Dünya çapında antibiyotik kullanımındaki artışa ek olarak, reçeteli ilaç bağımlılığı hızla artmaktadır. Bugün dünyada obezite yüksek sayıda tanı konmamış diyabet ortaya koymaktadır. Sağlık hizmeti sağlayıcıları bu endişe verici salgının varlığını kabul etmeli, hastalık belirtilerini tespit ederek erken diyabeti teşhis edebilmelidir. Diğer bir eğilim gelişmiş ekonomilerde görülen ruh sağlığının bozukluğuna yönelik durumdur. Gelişmiş ekonomilerdeki insanların ruh sağlığındaki sorunlarla ilgili bilinçli durumu, sonuçta bazı sosyal tabuları kırarak sağlık kuruluşlarının devletle işbirliği yapması sonucunda sağlık amaçlı turizme önem verilmektedir.⁶⁰

Son olarak, dünyada gelişen akım, sağlık hizmetlerinde küresel eşitsizliğin neden olduğu haksız değişkenliktir. Dünyadaki sağlık koşullarının kalitesinde büyük farklılıklar vardır. Sağlık hizmetlerine erişim günümüzde gelişme gösterse dahi halen %70 oranında erişimi azdır. Örneğin, ABD Ulusal gelirininde sadece %19'unu sağlık harcamalarına ayırırken, daha fazla harcama yapabilir. Az gelişmiş ülkelerde, bu oran %3'ün altında ve bu eşitsizliği ortadan kaldırmak gerekmektedir.⁶¹

⁵⁹ Bilgi Dünyası, <http://hakkinda-bilgi-nedir.com/turizm-cesitleri-nedir+turizm-cesitleri-hakkinda-bilgi>, (Erişim tarihi: 20.09.2019)

⁶⁰ Sağlık Bakanlığı, <http://saglikturizmi.gov.tr/TR,183/ileri-yas-ve-engelli-turizmi.html>, (Erişim tarihi: 20.09.2019)

⁶¹ Sağlık Bakanlığı, <http://saglikturizmi.gov.tr/TR,183/ileri-yas-ve-engelli-turizmi.html>, (Erişim tarihi: 20.09.2019)

1.6.SAĞLIK TURİZMİ EKONOMİSİ, TURİZM ENDÜSTRİSİNDEKİ PAYI VE KATKISI

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra hızla gelişen bir turizm türü olan sağlık turizmi, ülke ekonomilerine sağladığı faydalar nedeniyle büyük önem taşımaktadır⁶². Sağlık turizmi, bugün turizm sektörünün en önemli dalıdır. Bu nedenle, oluşan talep gelişmiş ülkelere kaymıştır. Turizm ve sağlık olmak üzere iki önemli sektörü bir araya getirdiği için gelişmekte olan ülkeler için de büyük önem taşımaktadır. Gelişmekte olan ülkelere gelmek isteyen, gelişmiş ülkelerde bulunan sağlık turist sayısındaki artış, sağlık turizminde rekabetin zamanla artacağını göstermektedir. Bireyin sağlığının önemi üzerine yapılan araştırmalar sayısal veya niteliksel olarak yapılabilir. Hastalık türleri, nüfus bilgileri, hastalık önleme sağlık hizmetleri gibi faaliyetler nitelikli araştırmalardır. Sayısal araştırma, sağlık hizmetlerine ve sağlık harcamalarına ayrılan bütçeyi kapsar. Amerika Birleşik Devletleri'nde, sağlık için bütçenin payı %35 iken, çok nüfuslu Çin'de oran %8'dir⁶³.

Ülkelere göre sağlık harcamalarındaki Gayri Safi Milli Hasılanın %2'si ile %16'sı arasında değişkenlik göstermektedir⁶⁴.Ekonomik bir gösterge olarak, sağlık turizmi birçok ülkenin Gayri Safi Milli Hasılasında (GSYİH) önemli bir rol oynar, iş yaratır, meslek yaratır, yatırım çeker ve dış ticaret dengesini iyileştirir. Sağlık turizmi, dünyanın turizm rakamlarına kıyasla sağlık turist sayısı açısından lider olmasa da, yüksek maliyetli tedavi ücretleri ve uzun süreli kalış süreleri nedeniyle en fazla fon tüketen sektördür.

Sağlık turizminin ekonomi üzerindeki etkileri 2 bileşenden oluşmaktadır. Birincisi, insanların seyahatlerinden turizm girişi, ikincisi ise sağlık turizminin katkılarından oluşmaktadır.

Genel olarak, ana kriter, bölgenin veya ülkenin Gayri Safi Milli Hasılasında (iş yaratma ve vergi geliri gibi) öngörülen artıştır. 14 farklı ülkelerdeki turistlerin aldıkları ürün ve hizmetler için harcamalarının ekonomiye etkisi kısmen doğrudan ve kısmen dolaylıdır. Bunlar turizm sektörünün konaklama tesisleri, acenteleri, ulaşım, spor ve kültür varlıklarıdır. Dolaylı etkisi olan ekonomik faaliyetler, turizme ait olmayan sektörlerden ve doğrudan turistlerin tüketiminden oluşmaktadır.Bu nedenle, doğrudan

⁶² Hacer Ataman, Fevzi Esen, ve Ahmet Vatan, "Medikal Turizm Kapsamında Sunulan Sağlık Hizmetlerinde Kalite Ve Hasta Güvenliği", *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 2017, 3(1):ss.28-44

⁶³ Begüm Balaban, *.Dünyada Ve Türkiye'de Sağlık Turizmi*, Efil Yayınevi, Kasım 2010, Yayın No: 87, Türkiye Sağlık Vakfı Raporu.

⁶⁴ <http://jhss-khazar.org>, (Erişim tarihi: 20.09.2019)

ve dolaylı etkilerin tamamı ekonomiye katma değer yaratır. Sağlık turizminin ekonomi üzerindeki etkisinin en belirgin gözlemi, ilgili işletmelerin ekonomisindeki iyileşmeden anlaşılabilmiştir. Örnek olarak; hastaneler, klinikler, sağlık merkezleri, spa merkezleri, sanatoryumlar ve sağlık sistemlerinin olduğu söylenilebilir⁶⁵.

Buna ek olarak, sağlık turizmi, ülkenin sağlık sistemlerinin gelişimi üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Bu nedenlerden dolayı birçok ülkede sağlık turizmini geliştirmek, yatırımları ve ekonomiyi bu sektöre kaydırmak ve yabancı tıbbi turistleri çekmek için çalışmaktadır⁶⁶.

1.7.TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİ

Türkiye, 2001 yılında Avrupa Birliği sağlık mevzuatı ile uyum sağlamayı amaçlayan stratejik planlamasını gerçekleştirmiş ve 2003 yılında sağlık dönüşüm programını (SDP) uygulamaya başlamıştır⁶⁷.

Sağlık dönüşümünün amacı, topluma adil, kaliteli ve modern sağlık hizmetleri sağlayan, yüksek sağlık maliyetlerine karşı etkili finansal korumaya sahip finansal olarak sürdürülebilir bir sistem kurmaktır. Sağlık Bakanlığı'nın 2013-2017 stratejik planı kapsamında "sağlık turizmi gelişimi" öncelikli dönüşüm programı olarak belirlenmiştir⁶⁸.

Artık günümüzde turizmin amacı sadece insanları eğlendirmek, yeni yerler görmelerini sağlamak değildir. Bunların yanı sıra, şifalı su kaynaklarından ve iklim tedavilerinden yararlanmalarını sağlamaktır. Sağlık turizm kapsamında hedeflenen kitle, sağlıklı ile sıkıntı içinde olan ve engelli olan kişilerin tedavi amaçlı ikamet ettikleri yerin dışındaki alanlara sağlık hizmeti almak amaçlı seyahat ve konaklamalarıdır. Bu durum, sağlık turizmi içindeki bazı belirli alanların doğmasına yol açmıştır. Bunlar Klimatizm, termalizm ve uvalizm olarak düşünülebilir⁶⁹.

⁶⁵Kemal Güven Gülen, Selma Demirci, **Türkiye'de Sağlık Turizmi Sektörü**, İstanbul Ticaret Odası, Biltur Basım Yayın, Yayın No: 2011, İstanbul, 2012, s. 39.

⁶⁶ Sağlık Bakanlığı, <http://saglikturizmi.gov.tr/TR,183/ileri-yas-ve-engelli-turizmi.html>, (Erişim tarihi: 20.09.2019)

⁶⁷Erik Cohen, "**Medical Tourism In Thailand**", *AU-GSB e-Journal*, 2008, 1(1), 24-37.

⁶⁸Seyfettin Erdoğan, ve Emine Yılmaz, **Medical Tourism: An Assessment On Turkey. 10th International Conference on Knowledge**, November, 2012, 1045-1060.

⁶⁹Cemalettin Aktepe, , "**Sağlık Turizminde Yeni Fırsatlar ve Türkiye'de Yerleşik Sağlık İşletmelerinin Pazarlama Çabaları**". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2018.5(1), 170-188.

1.7.1. Sağlık Turizmi Birimi

Türkiye'de sağlık turizmi ile ilgili formal ilk yapım Sağlık Bakanlığı yapımı altında Sağlık Turizmi Birimi kurulumu ile başlamıştır. Türkiye'de sağlık turizmi alanında yapılan çalışmaların eşgüdümünün sağlanması, bu alanda tedavi ve sağlık hizmeti sunan kurum ve kuruluşlarda aranması gereken standartlarla ilgili çeşitli yapılandırmaları gerçekleştirmek amacıyla Sağlık Bakanlığı tarafından 31 Mart 2012 tarihinde Sağlık Turizm Birimi kurulmuştur⁷⁰.

1.7.2. Sağlık Turizmi Daire Başkanlığının Kuruluşu

T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde, 31 Mart 2010 tarih ve 18529 sayılı makam oluru ile Sağlık Turizm Birimi kurulmuştur. Birim, 05.05.2011 tarihinde Sağlık Turizmi Koordinatörlüğü adı altında Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne devredilmiştir. 02.11.2011 sayılı Resmi Gazete ile 663 sayılı KHK gereği Bakanlıktaki yeniden yapılandırmaları kapsamında; Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesine Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı olarak yapılandırılmıştır. 26.12.2013 tarih ve 43148 sayılı Bakanlık Makam Onayı ile Sağlıkın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü'ne aktarılmıştır".

Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu, 2014 yılı başından itibaren sektörel bütünlüğün sağlanmasının kaçınılmaz olduğuna ve yeni bir düzenlemeye ihtiyaç duyulduğuna ve bu doğrultuda çalışmaya başladığına karar verilmiştir. Bu amaçla 6 ay süren sektör temsilcileriyle çeşitli toplantılar yapılmıştır. İlgili bakanlıklar atölye çalışmaları, konferanslar, küçük grup çalışmaları temsilcileri ile sigorta sektörü, konaklama tesisleri ve termal tesislerden, bürokratlar, devlet hastaneleri ve özel hastanelerin temsilcileri, üniversite temsilcileri, tıp, iletişim ve Turizm Fakültesi temsilcileriyle yapılmıştır. Bu toplantılarda sağlık turizmini tek bir çatı altında koordine edecek bir Kurul kurulmasına karar verilmiştir. Ağustos 2014'ten itibaren "Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu" olarak isimlendirilecek olan kurulun görev ve yetkilerine yönelik mevzuat çalışmaları başlatılmıştır. Yapılan toplantılar sonucunda hazırlanan mevzuatın "Başbakanlık Genelgesi" olarak yayınlanmasına karar verilmiş ve kurulun

⁷⁰Asiye Gölpek Karababa, "Türkiye'de Sağlık Turizminin Ekonomik Yönü". Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 2017, 2(2), 58-69.

formal yapısı ayrıca 10. Kalkınma Planı eylem planları listesine işlenmiş ve bazı eylemlerle kurul doğrudan ilişkilendirilmiştir⁷¹.

Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu, Türkiye'de sağlık sistemini uluslararası arenada tanıtmak amacıyla kurulmuştur. Türkiye'nin sağlık turizmindeki payını artırdığına inanılan şehir hastaneleri ve Serbest Bölgeler inşaatı başlamıştır. Sağlık Bakanlığı ve Ekonomi Bakanlığı ile Kültür ve Turizm Bakanlığı'na ek olarak, Türkiye'deki yasaların sağlık turizmi ile uyumlu olmasını sağlamak için sağlık turizmi için gerekli yasal değişiklikler yapılmıştır. Yabancı sağlık personeline özel sağlık kurumlarında çalışma hakkı verilir⁷².

Yabancı Uluslararası hasta Kayıt Sistemi;Türkiye'ye ve tüm sağlık Kurumlarına (kamu, özel, üniversite hastaneleri, tıp merkezleri, diyaliz, diş, vb.) gelmektedir. Sağlık hizmeti alan yabancı hastaların web üzerinden kayıt altına alındığı sistemdir. Sağlık turizmi hasta takip sistemi kullanıcı hesabı, Sağlık Bakanlığı Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü tarafından genelge kapsamında atanan Sağlık Müdürlüğü ve hastane personeli adına 2011 yılında oluşturulmuştur. Genelge kapsamında sağlık hizmeti alan hastalar, Bakanlığın internet sayfasında yer alan sağlık turizmi hasta takip sistemine kaydedilmekte ve bu şekilde istatistiksel bilgiler verilmektedir.⁷³.

İl Sağlık yöneticileri ve İl Sağlık Turizmi temsilcileri il kayıtlarını kontrol ederek tespit edilmesi durumunda eksikliğin giderilmesini talep edilmektedir. Buna göre, 2015 yılına kadar Türkiye'de uluslararası hasta sayısında istikrarlı bir artış gözlenirken, 2015 yılında bir düşüş yaşanmıştır. Toplamda bu düşüş 2016 yılında devam etmiştir. 2015 yılında Türkiye'de sağlık hizmeti alan uluslararası hasta sayısı 2014 yılına göre %20 azalmıştır. Bu anlamda, özel sağlık kurumlarında hizmet alan uluslararası hasta sayısı 2015 yılında bir önceki yıla göre yaklaşık %26 oranında azalmıştır. Bu azalma halk sağlığı kurumları için yaklaşık %8 idi. 2016 yılında halk sağlığı kurumlarında 2015 yılına göre %16 artış, özel sağlık kurumlarında %21 azalma olmuştur. 2015 ve 2016 yıllarında Türkiye'de sağlık hizmeti alan uluslararası hasta sayısındaki azalmanın başlıca nedenleri ise eksik veriler, terör olayları ve bölgesel olaylardır.⁷⁴.

⁷¹İştar, Emel, "Health Tourism In Turkey: A Study On Newspapers". *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 2016, 1(3), 26-35.

⁷² SATURK, **Sağlık Turizmi Hukuku**, 2016.

⁷³T.C. Sağlık Bakanlığı (2011). *Medikal Turizm Araştırması*, Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı, (Erişim Tarihi: 23.08.2019)

⁷⁴T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2017a). *Dünya'da Sağlık ve Termal Turizm*. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11478/dunyada-saglik-ve-termal-turizm.html>, (Erişimtarihi: 25.08.2019)

1.7.3. Türkiye’de Sağlık Turizminin Branşlara Göre Dağılımı

2015-2016 yıllarında Türkiye'ye gelen uluslararası hastalarından çok sağlık hizmeti aldığı 10 şube bulunmaktadır. Uluslararası hastalar tarafından 2015 yılında en çok kullanılan şube acil sağlık hizmetleridir. Acil Tıp hizmetlerinin en sık kullanılanları göz, obstetrik ve jinekolojidir. Turist sağlığının bir parçası olarak, acil sağlık hizmetleri 2016 yılında uluslararası hastaların en çok kullanılan sağlık hizmeti dalı olmuştur.⁷⁵

Termal sularımızın sıcaklığı 20 ile 100 derece arasında değişir ve akış hızı 2 ile 500 lt / saniyedir. Termal turizm için gelen turistler ortalama 14 gün kalırlar ve genellikle bir arkadaşla gelirler. Bu idealdir, çünkü ne kadar uzun kalırlarsa, turizm endüstrisine o kadar fazla gelir bırakırlar. Türkiye, Avrupa standartlarında termik santrallerde dünya lideri olma adayıdır. Türkiye'nin 1100 kaplıcası vardır ve bunların , 264'ü lisanslı kaplıcası ve 500'ü de termal su tesisidir. Daha çok Rus, Orta Doğu ve Hintli turistler son yıllarda Avrupa'dan gelen turist sayısının azalması nedeniyle Spa'ya gelmeyi tercih etmektedir. Termal tesisleri olan oteller, uzak ülkelerden gelen hastaları çekmek için tedavi paketleri ekleyerek hastanelerle işbirliği içinde çalışmaktadır⁷⁶.

Türkiye'nin 2023 hedefi, termal turizmde sağlık turist sayısını dünyada 1 milyondan 2 milyona çıkarmaktır. Gelecek için hedeflenen yatak kapasitesi termal tesisler için 100.000 yatak kapasitesidir.

1.7.4. Türkiye’de Sağlık Turizmi Hareketliliğine İlişkin Bulgular

Tarihsel olarak Türkiye bir göç ülkesi olmasına rağmen, Türkiye son otuz yılda bir varış ve transit noktası olmuştur. Türkiye sadece geleneksel turizm bağlamında değil, alternatif turizm bağlamında da çok sayıda turist alıyor. Bu nedenle Türkiye, tüm dünyada sağlık hizmet kalitesi ile gelişmiş ülkeler ile turizm ve rekabet kapsamında turist kabul eder. Özel sektör 2000 yılında bu yana ciddi yatırımlar yapmaktadır. Bu gelişmelerin yanı sıra, büyük Avrupa şehirlerinde özel sektör tarafından birçok sağlık kurumu açılmıştır. Yüksek işletme ve inşaat maliyetleri, uluslararası pazarlara girmek için yatırım maliyetlerini azaltma yükümlülüğüne yol açmıştır. Ayrıca coğrafi konum,

⁷⁵T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı (2017b). Genel Tanımlar. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11475/genel-tanimlar.html>, (Erişim tarihi: 25.08.2019)

⁷⁶T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı (2017a). Dünya'da Sağlık ve Termal Turizm. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11478/dunyada-saglik-ve-termal-turizm.html>,(Erişim tarihi: 5.08.2019).

kaliteli işgücü ve altyapı yatırımları Türkiye'yi "avantajlı bir sağlık turizmi" haline getirmiştir⁷⁷.

1.7.5. Türkiye'de Sağlık Turizminin Stratejik Analizi

Sağlığını uzun süre koruma beklentisi içinde olan turistler bunu sağlayan ülkelere doğru seyahate çıkmaktadırlar. Dünyada en eski seyahat alanı olarak bilinen sağlık turizmi antik yunan dönemine kadar gitmektedir. Tedavi amaçlı başlayan bu ilk gelişmeler zamanla estetik ve daha güzel görünme beklentisi içinde olanlarında tercihi olmuştur. Dünyanın tercih edilen destinasyonları arasına giren Türkiye estetik tedavi ve uygulamalar alanında kaliteyi ucuza sunması da etkili olmuştur. Turistlerin sağlık merkezlerinde kaldıkları süre dışında kültürel ,gastronomi gezileri ve dinlenme fırsatlarına sahip olmaları ve coğrafik olarak Türkiye'nin bulunduğu durum tercihlerinde önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türkiye'nin 2023 Turizm stratejisinde, turizmi yıl boyunca yaygınlaştırmak amacıyla turizm çeşitlendirmesi ve sağlık turizmi gibi öncelikli alternatif turizm türlerini desteklemek ve geliştirmek için uzun vadeli hedef ve stratejiler geliştirilmiştir. Bu planlamanın amacı, yatırım, organizasyon, araştırma ve geliştirme, güçlü ulaşım altyapısı, hizmet, tanıtım, pazarlama, eğitim, kentsel ölçekli markalaşma, mevcut işletmelerin rehabilitasyonu ve turistik yerlerin gelişini arttırmaktır. Türkiye'nin 2023 turizm stratejisinin amacı, doğa, kültür, tarihi ve coğrafi değerleri dengeli bir şekilde koruyarak kullanmak ve böylece alternatifler geliştirerek turizmin payını arttırmaktır⁷⁸.

2023 turizm stratejisinin amacı, önemli yerleşimlerin sağlık, termal, kırsal, kış ve dağ sporları ve kültürel özelliklerle entegrasyonu yoluyla cazip ve daha güçlü alternatif yollar yaratmaya odaklanmaktır. Alternatif turizm çeşitlerinin çevrelerindeki en yakın doğal ve kültürel kaynaklarla entegrasyonu, termal ve kültürel turizm kapasitesinin büyümesini sağlayacaktır. Troya, Aphrodisias ve Frikya yerleşimleri, termal tesisleri ve kültürel temaları alternatif turizm ve kültürel ve doğal mirasla birleştirerek bölgesel bir rotaya dönüştürülmelidir. Jeotermal kaynakların mevcut olduğu bölgeler dikkate alınarak yerel kaynaklardan en iyi şekilde yararlanabilmek için planlanan adımlarla çalışmalar yapılmalıdır.

Turizm Bakanlığı tarafından ilan edilen Termal Turizm merkezlerinin özgün ve revize edilmiş inşaat çalışmaları tamamlanacaktır. Türkiye'nin termal turizmi tüm

⁷⁷ Akredite Hastaneler Derneği, 2015 Akredite Edilmiş Hastane Sayısı, <http://www.ahd.org.tr/akreditasyon.aspx>, (Erişim tarihi: 25.08.2019).

⁷⁸ Sağlık Bakanlığı,2015.<http://www.saglik.gov.tr/SaglikTurizmi/dosya/1-91778/h/turkiye-medikal-turizmdegerlendirme-raporu> (Erişim tarihi: 25.08.2019).

Avrupa'da ilk sırada yer almaktadır. Jeotermal kaynak suyunun en verimli şekilde dağıtılmasını sağlamak için pilot bölgelerde yerel yönetimler ve dağıtım şirketleri birliği kurulmaktadır. Yapılan çalışmalar sonucunda jeotermal kaynakların yapıldığı bölgelerin fiziksel planlaması ve tahsisi Kültür ve Turizm Koruma ve Geliştirme Bölgesi veya turizm merkezi alanı olarak açıklanacaktır. Bu bölgeler yakında turizm amaçlı kullanılmak üzere yatırımcılara tahsis edilecektir⁷⁹.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, Termal Turizm merkezlerinin geliştirilmesi için teşvikler sunmakta ve girişimcilere vergi indirimini sağlamaktadır. Bu çalışmalar sonucunda sağlık turizmi için gelen turist sayısında büyük bir artış bekleniyor. 2023 yılında sağlık turizmi için öngörülen hedef 2.000.000 kişi olarak tahmin edilmektedir⁸⁰.

1.7.6. Sağlık Turizminde Türkiye'nin Vizyonu

"Sağlık Turizmi"nde 2023 vizyonuna göre, sağlık turizmi hastalarının sayısı 2023'e kademeli olarak artacaktır. Amaç, bu sayıyı 5 kat artırarak 2.000.000 kişiye ulaşmaktır. Sağlık turizminin yıllara göre incelendiği 2013 yılında zirveye ulaştığı görülmektedir. Türkiye'nin 2023 yılında sağlık turizminden elde ettiği tahmini gelirin 20 milyar dolar olması beklenmektedir.

Sağlık turizminde lider olmak Türkiye için sağlık turizminin temel hedefidir. Türkiye'nin rekabet gücü, özellikle Avrupa ve OPEC ülkelerinde artan yaşlı nüfusa sundukları sağlık hizmetlerinin kalitesinden, artan bir potansiyele sahip olduğu anlaşılmaktadır.

2023 vizyonuna göre, pilot alanlarda sağlıklı yaşam için termal su kaynakları, kaplıcalar ve benzeri tesisler geliştirmeye karar verilmelidir. Sağlık teknolojisinin daha yoğun kullanımı ve ilaç ve tıbbi ekipman üretimine yoğunlaşmak, uzun vadede sağlık harcamalarını artıracak, fakat bu süreçte sağlık turizmini artıracaktır.⁸¹

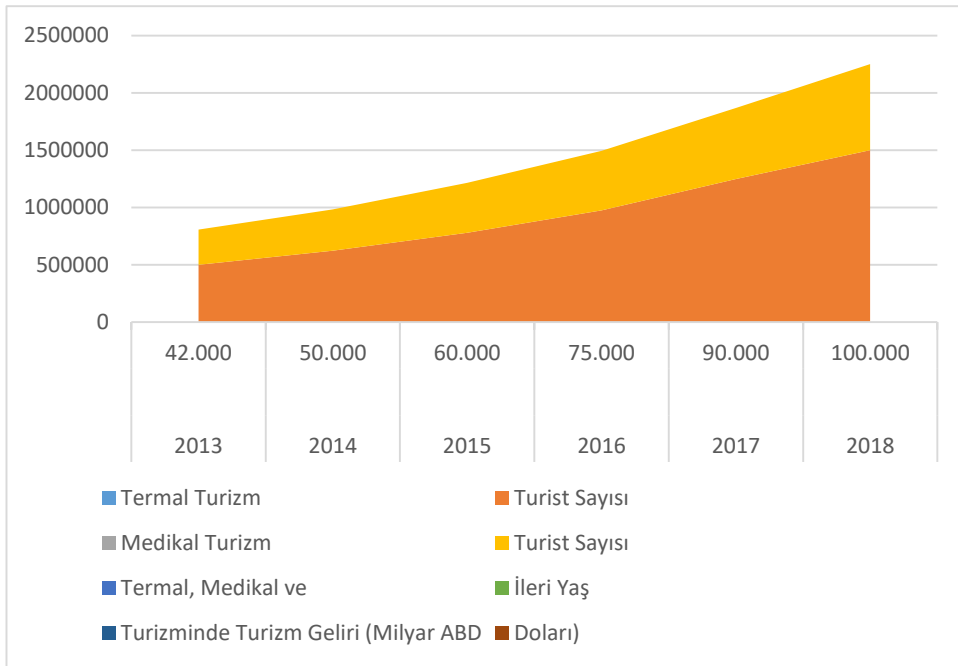
Türkiye'nin coğrafi konumuna bağlı olarak sahip olduğu zengin kültürel mirası uluslararası medikal turizm hastaları için sağlık ve kültür turizmini birlikte kullanma imkanı sunmaktadır. Türkiye'nin medikal ve sağlık hizmeti uygulamaları ve özel sektör yatırımları her adımda uluslararası standartları uygulamak ve korumak için çalışmaktadır. Türkiye medikal ve sağlık hizmetleri altyapısını küresel anlamda daha iddialı ve ödüllendirici bir şekilde öne çıkararak yabancı yatırımları çekmektedir. Medikal turizmde Türkiye kesinlikle ümit vadeden bir güzergah olarak ortaya

⁷⁹ www.kulturturizm.gov.tr, (Erişim tarihi: 09.10.2019)

⁸⁰ Sağlık Bakanlığı, 2015. <http://www.saglik.gov.tr/SaglikTurizmi/dosya/1-91778/h/turkiye-medikal-turizmdegerlendirme-raporu>. (Erişim tarihi: 25.08.2019)

⁸¹ <http://www.kultur.gov.tr>, (Erişim tarihi: 16.09.2019)

çıkılmaktadır. Türk Hükümeti, 2023 yılında uluslararası hasta sayısını 2.000.000'a ulaştırırken, sağlık turizminden sağlayacağı geliri de 20 milyar Dolar (USD) yapmayı hedeflemektedir. Bunu da gerçekleştirmek için, Sağlık Bakanlığı ve Turizm Bakanlığı'nın işbirliği içinde modern ve uzmanlaşmış hastaneler inşaat etmesiyle gerçekleştirecektir. Gelişmiş Ar-Ge tesislerinin ve modern şehir hastanelerinin büyümesinin planlanması ve uluslararası hastalar için özel giriş vizesi veren Ar-Ge merkezleri sayesinde Türkiye kaliteli ve ekonomik hizmet sunumuyla sağlık turizminde lider olmayı hedeflemektedir. Türkiye'nin 2023 stratejik vizyonu sağlık turizminin ilerlemesi için geliştirilmiş çözümler sağlamaktır⁸².



Şekil 1.2. Türkiye'nin Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018: Programın Amacı, Hedefleri ve Performans Göstergeleri⁸³

Türkiye'de yerli hücreli terapiler sağlık turizmine yepyeni bir boyut getirecek. Türkiye'deki birçok hastane uluslararası ve yerel akreditasyonlara sahiptir. Avrupa, Orta Doğu ve Arap ülkelerinden hastaları cezbeden, Avrupa ve Amerika Birleşik Devletlerindeki fiyatların üzerinde fiyat avantajına sahiptir. Kalp, bypass Türkiye'de 13.900 USD, ABD'de anjiyoplasti 28.200 USD, Türkiye'de, hücreli terapi henüz çok

⁸²Sağlık Bakanlığı, 2015. <http://www.saglik.gov.tr/SaglikTurizmi/dosya/1-91778/h/turkiye-medikal-turizmdegerlendirme-raporu>. (Erişim tarihi: 25.08.2019)

⁸³ Kalkınma Bakanlığı, Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018

gelişmemiştir. Dünyada 2022 yılına kadar bu alan 30.2 milyar dolara (USD) ulaşacağı tahmin edilmektedir.

Şu anda rejeneratif tıp pazarında liderliği Kuzey Amerika almıştır. Rejeneratif tıp dört kategoriye ayrılmıştır.

Bunlar; hücre tedavisi, gen terapisi, doku mühendisliği, küçük biyolojik moleküllerdir.

Türkiye'de kemik iliği nakli ve kemik iliği transplantasyonunun maliyeti ABD ve İngiltere'den 10 kat daha ucuzdur. Türkiye'de kök hücre nakli çok nadirdir."Küresel kök hücre pazarı 2015'te 5.9 milyar dolar ve 2016'da 6.8 milyar dolar olmuştur. Bu miktar 2021 için 12.3 milyar dolara ulaşacağı tahmin ediliyor".

İKİNCİ BÖLÜM

ESTETİK TURİZM

2.1. ESTETİK TURİZM KAVRAMI

Dünyanın en eski turizm çeşitlemelerinden biri olarak söyleyebileceğimiz sağlık turizminde ana fikir, insanların günlük çalıştıkları rutin yaşam tempolarından uzaklaşarak konforlu ve farklı bir mekanda tedavi görmek ya da bu doğrultudaki sağlık ihtiyaçlarını desteklemeye yönelik sağlık faaliyetlerinden faydalanabilmektir. Gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde maddi güç olarak uygun seviyede olan bireyler ülkesinde bulunmayan ya da var olandan daha kaliteli bir seviyede sağlık hizmetinden yararlanmak isteyen şahıslar tüm ülkeler açısından önemli bir yere sahiptir.

Türkiye 2001 yılı itibariyle Avrupa birliği sağlık mevzuatına uyum süreci içinde yaptığı, sağlıkta dönüşüm çalışması kapsamında kaliteli çağdaş ve adil bir sağlık hizmetlerini finansal sürdürülebilirlik faaliyetleri sayesinde arzulan seviyeye ulaştırmayı başarmıştır. Kişilerin vücut bütünlüklerini koruma dorultusunda yaptırdıkları ve cerrahi bir müdahale gerektiren estetik operasyonların önemini turizmle birleştirerek sahip olduğu potansiyel değeri uluslararası boyutta ele alınmasına neden olan estetik turizm ülkemizde de değeri daha da anlaşılır hale gelmiştir.

Türkiye’de turizm alanında dönem dönem dalgalanmalar olmasına rağmen dünyada önemli bir yere sahiptir. Bununla birlikte tarihi seyahatlerin doğal güzelliklerin olduğu birçok bölgenin olması, turistler tarafından oldukça tercih edildiği görülmektedir. Yılların bir eseri olan çok kültürlülüğü bünyesinde barındıran Türkiye turistik yönden oldukça büyük öneme sahip olduğunu görülmektedir.

Turistlerin en fazla tercih ettiği medikal turizm içinde tedavinin de olduğu, güzelleşme ve gençleşme tercihlerini sunan estetik turizm olanaklarıdır.

Estetik bakım ve tedavi hizmetleri tam teşekküllü hastaneler, estetik tedavi hastaneleri, plastik cerrahlar, dermatologlar ve medikal estetik uzmanlarının oluşturduğu estetik tıp poliklinikleri ve bu alanda uzman hekimlerinin özel muayenehanelerinde estetik tedavi ve bakım hizmetleri sunulmaktadır. Günümüzde, tıptaki ilerlemeler bir çok yenilik yaratan müdahaleler sonucunda estetik tedavi bakımlarında hizmet veren sağlık personelinin sayısı ve çeşitliliği değişiklik göstermektedir. Bu alanda hizmet veren sağlık ekibini Plastik ve redrokonstruktif cerrahlar, genel cerrahi uzmanları, obezite cerrahları, dermatologlar, medikal estetik

uzmanları, beslenme uzmanları, güzellik uzmanları ve hemşireler gibi sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Bireylerin yaşam sürelerinin uzaması, her daim sağlıklı ve fit görünme arzusu ve estetik görüntülerindeki bozukluklarının düzelmesi amacı ile bir çok medikal girişimler sağlık ekibi tarafından sunulmaktadır.⁸⁴.

Estetik turizmi genel olarak paket hizmetler olarak tedaviye dahil olmak üzere seyahat, konaklama ve gezi ile ilgili hizmetlerden oluşmaktadır⁸⁵. Bireylerin günümüzde iş yaşamında dış görünümün önem kazanması ile güzelleştirmeye yönelik olan tıbbi faaliyetlerin, doğuştan ya da daha sonradan oluşan görüntü bozukluğunun giderilmesinde, yaşlılarına göre daha genç görünme duygusu, bireyin kendini iyi hissetme arzusu, medyadaki kişilere benzeme arzusu sonucunda estetik tıbbi girişim talepleri artış göstermektedir⁸⁶.

Estetik turizm insanların estetik amaçlı operasyonlar ,tedavi ve bakım hizmetleri amacı ile farklı ülkeleri tercih etmesi, ayrıca konaklaması, estetik turizmi tanımlamaktadır. Güzelleşme ve gençleşme imkanı sunan estetik turizm olanakları günümüzde, tıptaki yenilik yaratan gelişimler ve müdahaleler sonucunda daha büyük bir öneme sahiptir.

Estetik amaçlı yapılan tedavileri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Doğuştan ya da daha sonradan oluşmuş görünüş bozukluğunun giderilmesi,
- Yaşa bağlı oluşan deformasyonların giderilmesi ,
- Bireyin kendini iyi hissetmesi,
- Yaşına göre daha genç görünme isteği,
- Güzelleşme ve gençleşme imkanı sunan estetik turizm olanakları günümüzde,
- Tıptaki yenilik yaratan gelişimler ve müdahaleler sonucunda daha büyük bir öneme sahiptir. Bireylerin yaşam sürelerinin uzaması,
- Her daim sağlıklı ve fit görünme arzusu,
- Bireylerin, özellikle, iş hayatındaki prezentasyonu ,

⁸⁴ Özlem Yenerer Çakmut, **Tıbbi Müdahaleye Rızanın Ceza Hukuku Açısından İncelenmesi**, Ocak, 2003, s.180;

⁸⁵ Neil Lunt, Marianne Hardey, Russell Manion, **“Nip, Tuck and Click: Medical Tourism and the Emergence of Wen-based health information”** The Open Medical Informatics Journal,4/2 2018. 2010.

⁸⁶ Fulya Erlüle, **Türk Borçlar Kanunu” na Göre, Bedensel Bütünlüğün ihlalinden Manevi Tazminat**, Seçkin Yayınevi, Ankara, Eylül 2. Baskı, ss.205-206,2015.

- ❑ Dış görünümün önem taşıması estetik değer yargılarının değişmesi,
- ❑ Çevresel faktörler,
- ❑ Medya
- ❑ gibi faktörler estetik tıp uygulamalarının artışında rol oynamaktadır.

Türkiye'deki özellikle estetik ve plastik cerrahların meme büyütmede, burun estetiğinde, jinekomastide, ayrıca birçok farklı estetik alanlarında, sahip oldukları yetkinliğin yabancı ülkelerdeki bireylerin ilgisini çekmesi, günden güne estetik turizme karşı ilginin daha fazla artmasını sağlamaktadır. Batı ve doğu ülkelerde özellikle birçok turistin özellikle estetik ameliyatta Türkiye'yi tercih ettikleri önemli faktörlerden birisidir. Özellikle farklı ülkelerin Türkiye'yi tercih etme nedenlerinden cerrahi uzmanlarının dallarında iyi olmasıdır⁸⁷.

Karın germe,meme dikleştirilmede, yüz ve vücudun muhtelif yerlerinde germe operasyonları, liposuction ve dolgu benzeri birçok estetik operasyonların beraberinde, saç ekimi, diş estetikleri vb. kozmetik operasyonları kapsayan bu turizm alanında Türkiye en önemli tercih merkezlerinden birisi haline gelmiştir⁸⁸. Özellikle farklı ülkelerde aynı operasyonların ücret olarak daha pahalı olduklarından dolayı turistlerin ülkemizi tercih ettiklerini ortaya çıkarmaktadır⁸⁹.

Estetik müdahaleler doğru yoldan tedavi amacı taşımasa da dolaylı yoldan tedavi amacını kapsamaktadır⁹⁰.

Estetik müdahalelerin, bedensel olan şekil bozukluklarından bireyde yaratmış olduğu psikolojik duruma kapsamaktadır⁹¹. Uygulanacak olan müdahalenin neticesinde mevcut olan şekil bozukluğunun giderilmesinde,bireyin psikolojik olarak

⁸⁷ Neil Lunt, Percivil Carrera, "Medical Tourism: Assessing the Evidence on Treatment Abroad" *Maturitas*,2010, 66, no.p.28.

⁸⁸Asiye Gölpek Karababa, "Türkiye'de Sağlık Turizminin Ekonomik Yönü". *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2017, 2(2), 58-69.

⁸⁹ Savaş Serel, "Estetik Cerrahide Hasta Seçimi", *Adli Psikiyatri Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 3, Temmuz 2017, s.36

⁹⁰Vedat Moloğlu, "Yükselen Bir Değer Olan Medikal Turizmin; Türkiye Ekonomisine Katkısı" *International Conference On Eurasian Economies*, Eylül. Kazan-Tataristan, 2015, ss. 673-680.

⁹¹ Nevzat Gürelli, "Hukuk Açısından Cerrahi Müdahalenin Sınırları", *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası* 2011, 45, ss. 267-275

tedavi edilmesinde de katkı sağlayabilmektedir⁹². Bireyin burada psikolojik açıdan yaşadığı çöküntü düzeltilmeye çalışılmaktadır⁹³. Sağlıklı bir birey olmak sadece bedenün sağlıklı olmasını ifade etmemektedir⁹⁴. Bedenün sağlığı ile bireyin ruhunun da iyi olması gerekmektedir. Bu nedenle, estetik amaçlı müdahalenin tedavi vasfı taşıdığı da kabul edilmektedir⁹⁵.

1930 yılından bu zamana kadar yapılan saç ekimi operasyonları günümüzde de estetik turizmin en önemli faktörleri arasında yerini almaktadır. Her geçen gün, daha çok erkeklerin fazlaca tercih nedeni olan estetik kaygıdan dolayı yaptırılan saç ekimi operasyonu, özellikle Suudi Arabistan ve Ortadoğuda bulunan bazı ülkeler tarafından çokça talep edildiği görülmektedir⁹⁶.

Saç ekimi operasyonlarından Türkiye'nin en önemli avantajı fiyattır. Günümüzde birçok ülke saç ekimi operasyonlarında Türkiye'yi tercih etmektedir. En fazlada sayıda hasta %67'lik bir oranla Birleşik Arap Emirlikleri'nden gelmektedir⁹⁷.

Bireylerin çeşitli diş tedavileri konusunda yaşamış oldukları yerlerden bir başka yerlere seyahat etmeleri olarak bilinen dental turizm, estetik turizm içinde büyük orandadır. Özellikle kozmetik alanda, diş tedavilerinin birçok yönden gelişmiş ülkelerde sigorta kapsamının dışında kalması, uzun bekleme süresi, fiyatı ve kalite ilişkisi gibi birçok faktörleride beraberinde getirmektedir⁹⁸.

⁹²Corera, Bridge, "Globalization and Healthcare :Understanding Health and Medical Tourism. Export Review of Pharmacoeconomics and Outcomes Research". *Future Drugs*, 2006, 7 (1), 445-447,

⁹³ İsa Yardım, **Tüketici Olarak Hasta Hakları**, Ankara , s.14,2016.

⁹⁴Tengilimoğlu, Kahraman, **Dünyada ve Türkiye'de Medikal Turizm**, Sağlık Turizmi Kitabı (4 Bölüm) Siyasal Kitap Evi, Ankara, s. 16, 2013.

⁹⁵Gill Singh, " **Exploring the Factors That Effect the Choice of Destination fo Madical Tourism**", USA, 2011, p. 11.

⁹⁶ Gerson Tontini, "Integrating the Kano Model and QFD for Designing New Products", *Total Quality Management*, 2007, Vol. 18, Issue 6, pp. 599–612.

⁹⁷ Anadolu Ajansı, "Yılda 100 Bin Turist Saç Ektirmek İçin Türkiye'ye Geliyor"., <https://www.aa.com.tr/tr/saglik/yilda-100-bin-turist-sac-ektirmek-icin-turkiyeyegeliyor/586857> (Erişim: tarihi:10.09.2019)

⁹⁸ Abdullah Soysal, "Sağlık Turizmi: Tehdit ve Fırsatlar Bağlamında Türkiye Açısından Bir Durum Değerlendirmesi", *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2017, 2, ss. 169-187.

Estetik tedaviler:

- Tam teşekküllü estetik hastaneleri,
- Hastanelerin estetik cerrahi servisleri,
- Medikal estetik poliklinikleri,
- Plastik Cerrahlar, Dermatologlar, Estetik Tıp Hekimlerinin muayenehaneleri ve
- Güzellik merkezleri,
- S.P.A merkezleri (Su ile yapılan tedavi ve bakımlar)olarak sıralanmaktadır.

Günümüzün sağlıklı olma fikri çok boyutludur ve bireylerin fiziksel, duygusal, ruhsal ve zihinsel sağlıklarını kapsamaktadır. Bu bilginin derinlemesine anlaşılması, dünyadaki en popüler tıp ve sağlık turizmi destinasyonlarından biri olarak yükselişinin temelidir. Estetik turizmi, artan sayıda tıp ve sağlık turistinın yansıması olarak görülmektedir⁹⁹.

Çoğu zaman estetik kaygılar neticesinde bireylerin yaptırmak istedikleri tedavinin zorunluluktan çok keyfi bir istek olduğu da ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle estetik cerrahi, medikal amaçlı seyahat eden turistlerin muayenesi sonucunda acil bir durumun olup olmamasının yanında fiyat karşılaştırmasının yapılması, estetik turizmin avantaj ve dezavantajlarını ortaya çıkaracaktır¹⁰⁰.

2.2. ESTETİK TURİZMİN SOMUT VE SOYUT FAYDALARI

Turizm kuşkusuz dünyayı şekillendiren önemli ekonomik güçlerden biridir. Birçok ülke için, bu artan oranda öneme sahiptir. Dünyanın en büyük ihracat kaynağı ve istihdam sektörü olarak kabul edilmektedir. Gelişmekte olan bir ülke olarak Türkiye, özellikle ülke ekonomisini olumlu yönde etkileyen turizmin yapısını anlamıştır. Turizm, Türkiye'nin konumu ve koşulları açısından göz ardı edilemeyen bir hizmet sektörü bileşenidir¹⁰¹.

Estetik turizm hizmetleri sağlık ve estetik tedavi hizmetlerinin beraberinde kültürel seyahatleri, alışveriş, konaklama ve gastronomi gezileri gibi hizmetlerden oluşmaktadır.

⁹⁹ Beth Kangas, "Traveling for Medical Care in a Global World", Medical Anthropology , 2010,29, no. 4,p. 350.

¹⁰⁰ Soysal, a.g.e., ss. 169-187

¹⁰¹ Irene Glinos, Rita Baeten, Matthias Helble, Hans Maarse, "A Typology of Cross-Border Patient Mobility" *Health Place* 16, 2010,no. 6, pp.11-46.

Turizm türleri arasında kabul edilen estetik turizm giderek daha önemli hale gelmektedir. Estetik turizm; kısacası, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon ihtiyacı olan uluslararası hastaların potansiyelini kullanarak sağlık kurumlarının büyümesini sağlayan bir turizm türüdür. Sağlık turizmi geniş bir kavramdır, ancak birçok kaynakta Termal Turizm ve Estetik Turizm olarak iki önemli alt kategoriye bölünerek değerlendirilir.

Tedavi amaçlı estetik turizm, insanların hastane hizmetlerinden yararlanmak için yurtdışına yaptıkları seyahatleri tanımlamak için kullanılmaktadır. Sağlıkla ilgili tüm turizm faaliyetleri“sağlık turizmi“ olarak adlandırılrsa da, “estetik turizmi” özel tıbbi müdahaleler gerektiren faaliyetler olarak ayırt etmek daha yararlı olacaktır¹⁰².

Estetik turizm günümüzde oldukça yaygınlaşan bir dal olmaya başlamıştır. Birçok ülkede gelişmekte ve cerrahi alanlar olarak estetik amaçlı gelen turistlere katkıları günden güne artmaktadır.Estetik turizm sayesinde ülkeler birçok somut ve soyut anlamda faydalar elde edebileceklerini bilmektedirler.

2.2.1. Estetik Turizmin Somut Faydaları

Estetik turizmde yabancı turistlerden kaynaklı gelir olarak, ekonomik yönden ülke refahına katkı sağlamasıdır. Gelişmekte olan ülkeler özellikle, fiyat tarifelerindeki maliyet avantajı sayesinde gelişmiş olan diğer ülkelerin sunduğu estetik turizm hizmetinden makul olduğu bilinmektedir. Ülkeler böylece ileri hedefler doğrultusunda hem içte hem de dışta stratejik ortaklıklar oluşturmaktadır. Yabancı hastalara sunulmuş olan bu fırsatlar sayesinde kendi ülkelerindeki hastalarda daha iyi hizmet almaktadır¹⁰³.

En önemli ve temel soyut faydasını, ekonomik alanda yaptığı katkının olduğunu söyleyebiliriz. Sağladığı bu büyük katkı sayesinde birçok ülke gelişme potansiyeli nedeniyle estetik turizmini devlet politikası haline getirerek faaliyetlerini artırma çabasına girmişlerdir¹⁰⁴.

¹⁰² Harriet Hudson Gray and Susan Cartier Poland, "Medical Tourism: Crossing Borders to Access Health Care" Kennedy Institute of Ethics Journal ,2008,18/ 2 ,p.195.

¹⁰³ De Arellano Ramirez, Annette "Patients Without Borders: The Emergence of Medical Tourism", *International Journal of HealthServices*, 2007, 37, pp.193 – 198.

¹⁰⁴ Leigh Turner, "First World Health Care at Third World Prices: Globalization, Bioethics and Medical Tourism" *Biosocieties* 2,2007,Vol: 3 ,p.317.

Estetik turizm sayesinde bir çok ülke bilgi ve teknoloji transferi yaparak, sahip olduğu durumu ilerletmekte ve diğer ülkelerle stratejik ortaklıklar yaparak konumunu sağlamlaştırmaktadır¹⁰⁵.

Estetik turizm alanınada var olan turist potansiyelini kendi ülkelerine çekebilmek için teknolojik ve fiziki altyapı konularına ağırlık verilmektedir¹⁰⁶.

2.2.2. Estetik Turizmin Soyut Faydaları

Estetik turizmde ülkelerdeki yenilik sağlık bakım sunucusu olan uluslararası kabulunu sağlamaktadır. Kültürel ve sosyal yönden deneyimlerin paylaşılmasında uluslararası ilişkilerinde gelişmesine katkıda bulunması, yenilikçi pazarlama ve tıbbi yönden ticaretide oluşturmaktadır. Tıbbi ticaretle birlikte estetik turizmde oluşan gelişme neticesinde ülkeye gelen turistler sosyal ve kültürel deneyimlerini paylaşarak ülkeler arası ilişkiler neticesinde küresel pazarda oluşan rekabete karşı bu derece somut faydalar elde eder¹⁰⁷.

Ağızdan ağza iletişim sayesinde kişilerde güven unsuru daha da güçlenmektedir¹⁰⁸.

2.3.ESTETİK TURİZMİN ÖNÜNDE BULUNAN ENGELLER VE RİSKLER

Estetik tedavi amaçlı gelen turistlerinülkesinde var olan farklı sağlık sistemleri bu tedavide engel teşkil etmektedir.

Hizmet alacakların geldikleri ülkelerdeki dil farklılıklari, sağlık teknoloji ve malzemelerindeki farklılıklar estetik turizm önündeki engellerin bazılarından biridir.

Estetik tedavi amaçlı gelen turistin aldığı hizmet karşısında oluşan güvenlik ihtiyacı bir başka engeldir. Estetik tedavi talebinde bulunanlar bu isteği arkadaş ve ailesinin yanında bildikleri bir alanda talep etmektedir. Kendi ülkelerinde var olan yasalar neticesinde başka ülkelerde estetik tedavi ve uygulamaları yaptırmalarına olanak verilmemektedir¹⁰⁹.

¹⁰⁵ Rory Johnston, Valorie Crooks, Jeremy Synder, Paul Kingsbury, "What Is Known About the Effects of Medical Tourism in Destination and Departure Countries? A Scoping Review" International Journal for Equity in Health,2010, 9/24 ,p.7.

¹⁰⁶ Desbiolles Higgins, "More Than an Industry: The Forgotten Power of Tourism as a Social Force", Tourism Management,2006, Vol:27, pp.1192-1208.

¹⁰⁷ JohnConnell, "Medical Tourism: Sea, Sun, Sand and Surgery". Tourism Management,2006, 27, pp.1093-1100.

¹⁰⁸ Ahmet Aksu, "Turist Sağlığı", Yeni Türkiye Dergisi, Mayıs-Haziran, 2001, Ankara: 7, 39.

¹⁰⁹ Andrzej Tucki, Paul Cleave, "Medical Tourism-New Growing Industry on a Concealed Market" European Journal of Medical Technologies,2014, 4, no. 5,p. 3.

Kendi sağlık sigortaları estetik tedavi yaptırmayı kapsamamaktadır.

Yurtdışından esetik amaçlı gelen hastaları kabul edecek olan hastanelerin kalite belgesinin bulunmamasıdır¹¹⁰.

2.4.ESTETİK TURİZMDE TÜRKİYE'NİN GÜÇLÜ VE ZAYIF YÖNLERİ

Estetik turizm, tıbbi tanı, tedavi, rehabilitasyon uygulamaları ve misafirperverlik, ajans, tanıtım, çevre, mimarlık, ekonomi vb. açılardan çok yönlü bir görünümle incelenmesi gerekmektedir. Estetik turizm, cerrahi veya dış hekimliği konusuna dahil olan herhangi bir tedavi uygulamasını elde etmek için insanların kendi ülkelerinden farklı bir ülkeye seyahati olarak tanımlanabilir¹¹¹.

Estetik turizm özellikle, Türkiye'de uluslararası turizmin yayılmasına büyük katkıyı yıl boyunca sağlayacağı düşünülmektedir. Hastane ile uluslararası turizm pazarından pay almak için uğraşan medikal turizm, sağlık turizminin bir parçası olan uluslararası turizmin geliştirilmesi amacıyla çeşitli şekillerde ülke ekonomisine katkı sağlamak için farklı pazarlara girme, yenilikleri takip etme, kendini tanıtmaya şeklindeki faaliyetleri gerçekleştirmeye çalışmaktadır.

Estetik turizm bir pazardır ve liberal ekonomi ilkeleri ile çalışma eğilimindedir. Güçlü arz ve talep konusudur. Sağlıklarına gerekli özen ve önemi gösteren bireyler bu alanda ciddi bir talep potansiyeli oluşturmaktadır. Bu, ne kadar yatırım ve üretim yapılacağı konusunda tedarik cephesine gerekli sinyali vermektedir¹¹².

Türkiye'deki medikal turizm pazarı, oligopolistik bir yapıdan tamamen rekabetçi bir yapıya doğru gelişme çizgisindedir. Çünkü, bu pazarda hizmet veren birçok işletme var ve pazardan hizmet satın alan isteyen birçok müşteri oluşmaya başlamıştır. Fiyat düşüşleri ve kalite artışları, hizmet, üretim ve pazarlama gibisebepler sağlık turizminin değerini büyük ölçüde arttıracaktır.

Estetik turizm, diğer turizm türlerine kıyasla bunların yerini alamaz; bu nedenle, herhangi bir ikame yoktur. Estetik turizm endüstrisinin anahtarı, maliyet etkisinin ve zaten temel bir pazarlama unsuru olan turizmin tüm çekiciliğinin bir kombinasyonudur. Düşük fiyat politikası estetik turizm gelişiminde çok etkilidir.

¹¹⁰ Antoni Gonzales , Logan Brenzel , Jadon Sancho . 2001 Health tourism and related services: Caribbean development and international trade. Final Report. 2001,pp. 57-8.

¹¹¹ Nicola S. Pocock, Phua Kai Hong, "Medical tourism and Policy Implications for Health Systems: A Conceptual Framework From a Comparative Study of Thailand, Singapore and Malaysia" Globalization and Health 7, 2011,no. 12 / 6.

¹¹² Mika Toyota, "Medical Tourism Asia 2.0: Japan, South Korea and Taiwan" (Paper, Workshop of Patients on the Move: Medical Tourism in Asia and the UK, Singapore, March 23, 2011.

* Estetik turizm pazarına sunulan ürün ve hizmetler piyasa fiyatlarına karşı çok kırılıgandır, bu nedenle arz ve talep de çok esnektir.

* Estetik turizm yatırımları genel olarak kamu güvenceleri ve özel sektör girişimlerine dayanmaktadır.

* Estetik turizmin yaygınlaşması büyük ölçüde çevre temizliği ve yeni tesislerin kurulması konusundaki farkındalığın ve çabaların artmasına bağlıdır.

* Tüm bunların sonucu olarak, oluşturacağı katma değerler ve GSMH'ye yapacağı katkı açısından medikal turizm büyüyen bir sektör olacaktır.

Estetik turizm, teknik ekipman ve işgücü gerektiren bir turizm türüdür. Estetik turizmde sağlık uzmanının uluslararası standartlara uygun hizmet vermesi önemlidir. Sağlık kuruluşu, ortak yabancı dili bilen personele sahip olmalıdır. Hastalar ve arkadaşları için farklı turizm türlerinin gelişimini destekleyen katma değeri yüksek bir turizm türüdür. Hükümet destekli, farklı dillerde, promosyon ve pazarlama faaliyetleri seçilen hedef pazar için gereklidir. Bu promosyonlarda, sigorta ve sağlık kuruluşları, hastalarını yurtdışında hizmet almaya yönelik desteklemek için seçilmelidir¹¹³.

Ülkemizde sağlık turizminin alt unsurlarından olan estetik turizmin güçlü ve zayıf yönleriyle fırsat ve tehditlerin belirlenmesi sektörel verimlilik açısından büyük önem taşımaktadır. Bu unsurlar aşağıda belirtilen başlıklar altında ele alınmaktadır¹¹⁴.

2.4.1. Estetik Turizmde Türkiye'nin Güçlü Yönleri

Estetik turizmde Türkiye'nin güçlü yönleri şunlardır:

- Türkiye de estetik alanında uzman hekim ve sağlık ekibinin dünya standartlarında olması,
- Obezite cerrahisi ve kilo kontrolü konusunda uzmanlaşmış sağlık personelin bulunması,
- Sağlık hizmet personelinin eğitim ve deneyim seviyelerinin gelişmiş ülkeler seviyesinde olması,
- Özel hastanelerin ve bazı devlet hastanelerinin teknolojik donanım ve fiziki koşullar açısından yüksek standartlara sahip olması,

¹¹³ Leigh Turner, "Medical Tourism: Family Medicine and International Health-related Travel" *Canadian Family Physician* 53,2007, no. 10 ,p.1646.

¹¹⁴ Su Swanson, ve Chen, "The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality", *Tourism Management*,2016, 52, pp.82-95.

- Diğer ülkelere göre bekleme süreleri, kaliteli hizmet ve fiyat avantajları,
- Türkiye'nin eşsiz doğal güzellikler ve tarihsel zenginlikler v.b..

2.4.2.Estetik Turizmde Türkiye'nin Zayıf Yönleri

Estetik turizmde Türkiye'nin zayıf yönleri şunlardır:

- Sağlık turizminde sektörel yönden organize olamaması,
- Sahip olduğu birçok kaynak ve avantajların yeterli şekilde tanıtımının yapılamıyor olması,
- Sağlık işletmelerinde yönetsel olan zayıflıklar,
- İnsan kaynakları ve müşteri ilişkileri hususunda yaşanılmakta olan sorunlar,
- Özellikle gerekli olan yabancı dil eğitimi eksikliği,
- Aracı kurumların aldığı komisyon bedellerinin yüksekliği,
- Profesyonel açıdan web sitelerinin eksikliği ve yetersizliği¹¹⁵.

2.5. ESTETİK TURİZMDE TÜRKİYE'NİN KARŞISINDAKİ FIRSATLAR VE TEHDİTLER

2.5.1. Estetik Turizmde Türkiye'nin Karşısındaki Fırsatlar

- Dünyada sağlık hizmetini ulusal sınırların dışında alma eğiliminin artması nedeniyle estetik amaçlı yapılacak operasyonların küreselleşmenin etkisi neticesinde farklı ülkelere talep edilmesi,
- Gelişen teknoloji ve iletişim imkânları sayesinde estetik turizm talebi olanlar kolayca daha ucuz ülkelere gidebilmektedirler,
- Türkiye'nin uluslararası arenada artan gücü ve buna paralel oluşan olumlu algısı sonrasında yakın ülkelere gelen estetik operasyon talepleri,
- Türkiye'nin estetik turizme yönelik tanıtım ve ticaretine verdiği desteği,
- Türkiye'nin turizm sektöründe sayılı ülkeler içerisinde bulunması estetik turizm talebi bulunanlarda oluşacak güven duygusu,
- Türkiye olarak yabancı hastalara yapılacak olan tedaviler için elde edilen gelirlerden % 50 vergi muafiyetin yasalaşması sonucunda özel sağlık kuruluşlarının bu alana yaptıkları yatırımlar.

¹¹⁵ Mustafa Ataç, "Turizm Sağlığından Sağlık Turizmine". Hastane Dergisi, Ankara: 2005, 7, 4.

- Türkiye'nin maliyet avantajı, gezme fırsatı ve kaliteli teknolojik altyapı sunması Türkiye'yi, uluslararası hastalar açısından tercih edilenlerin başına getirmektedir¹¹⁶.

2.5.1.1. Avrupa Ülkeleri Açısından Fırsatlar

Avrupa ülkeleri açısından doğu ile batı Avrupa açısından bakıldığında anlaşılmaktadır.

Toplum olarak yaşlanmakta, kronik hastalıklar çoğalmakta, kaplıcalarda kur tedavileri yaygınlaşmakta, estetik tedavi beklentileri artmakta ve buna paralel olarak sağlık harcamaları büyük boyutlara ulaşan batı Avrupa ülkeleri, bunu yine birlik içindeki diğer ülkelerden daha makul fiyatta olanlarla karşılamaktadırlar¹¹⁷.

Avrupa referans ağlarının sürekli geliştirilmesi sayesinde, üye devletleri destekleyerek estetik tedavi ihtiyaçlarını kendi hizmet sağlayıcılarından ve uzmanlık merkezlerinden almaları teşvik edilmektedir.

Avrupa'da talep edilen sağlık turizmi harcamaları 3.5 milyar Euro civarında olduğu, yaklaşık 120 yıldır sağlık turizmine hizmet veren Macaristan, Çek Cumhuriyeti ve Romanya gibi ülkelerle birlikte Çek Cumhuriyeti'nde estetik amaçlı yapılan tedavi ve operasyonlarla sektörde yer alan kazançlarını arttırdıkları belirtilmektedir¹¹⁸.

Sağlık turizminin önemli bir bölümünü oluşturan estetik turizmde, özellikle diş, estetik, kırışıklık, saç ekimi, yüz ve vücut gerdirme, yağ aldırma gibi cerrahi girişimler gündeme geliyor. Bu tür sağlık hizmeti arayan insanlar, hem başarı hem de fiyat avantajları ile ön plana çıkan ülke ve merkezler olarak özellikle Güney Avrupa'ya yönelmektedir.

Avrupa'da teknolojik donanımın gelişimi, kalitenin, personelin ve boş yatak kapasitesindeki bekleme süresini de kısaltmaktadır. Bu durum ise yurt dışından estetik ameliyat tercihinde (kalça çıkıklarında, kalp ameliyatlarında, kanser tedavilerinde vb.) sürenin daha az olmasını sağlamaktadır. Bu durum Avrupa'ya olumlu yönde etki sağlamaktadır¹¹⁹.

¹¹⁶ Newman Byron, "Medical Tourism". Journal of the American Optometric Association, 2006, 12, 581.

¹¹⁷ Mohd Jamal Alsharif, Ronald Labonte, Zuxun Lu, "Patients Beyond Borders: A Study of Medical Tourists in Four Countries", *Global Social Policy* 10,2010, no. 3 .12,318.

¹¹⁸ Garcia Ma. Aurora and Besinga, Camille Alessandra, "Challenges and Opportunities in the Philippine Medical Tourism Industry", *The SGV Review*, June 2006, Volume 4, Number 1, pp.41-45.

¹¹⁹ Desbiolles Higgins, "More Than an Industry: The Forgotten Power of Tourism as a Social Force", *Tourism Management*, 27, 2006, p.1192-1208

Ayrıca Avrupa komisyonu tarafından sağlanan fonlar sayesinde bölgesel olarak estetik turizmin gelişmesi desteklenmektedir.

2.5.1.2 Ortadoğu Ülkeleri Açısından Fırsatlar

Ortadoğu ülkelerinin gelir düzeyi arttıkça estetik amaçlı yapılacak operasyonlara talepte de artış olmakta. Bu bağlamda Avrupa'da var olan ırkçı yaklaşımlar beklenen hizmeti sunmaları konusunda kendilerini de teşvik etmektedir. Bu ülkeler arasında sağlanan vize muafiyeti neticesinde sınır kolaylıkları, siyasi ve kültürel ilişkileri neticesinde seyahat etmeleri, estetik operasyon beklentilerini de geliştirmektedir. Ortadoğuda oluşan savaş durumu da meydana gelen yaralanmalarda estetik cerrahi talebinin de kaliteli sunan ülkelere talebi doğurmaktadır¹²⁰.

Estetik alanda en çok talep edilen konu olarak saç ekimi olmaktadır. Bunun yanında liposuctiondan yüz germeye kadar birçok tedavi şeklinin talep edildiğini de söyleyebiliriz. Petrolün güç olduğu demokrasinin tam oturmadığı, bu coğrafyada Katar'dan Dubai'ye kadar birçok alanda sıkıntılı olacak bir durum olan estetik cerrahi alanında çok ciddi yetişmiş insan gücü bulmada zorluklar da mevcuttur¹²¹.

İranlıların estetik turizmde sunmuş oldukları yenilikler büyük bir hasta potansiyeli oluşturduğunu düşündürmektedir. Amerikadaki on bir eylül olayları sonrasında Avrupa ülkeleri, estetik turizmde Arap ülkelerindeki estetik turistlere karşı bir sınırlama getirmiştir. Bu olaylar neticesinde Ortadoğu ülkelerinde yaşayan Müslüman bireyler tedavi amaçlı Avrupa ülkeleri yerine, müslüman ülkelerini tercih etmişlerdir¹²².

Lübnan estetik turizmde Ortadoğu'da bölgesel olarak sağlık merkezi olmayı hedeflemektedir. Ortadoğu ile Avrupa'nın arasında yer alması, doğal güzellikleri, kaliteli ve verimli sağlık bakım hizmetleri Ortadoğu'da sağlık merkezi haline geleceği düşüncesini oluşturmaktadır.

¹²⁰ Maria-Cristiana Munthiu, vd., "Service Quality Evaluation Models Determined by Online Consumer Perception and Satisfaction Procedia" *Social and Behavioral Sciences*, Vol. 109, 1303-1308.

¹²¹ Anil K. Maini, "Sağlık Turizminin Geleceği" Sağlık Turizmi Bülteni. 2009, Sayı 7, Yıl: 2, s: 22.

¹²² Hinterhuber Matzler, "How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment", *Technovation*, 1998, 18(1), pp. 25-38.

Ürdün'de ise sağlık fiyatları Amerika'nın vermiş olduğu estetik cerrahi operasyonlarının fiyatından daha uygundur. Ürdün sağlık turizminde özellikle, organ nakillerinde, ortopedik ameliyatlarda, kardiyak girişimlerde ve cerrahi alanlarda oldukça gelişmiştir.

2.5.1.3. Türk Cumhuriyetleri Açısından Fırsatlar

Türk Cumhuriyetleri devletlerinin yan yana bir görünüm sergilediği ve nüfus oranı olarak artışın en fazla görüldüğü Kazakistan'ın yer aldığı bölgede saç ekimi ve dental tedavi alanında beklentiler gelir seviyesinin artışına paralel olarak artış gösterdiği görülmektedir.

Türk Cumhuriyetleri açısından tıbbi alanda ve özellikle estetik cerrahi operasyonları ve medikal turizm konusunda yetişmiş insan gücün tam olarak gereken düzeyde olmaması nedeniyle ve politikacıların sağlık turizmi alanında yeni oluşumlar içine girdikleri görülmektedir.

2.5.2. Estetik Turizmde Türkiye'nin Karşısındaki Çevresel Tehditler

Türkiye bulunduğu coğrafi durum neticesinde estetik cerrahi operasyon yaptırmak amaçlı ülkeye gelen turistlerin öncelikli gereksinin duydukları unsur güvenlik kaygısıdır. Son zamanlarda yaşanan jeopolitik etkenler neticesinde estetik turizm operasyon sonrası kültür turlarını taleplerine de etki etmektedir. Ülkemize tedavi amaçlı gelen hastalar tedavi sonrası kısa sürede ülkemizden ayrılabilirler. Politik ilişkilerin düzelmesi ve hastanelerin kullandığı teknolojilerin dünya standartlarında olmasının sağlanması sonucunda Türkiye estetik turizm alanında büyüme hızını arttırabilecektir.

Özellikle diğer ülkelerin yapmış oldukları estetik turizm açısından rekabet amaçlı fiyat oranlarının azalış göstermesi çevresel tehdit unsuru olacaktır.

2.6. TÜRKİYE'DE ESTETİK TURİZMİN GELİŞMESİ

Sağlık turizmi, özellikle zengin ülkelerde tedavi masraflarının yüksek olması, uzun bekleme listeleri (öncelikli cerrahi müdahaleler için her zaman durum böyle değil, Uluslararası Hava Taşımacılığındaki erişim kolaylığı ve uygun ekonomik döviz kurları oluşu) gibi sebeplerle daha uygun ülke arayışına yöneltmiştir. . Bu alandaki büyüme, sağlıkta profesyonelleşmenin olmamasına rağmen, internetin yükselişi ve uluslararası

hastalar ve hastaneler arasında arabuluculuk yapan yeni şirketlerin büyümesi sayesinde olmuştur¹²³.

Son yıllarda, estetik turizm alanında gelişmiş ülkelerdeki nitelikli sağlık hizmetleriyle rekabet etmek, tedavi amaçlı gelen turist sayısı ile birlikte Türkiye'nin ekonomik gelişiminde de önemli artış sağlamıştır. Türkiye'de halk sağlığı hizmetlerinin yanı sıra, özellikle 1990'lardan sonra, özel sektör sağlık hizmetlerine önemli yatırımlar yapmıştır. Bu gelişmeler sonucunda özel sağlık kurumları özellikle büyük şehirlerde Avrupa standartlarıyla rekabet edebilecek düzeyde artmaya başlamıştır. İnşaat ve işletme açısından yüksek maliyetlere sahip olan bu sağlık tesislerinin dış pazarlara açılması, bu maliyetlerin düşürülmesi açısından giderek daha zorunludur. Ayrıca, Türkiye'nin coğrafi konumu ve sağlık sektöründe eğitilmiş insan gücüne sahip olması, estetik turizmde önemli avantajları arasındadır¹²⁴.

Estetik turizmde, farklı ülkelerden gelen turistlerin genellikle tercih nedenleri arasında yakınlık derecesi, ekonomik nedenler, sağlık kurumlarının standartlarının iyi durumda olması önem teşkil etmektedir. Sağlık hizmetinde oluşan maliyet artışı neticesinde, özellikle gelişmiş ülkelerdeki hastalar açısından bu hizmeti daha makul şekilde alabileceği deniz aşırı ülkelerde medikal merkez arayışına girmişlerdir. Bireyler hem sağlıklarına kavuşmak hemde daha rahat bir yaşam sürmek için uzun seyahatleri tercih etmektedirler. Günümüzde bireylerin kendi ülkelerinde karşılaşmış oldukları sınırlılıklar, bekleme süreleri ve küresel seyahattaki imkanların artmasıyla estetik turizm gelişim sağlamıştır.

Özellikle yurtdışından estetik tedavi amaçlı gelen turistler için kültürel ve sosyal etkinliklerin sağlanması Türkiye ekonomisine önemli katkı sağlayacaktır.

Türkiye estetik turizm bakımından günümüzde, Avrupa ülkelerinde kullanılan gelişmiş olanaklar kadar olmasa da, oldukça iyi bir yeredir. Bunun nedenlerinden bazıları; özellikle fiyatların uygun olması, yabancı turistlerin Türk doktorlarını tercih etmeleri ve Türkiye'nin kültürel özellikleri yanında doğal ve tarihi güzellikleridir¹²⁵.

¹²³ Dorata Leończuk, "Application of Kano Model to the Service Quality Measurement in Road Transport: a Research Concept", Journal of System and Management Sciences ,2016,Vol. 6(1),pp. 39-53

¹²⁴ Gi Du Kang, "The Hierarchical Structure Of Service Quality: İntegration Of Technical And Functional Quality", Managing Service Quality, 2006,Vol. 16,(1),pp.37-50.

¹²⁵ <http://www.kultur.gov.tr>, (Erişim tarihi: 16.09.2019).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA TÜRKİYE'DEKİ ESTETİK UYGULAMALAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: İSTANBUL İLİ BAKIRKÖY İLÇESİ ÖRNEĞİ

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE KAPSAMI

Araştırmanın konusu, Sağlık turizmi kapsamında ülkemize estetik tedavi ve bakım hizmeti almak amacıyla gelen yabancı hastalarını ülkemizde yapılan medikal estetik uygulamalarından haberdar olma kanallarını, ülkemizi tercih etme nedenlerini, ülkemizde aldıkları estetik tıp uygulaması hizmetlerinin türünü belirlemeyi amaçlamaktadır. Ayrıca yapılan bu çalışmanın sonucunda, yabancı hastaların medikal estetik uygulamalarından ve bu uygulamara ek olarak sunulan yan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri de belirlemiş olacaktır. Literatürde Sağlık turizmi kapsamında bir çok araştırma yapılmıştır. Araştırmaya, Bakırköy İlçesinde bulunan Özel hastanelere estetik tedavi amacıyla gelen yabancı hastalara uygulanan anket verileri kapsamında incelenerek, teste tabii tutulacak ve değerlendirilmesi, yapılacaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

- Sağlık turizmi kapsamında ülkemize estetik tedavi amacıyla gelen yabancı hastaların Türkiye'deki Sağlık kuruluşlarına hangi kanallar vasıtası ile ulaştıklarını,
- Türkiye'yi tercih etme nedenlerini,
- Sağlık kuruluşlarının sundukları sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan hizmetlere, demografik değişkenlere, tedavi ve bakım hizmeti alırken en çok şikâyetçi oldukları konulara göre memnuniyet düzeyi ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir.

Bu amaçlara ulaşmak üzere frekans analizleri yapılmış, memnuniyet düzeyi değişkenleri için tanımlayıcı istatistikler hesaplanmış ve demografik değişkenler ile hastaların aldıkları estetik tıp uygulamaları türünün memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığını test etmek üzere t testi ve anova testleri yapılmıştır. Ayrıca yabancı hastaların en çok şikâyetçi oldukları konuların ve hastalara sağlık hizmetlerinin yanında sunulan diğer hizmet türlerinin memnuniyet düzeyi üzerine etkilerini tespit etmek üzere basit regresyon analizleri yapılmıştır

3.3 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Sağlık turizmi alanında birçok araştırma literatürde kapsamlı olarak belirtilse de Ülkemizde sağlık turizmi kapsamında estetik tedaviler ve bakım hizmetleri konusunun incelenmesine yönelik çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu çalışmada olduğu gibi yabancı hastaların sağlık turizmi kapsamında sadece estetik tedavi amaçlı yapılan alan araştırması bulunmamaktadır. Analiz sonuçlarından yola çıkılarak, yabancı hastaların sağlık turizmi kapsamında estetik tedavi amacıyla ülkemize yapılan seyahatlerden ve aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerini arttırmak için önerilerde bulunulacaktır.

Araştırma literatüre sağlayacağı katkılara ilave olarak turizmin yanı sıra ülke ekonomisine, sektör yöneticileri ve politika oluşturucular için değerli olması beklenmektedir. Sağlık turizminde ülkenin kapasitesini geliştirmek ve bu sayede seyahat işletmeleri, acentalar, sigorta şirketleri, sağlık işletmeleri gelişmiş ülkelerle rekabet ederek ülke ekonomisinin de gelişmesi gibi konularda ışık tutacaktır.

3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma İstanbul Bakırköy ilçesindeki özel hastaneler ile sınırlıdır. Bu araştırma sonucunda ulaşılan veriler ve sonuçlar bu örnekleme özgüdür. Farklı bir zaman diliminde elde edilen örneklemden ya da başka bir örneklemden alınan veriler değişik neticeler elde edilmesine sebep olabilecek, ortaya konulan hipotezlerin tekrar teste tabii tutulmasına neden olabilecektir.

Araştırmanın gerçekleşmesinde mevcut olan sınırlılıklar zaman ve kaynaktır. Araştırmanın temelini insan unsuru oluşturmasından dolayı sosyal bilimlerdeki araştırmalara mahsus bir takım genel sınırlılıklar (öznel değerlendirmeler gibi)bu araştırma dahilinde de geçerli olmaktadır. Elde edilen sayısal verilerin güvenilirliği ve sınırlılığı veri toplamak amacıyla uygulanan anket çalışmasının özellikleriyle kısıtlıdır. Ayrıca araştırmada İstanbul ili Bakırköy ilçesi ele alınmış ve bu kapsamdaki anket çalışması yapılmış olsada, örnekleme yöntemiyle bu durum İstanbul'un benzer bazı büyük ilçelerini de kapsayacak biçimde genişletilebilirdi fakat, zaman ve mali konular en önemli sınırlılıklarıdır.

3.5. ARAŞTIRMANIN ANAKÜTLESİ VE ÖRNEKLEMİ

Sağlık turizmi kapsamında estetik tedavi ve bakım hizmeti veren sağlık kuruluşlarında Sağlık turizmi kapsamında ülkemize estetik tedavi amacıyla gelen yabancı hastaların Türkiye'deki Sağlık kuruluşlarına hangi kanallar vasıtası ile ulaştıklarını, Türkiye'yi tercih etme nedenlerini, Sağlık kuruluşlarının sundukları sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan hizmetleri ve yabancı hastaların Türkiye'de aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ortalamalarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmeyi amaçlandığı bu çalışmada, örneklem İstanbul'un Bakırköy ilçesindeki Özel hastanelere tedavi amacıyla gelen yabancı hastalardan oluşturmaktadır. Ana kütleli meydana getiren sağlık kuruluşlarının tümüne eşit derecede örneğe katılma şansı tanınmış olup basit tesadüfi örnekleme şekli seçilmiştir. Yapılan araştırmada 240 adet anket verisine ulaşılmıştır.

3.6. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için İstanbul ili Bakırköy ilçesindeki özel hastanelere estetik tedavi amacıyla gelen yabancı hastalar ile yüzü yüze görüşme yapılarak, bir anket formu aracılığı ile veriler toplanmıştır. Araştırmada analizlerinde kullanılmak üzere 400 adet anket formu doldurulmuş olup 240 adet anket araştırmada kullanılmaya uygun bulunmuştur.

Verilerin toplanması için ölçüm aracı olarak kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm yabancı uyruklu hastaların demografik özelliklerini, ülkemizden aldıkları estetik tıp uygulamaları türünü, ülkemizi tercih etme nedenlerini, ilgili sağlık kuruluşuna ulaşma kanallarını, estetik tıp uygulamalarını alırken en çok zorluk yaşadıkları konuları belirlemeye yönelik ifadelerden oluşmaktadır. İkinci bölümdeki ifadelerle yabancı uyruklu hastaların ülkemizde aldıkları sağlık hizmetinden memnuniyet düzeylerini ölçmek hedeflenmiştir. Memnuniyet düzeyi değişkenini ölçmeyi amaçlayan 5'li likert ölçeğine göre düzenlenmiş (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında Grönroos tarafından 1984 yılında Grönroos'un hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılmıştır.

Parasuraman vd.(1988),Zeithaml vd.(1990), Beoko (2000), Olurunniwo vd.(2006),Değermen (2006),Odabaşı (2004),Kamber (2014)'in çalışmalarında kullandıkları hizmet kalitesi algısını etkileyen boyutlar temel alınarak,Zengingöl vd.(2012) . Kaşlı vd.(2012),Kamber (2014) sektöre katkı

sağlamak amacıyla hazırlamış oldukları çalışmalarında Grönroos'un hizmet kalitesi ölçeği kullanılmıştır.

Anket çalışması İstanbul'un Bakırköy ilçesinde faaliyet gösteren özel hastanelere estetik tedavi amacıyla gelen yabancı turistlere uygulanmıştır.Öncelikle hastane yönetimiyle irtibata geçilmiş,gerekli izinler alınmıştır. Daha sonra hastane genel müdürleri ile düzenli bir şekilde irtibat içinde olup, hastanede görevli tercümanlar aracılığı ile yabancı hastalara yüz yüze uygulanmıştır.

3.7.ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

H1	Hastaların yaşı memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır.
H2	Hastaların cinsiyeti memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır..
H3	Hastaların eğitim durumu memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır.
H4	Hastaların gelir düzeyi memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır.
H5	Hastaların milliyeti değişkeni memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır.
H6	Hastaların aldığı estetik tıp uygulamaların çeşidi memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır.
H7	Hastalar için sağlık hizmetlerinin yanında sunulan diğer hizmetler memnuniyet düzeyini etkilemektedir.
H8	Hastaların hizmet alırken en çok şikayetçi oldukları konular memnuniyet düzeyini etkilemektedir.

3.8. VERİLERİN GEÇERLİLİĞİ VE GÜVENİRLİLİĞİ

Ölçeklerin iç tutarlılığı için Cronbach alfa katsayıları hesaplanmıştır. En çok kullanılan güvenilirlik ölçütünün Cronbach α olduğunu ve elde edilen değer anket ölçeğindeki maddelere verilen cevapların tutarlılık düzeyinin uygun olduğunu ifade etmektedir. Uygulanan bu değerlendirme sistemi ile analizin geçerliliği ve güvenilirliği ölçülerek çalışmanın bilimsel açıdan anlamlılığı test edilmeye çalışılmıştır.

Verilerin girişi ve analizinde IBM SPSS Statistics 22 (Statistical Package For Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Değişkenlere ait normal dağılım testleri uygulanmıştır. Verilerin analizinde; sayı yüzde, ortalama, standart sapma değerlerine bakılmıştır. Kurulan hipotezler doğrultusunda değişkenler arası etkileri görebilmek için t testi ve anova testleri ile regresyon analizleri yapılmıştır.

Analizler sonucunda elde edilen sonuçlar yorumlanarak sonuca katkı sağlanmıştır.

3.9. BULGULAR

Araştırmanın hipotezleri çerçevesinde yapılan analizlerin sonuçlarına ve sonuçların yorumlarına aşağıda yer verilmiştir.

3.9.1. Güvenirlik Analizi

Yabancı uyruklu hastaların memnuniyet düzeyi değişkeni için güvenilirlik analizi yapılmış, sonuçlar aşağıdaki tablo üzerinde özetlenmiş ve yorumlanmıştır.

Tablo 3.1. Güvenirlik Analizi

Güvenirlik	
,963	16

Güvenirlik analizi yaparken Cronbach Alpha katsayısı hesaplanarak madde analizi yapılmıştır. Elde edilen katsayılar tabloda verilmiştir. Bulgulara göre ölçeklerin güvenilirlikleri "Oldukça Güvenilir" şeklinde bulunmuştur. Her bir maddenin ait olduğu ölçek değerlerinin toplamı ile korelasyon değeri 0,300'den yüksek olduğundan güvenilirlik analizine göre ölçekten madde çıkarılmasına gerek yoktur. Araştırmada kullanılan ölçeğin her bir maddesinin korelasyon değeri 0,634 ile ,906 arasında değişim gösterdiğinden ölçekten madde çıkarılmamıştır.

3.9.2. Demografik Değişkenlere İlişkin İstatiksel Analizler

Tablo 3.2. Katılımcıların Milliyeti

	Frekans	Yüzde
Katar	53	22, 1
Almanya	21	8, 8
Libya	17	7, 1
İtalya	11	4, 6
Bileşik Arap Emirleri	12	5, 0
Belçika	7	2, 9
İsveç	2	, 8
Hollanda	8	3, 3
Macaristan	4	1, 7
Fransa	4	1, 7
Lübnan	12	5, 0
Yunanistan	4	1, 7
İngiltere	7	2, 9
Suudi Arabistan	4	1, 7
Irak	13	5, 4
İran	9	3, 8
Bulgaristan	5	2, 1
K.K.T.C.	20	8, 3
Dubai	4	1, 7
Azerbaycan	10	4, 2
Suriye	8	3, 3
Rusya	5	2, 1
Toplam	240	100, 0

İstanbul'un Bakırköy ilçesindeki özel hastanelere medikal estetik hizmeti almak için gelen yabancı uyruklu hastaların büyük çoğunluğunu (% 22, 1) Katarlılar oluşturmaktadır. Bu oranı % 8,8 ile Almanlar takip etmektedir. Ülkemizi en az tercih edenler ise % 0,8 oranıyla İsveçlerdir.

Tablo 3.3.Katılımcıların İkamet Ettikleri Ülke

	Frekans	Yüzde
Katar	53	22, 1
Almanya	21	8, 8
Libya	17	7, 1
İtalya	11	4, 6
Bileşik Arap Emirleri	12	5, 0
Belçika	7	2, 9
İsveç	2	, 8
Hollanda	8	3, 3
Macaristan	4	1, 7
Fransa	4	1, 7
Lübnan	9	3, 8
Yunanistan	4	1, 7
İngiltere	7	2, 9
K.K.T.C	20	8, 3
Arabistan	4	1, 7
İrak	11	4, 6
İran	7	2, 9
Bulgaristan	5	2, 1
Dubai	4	1, 7
Azerbaycan	10	4, 2
Rusya	5	2, 1
Türkiye	15	6, 3
Toplam	240	100, 0

Yaşadığı yer anlamına gelen ikametgah bölümüne yönelik ankete katılanların milliyeti ile yaşadıkları yer bağlamında yine tablo 3.2. de belirtilen ülke değerleriyle frekans ve yüzdeler dilim bazında aynı değerlerde çıktığı görülmektedir. Bu durum

bize katılımcıların kendi ikamet ettikleri (oturdukları) ülkenin uyruğunda olan kişilerden olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.4. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	140	58, 3
Kadın	100	41, 7
Yaş		
16-30	6	2, 5
31-45	133	55, 4
46-60	91	37, 9
61 ve üstü	10	4, 2
Eğitim		
Lise	42	17,5
Ön Lisans	84	35,0
Lisans	55	22,9
Yüksek Lisans	57	23,8
Doktora	2	0,8
Aylık Geliriniz		
1500-1999 \$	10	4, 2
2000-2499 \$	102	42, 5
2500 \$ ve üzeri	128	53, 3
Toplam	240	100, 0

Araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş eğitim ve aylık gelir gibi demografik özellikleri incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunu % 58, 3 ile erkeklerin oluşturduğunu, kadınların da buna büyük oranda yakın olduğunu görmekteyiz. Dünya sağlık örgütünün verilerine göre 18-65 yaş aralığı orta yaş grubuna girdiğinden katılımcıların tamamı orta yaş aralığındadır. Katılımcıların büyük çoğunluğu (% 55,4'ü) 31-45 yaş aralığına sahip yetişkin bireylerden oluşmaktadır. Eğitim olarak en çoğunun % 35 ile ön lisans, ardından da birbirine çok yakın oranlarla (% 23,8 ve % 22,9 ile) yüksek lisans ve lisans mezunlarından oluşması eğitilmiş kişilerin çoğunlukta olduğunu göstermektedir. Katılımcıların oranı gelir düzeyi için incelendiğinde, büyük çoğunluğunun (% 53,3'ünün) 2.500 \$ ve üzeri gelire sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 3.5. Katılımcıların Hizmet Aldığı Estetik Tıp Uygulamaları

	Frekans	Yüzde
Estetik Operasyonlar	51	21, 3
Saç Ekimi Uygulamaları	88	36, 7
Anti-aging Tedaviler	41	17, 1
Cilt Problemlerinin Tedavileri (akne, leke, iz, ben) tedavileri	7	2, 9
Kırışıklık Tedavileri	42	17, 5
Lazer Tedavileri	1	, 4
Koruyucu Tedavi ve Bakımlar	2	, 8
Diğer	7	2, 9
Toplam	240	100, 0

Katılımcıların hizmet aldığı estetik tıp uygulamaları türleri incelendiğinde katılımcıların en çok % 36, 7 oranlık değerle saç ekim uygulamalarını tercih ettikleri görülmektedir. Estetik operasyonların % 21,3 ile ikinci sırada tercih edilen uygulamalar olduğu, % 17,5'lik değerle kırışık tedavisi üçüncü sırada yer alırken onu çok yakın bir oranla (% 17,1) anti-aging tedaviler takip etmektedir.

Tablo 3.6. Katılımcıların Estetik Tıp Merkezlerinde Ortalama Kalış Süreleri

Kalış Süresi	Frekans	Yüzde
1 hafta	101	42, 1
2 hafta	131	54, 6
1 ay	8	3, 3
Toplam	240	100, 0

Katılımcıların % 54,6' sı estetik tıp merkezlerinde ortalama kalış sürelerini 2 hafta, % 42,1'i de 1 hafta olarak belirtmişlerdir.

Tablo 3.7. Katılımcıların Sigorta Durumları

	Frekans	Yüzde
Devlet Sigortası	138	57, 5
Özel Sigorta	102	42, 5
Toplam	240	100, 0

Sağlık harcamalarına maruz kalma riskinin tamamını veya bir kısmını kapsayan ve riski çok sayıda kişiye dağıtan bir sigorta türü olan bu sistemi devlet ve özel sektör firmaları oluşturmaktadır. Katılımcıların % 57,5' i estetik tedavi amaçlı harcamalarını devlet sigortasından, % 42.5'i ise özel sigortasından karşılamaktadırlar.

Tablo 3.8. Katılımcıların Bölgeyi Tercih Etme Nedenleri

Bölgeyi Tercih Etme Nedenleri	Evet		Hayır	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Coğrafi yakınlık	151	62, 9	89	37, 1
Türkiye'nin zengin turizm değerlerine sahip olması	132	55, 0	108	45, 0
Türk doktorlarının tecrübesine ve sağlık personeline olan güven	179	74, 6	74, 6	74, 6
Tedavi sonrası bakım hizmetlerinin kalitesi	130	54, 2	110	45, 8
Hızlı ve samimi hizmet anlayışı	103	42, 9	137	57, 1
Sağlık kurumunun hijyen ve fiziki koşulları	187	77, 9	53	22, 1
Tedavi masraflarının daha ucuz olması	88	36, 7	152	63, 3
Yeme içme ve ulaşım masraflarının daha ucuz olması	106	44, 2	134	55, 8
Tavsiye ve Referanslar	146	60, 8	94	39, 2
Sağlık turizmindeki çekicilikler	109	45, 4	131	54, 6
Medya sayesinde popüler olmuş tıp merkezlerini	187	77, 9	53	22, 1

Estetik uygulamalar için yabancı uyruklu hastaların Türkiye'yi tercih nedenleri incelendiğinde "sağlık kurumunun hijyen ve fiziki koşulları" nedeni % 77,9'lik oranla birinci sırada, "Türk doktorlarının tecrübesine ve sağlık personeline olan güven" nedeni %74, 6'lık oranla üçüncü sırada, "Coğrafi yakınlık" nedeni % 62,9'luk bir oranla üçüncü sırada yer almaktadır.

Tablo 3.9. Katılımcıların Sağlık Kuruluşuna Geliş Kanalı

	Evet		Hayır	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
İnternet	137	57, 1	103	42, 9
Gazete, Dergi, Televizyon, Sosyal Medya Reklamları	123	51, 2	117	48, 8
Tavsiye ve Referanslar	151	62, 9	89	37, 1
Yabancı Acentalar	150	62, 5	90	37, 5
Aracı Kurumlar	172	71, 7	68	28, 3
Sigorta Şirketleri	110	45, 8	130	54, 2
Sağlık Kurumlarının Uluslararası Acentaları	152	63, 3	88	36, 7
Doktor Tavsiyesi	150	62,5	90	37, 5

Katılımcıların ilgili sağlık kuruluşlarına ulaşım ve geliş kanalları incelendiğinde en yüksek orana (% 71,7) aracı kurumların sahip olduğu görülmektedir. Yabancı uyruklu hastaların sırasıyla en fazla sağlık kurumlarının uluslararası acentaları (% 63,3), tavsiye ve referanslar (% 62,9), yabancı acentalar (% 62,5), doktor tavsiyeleri (% 62,5), internet (% 57,1), gazete, dergi, televizyon, sosyal medya reklamları (% 51,2) ve sigorta şirketleri (% 45,8) vasıtasıyla ilgili sağlık kuruluşlarına ulaştıkları tespit edilmiştir.

Tablo 3.10. Katılımcılara Sağlık Hizmetinin Yanında Sağladıkları Hizmetler

	Evet		Hayır	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Şehir Turu	132	55, 0	108	45, 0
Alışveriş Gezisi	149	62, 1	91	37, 9
Turistik Amaçlı, Kültürel Geziler	106	44, 2	134	55, 8
Yöresel Yemekleri Tanıtıcı Geziler	157	65, 4	83	34, 6

Yapılan çalışma sonucuna göre sağlık hizmetinin yanı sıra sağlanan diğer hizmetler incelendiğinde, yöresel yemekleri tanıtan ve alışveriş gezilerinin yapıldığı (% 65,4 ve % 62,1), şehir turlarının ve turistik amaçlı kültürel gezilerin düzenlendiği (% 55 ve % 44, 2) sonucu elde edilmiştir.

Tablo 3.11. Katılımcıların En Çok Şikâyetçi Oldukları Konular

	Evet		Hayır	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Ücretler	109	45, 4	131	54, 6
Dil Problemi	187	77, 9	53	22, 1
Konaklama	137	57, 1	103	42, 9
Transfer	123	51, 2	117	48, 8
Ulaşım	151	62, 9	89	37, 1

Yapılan çalışmada turistlerin en çok şikâyetçi oldukları konuların başında en yüksek oranla dil problemi (%77, 9) gelmektedir. Bu şikâyeti % 62,9 oranıyla ulaşım problemleri, % 57,1 ile konaklama, % 51,2 ile transfer ve % 45,4 ile de ücretler takip etmektedir.

Tablo 3.12. Katılımcıların Estetik Turizm Memnuniyet Ölçeği Cevapları

	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum		Ortalama	Std. Sapma
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Hizmet aldığım kurumun hizmet kalitesi yeterlidir.	21	8, 8	11	4, 6	52	21, 7	67	27, 9	89	37, 1	3,80	1,234
Hizmet aldığım merkezin hijyen standartları yeterlidir.	6	2, 5	21	8, 8	52	21, 7	70	29, 2	91	37, 9	3,80	1,257
Bize sunulan tedavi ve bakım hizmetlerinde merkezin koşulları tedavi kalitesi açısından uygundur.	16	6, 7	21	8, 8	67	27, 9	60	25, 0	76	31, 7	3,82	1,052
Merkezin tıbbi ekipmanı tedavi hizmetlerini sunmaya yeterlidir.	6	2, 5	11	4, 6	62	25, 8	82	34, 2	79	32, 9	4,01	1,133
Hizmet aldığım merkezin genel olarak olumlu bir atmosfer bulunmaktadır.	38	15, 8	6	2, 5	62	25, 8	60	25, 0	74	30, 8	3,72	1,241
Merkezin bulunduğu bölgede güvenlik sorunu bulunmamaktadır.	8	3, 3	26	10, 8	52	21, 7	65	27, 1	89	37, 1	3,91	1,266
Merkezdeki personelin tutum ve davranışları iyidir.	8	3, 3	11	4, 6	52	21, 7	93	38, 8	76	31, 7	3,85	1,250
Hekimlerin veya hizmet sunucuların eğitim ve deneyim düzeyleri yeterli düzeydedir.	13	5, 4	21	8, 8	67	27, 9	60	25, 0	79	32, 9	3,98	,963
Bölgedeki hastanelerin veya tesislerin alt-yapıları ve donanımları yüksek kalitededir.	6	2, 5	23	9, 6	67	27, 9	64	26, 7	80	33, 3	3,91	1,080

iyi eğitimli yabancı dil bilen personel sayısı yeterlidir.	21	8, 8	8	3, 3	67	27, 9	45	18, 8	99	41, 3	3,66	1,199
Bu bölgedeki veri imkanları yeterlidir.	11	4, 6	8	3, 3	67	27, 9	80	33, 3	74	30, 8	3,90	,995
Bu bölgedeki yerel halkın yurtdışından hizmet alma amacıyla gelenlere karşı tutum ve davranışları olumludur.	11	4, 6	8	3, 3	62	25, 8	45	18, 8	114	47, 5	3,52	1,368
Bölgeye hava/kara/deniz yoluyla ulaşım kolaydır	21	8, 8	13	5, 4	62	25, 8	60	25, 0	84	35, 0	3,83	1,140
Bölgedeki sağlık kuruluşları veya konaklama tesisleri fiyat avantajı sağlamaktadır.	23	9, 6	5	2, 5	47	19, 6	57	23, 8	107	44, 6	3,90	1,006
Bölgedeki sağlık kuruluşları ve konaklama işletmeleri ile turistler arasındaki aracı Kuruluşlar yeterli hizmet sunmaktadır.	14	5, 8	24	10, 0	51	21, 3	45	18, 8	106	44, 2	3,71	1,169
Genel olarak merkezin sağladığı medikal turizm hizmetlerinden memnunum.	4	1, 7	13	5, 4	50	20, 8	89	37, 1	84	35, 0	3,78	1,086

5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış estetik turizmi memnuniyet ölçeğindeki her bir ifadeye katılımcıların verdikleri yanıtlar yukarıdaki tabloda özetlenmiş ve her bir ifadenin ortalamalarına yer verilmiştir.

3.9.3. Katılımcıların Demografik Değişkenine İlişkin Analiz Sonuçları

Çalışmanın amaçlarını gerçekleştirmek üzere oluşturulan hipotezlere ait istatistiksel analizlerin sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 3.13. H₁ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu

Değişken	Yaş Oranı	N	Ortalama	Std. Sapma	F	Sig.
Memnuniyet	16-30	6	3,99	,84	,481	,696
	31-45	133	3,78	,94		
	46-60	91	3,89	,93		
	61 ve üstü	10	3,62	,87		

Anova testi sonucunda elde edilen SPSS çıktısındaki tablolara göre Levene test istatistiğine ait p değeri 0,82 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin ,481 olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,696 olduğu için H₁ hipotezi reddedilmekte ve yabancı uyruklu hastaların yaş aralıklarına göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olmadığı sonucuna varılmaktadır.

Tablo 3.14. H₂ Hipotezine Ait T-testi Sonucu

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Memnuniyet	Kadın	140	3,96	,89	2,660	,008
	Erkek	100	3,64	,96		

Öncelikle varyansların homojenliği varsayımı için Leven homojenlik testinin p değeri incelenmiş ve bu değer ,835 olduğu görülmüştür. Bağımsız örnek t test istatistiğine ait p değeri ise ,008 olarak görüldüğünden H₂ hipotezi kabul edilmiştir. Yani yabancı uyruklu hastaların memnuniyet düzeyi ortalamaları cinsiyet değişkeninin etkilenmektedir. Kadın hastaların memnuniyet ortalamaları erkeklerinden fazla olup, bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 3.15. H₃ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu

Değişken	Eğitim	N	Ortalama	Std. Sapma	F	Sig.
Memnuniyet	Lise	42	3,93	,93	2,574	,038
	Ön Lisans	84	3,71	,94		
	Lisans	55	3,69	,98		
	Yüksek Lisans	57	4,08	,80		
	Doktora	2	2,72	1,07		

Levene test istatistiğine ait p değeri 0,84 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin 2,574 olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,038 olduğu için H₃ hipotezi kabul edilmekte ve yabancı uyruklu hastaların eğitim düzeyine göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olduğu sonucuna varılmaktadır. Genel olarak eğitim düzeyi yükseldikçe (yüksek lisans hariç) memnuniyet ortalamalarının düştüğü gözlemlenmiştir.

Tablo 3.16. H₄ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu

Değişken	Gelir Düzeyi	N	Ortalama	Std. Sapma	F	Sig.
Memnuniyet	1500-1999 \$	10	4,01	,86	,416	,660
	2000-2499 \$	102	3,86	,90		
	2500 \$ ve üzeri	128	3,78	,96		

Anova testi sonucunda elde edilen SPSS çıktısındaki tablolara göre Levene test istatistiğine ait p değeri 0,90 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin ,416 olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,660 olduğu için H₄ hipotezi reddedilmekte ve yabancı uyruklu hastaların gelir durumlarına göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olmadığı sonucuna varılmaktadır.

Tablo 3.17. H₅ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu

Değişken	Milliyet	N	Ortalama	Std. Sapma	F	Sig.
Memnuniyet	Katar	53	3,8361	,97213	,597	,92
	Almanya	21	3,7738	,81358		
	Libya	17	3,6654	1,12455		
	İtalya	11	4,0227	,83772		
	Bileşik Arap Emirleri	12	3,9375	,81534		
	Belçika	7	3,4107	1,23050		
	İsveç	2	3,0000	1,41421		
	Hollanda	8	4,0938	,99609		
	Macaristan	4	3,3906	1,18187		
	Fransa	4	3,9688	,70986		
	Lübnan	12	3,4375	1,13724		
	Yunanistan	4	3,7031	,88591		
	İngiltere	7	3,9018	,60795		
	Arabistan	4	3,5938	,95402		
	Irak	13	4,2212	,66518		
	İran	9	3,7361	,74332		
	Bulgaristan	5	4,2000	,83666		
	K.K.T.C.	20	3,7500	1,05210		
	Dubai	4	3,8750	,71807		
	Azerbaycan	10	3,7875	,91913		
	Suriye	8	4,0469	,87612		
	Rusya	5	4,2000	1,09545		

Levene test istatistiğine ait p değeri 0,953 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin ,597 olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,92 olduğu için H₅ hipotezi reddedilmekte ve yabancı uyruklu hastaların milliyetine göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olmadığı sonucuna varılmaktadır.

Tablo 3.18. H₆ Hipotezine Ait Anova Testi Sonucu

Değişken	Estetik Uygulamaların Türü	N	Ortalama	Std. Sapma	F	Sig.
Memnuniyet	Zayıflama Tedavileri	1	3,4375	.	2,187	,029
	Estetik Operasyonlar	51	3,9436	,92172		
	Saç Ekimi Uygulamaları	88	3,5888	,95868		
	Anti-aging Tedaviler	41	3,7348	,92805		
	Cilt Problemlerinin Tedavileri (akne, leke, iz, ben) tedavileri	7	4,1429	,85446		
	Kırışıklık Tedavileri	42	4,1741	,77481		
	Lazer Tedavileri	1	5,0000	.		
	Koruyucu Tedavi ve Bakımlar	2	4,5313	,66291		
	Diğer	7	3,6518	,95392		

Levene test istatistiğine ait p değeri 0,97 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin 2,187 olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,029 olduğu için H₆ hipotezi kabul edilmekte ve yabancı uyruklu hastaların aldıkları medikal estetik türüne göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olduğu sonucuna varılmaktadır. Genel olarak hastaların akne, leke, iz, ben gibi cilt problemlerinin tedavilerinden, kırışıklık tedavilerinden ve de koruyucu tedavi ve bakımlardan memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 3.19. H₇ Hipotezine Ait Regrasyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Memnuniyet Düzeyi		
Bağımsız Değişken	Beta (β)	t değeri	t değerinin anlamlılık düzeyi
Şehir Turu	,070	,539	,590
Alışveriş Gezisi	,207	1,517	,131
Turistik Amaçlı Kültürel Geziler	,183	1,323	,187
Yöresel Yemeklerin Tanıtımı	-,030	-,213	,832
R²	,015		
F	,905		
F değerinin anlamlılık düzeyi	,462		

Yukarıdaki tablodaki R² değeri, bağımlı değişken olan memnuniyet düzeyindeki değişimin ne kadarının bağımsız değişkenler (şehir turu, alışveriş gezileri, turistik amaçlı kültürel geziler ve yöresel yemeklerin tanıtıldığı geziler) tarafından açıklandığını göstermektedir. Buna göre memnuniyet düzeyindeki değişimin % 1,5'i gibi küçük bir oranın bu bağımsız değişkenlerden kaynaklandığı görülse de bu etkiyi kanıtlamaya çalışan model istatistiksel olarak anlamlı değildir (F= ,905, p= ,462 >,05). Zaten bağımsız değişkenlerle bağımlı değişken olan memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkiyi gösteren β katsayıları ve onların anlamlılık düzeyleri incelendiğinde de, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür (β= ,070, p>.05; β= ,207, p>.05; β= ,183, p>.05; β= -,030, p>.05). Bu durumda H₇ hipotezi reddedilmiştir. Yani, sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan şehir turu, alışveriş gezisi, turistik-kültürel ve yöresel yemeklerin tanıtımı amacıyla düzenlenen geziler gibi yan hizmetlerin, yabancı uyruklu hastaların memnuniyet düzeylerine bir etkisi yoktur.

Tablo 3.20. H₈ Hipotezine Ait Regrasyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Memnuniyet Düzeyi		
Bağımsız Değişken (Hastaların şikayetçi oldukları konular)	Beta (β)	t değeri	t değerinin anlamlılık düzeyi
Ücretler	-,028	-,182	,856
Dil Problemi	,172	,660	,510
Konaklama	,275	1,293	,197
Transfer	,148	,496	,620
Ulaşım	,044	,304	,761
R²	,017		
F	,828		
Fdeğerinin anlamlılık düzeyi	,531		

Analiz sonuçlarına göre göre memnuniyet düzeyindeki değişimin % 1,7'si gibi küçük bir oranın bu bağımsız değişkenlerden kaynaklandığı görülse de bu etkiyi kanıtlamaya çalışan model istatistiksel olarak anlamlı değildir ($F= ,828$, $p= ,531 >,05$). Zaten bağımsız değişkenlerle bağımlı değişken olan memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkiyi gösteren β katsayıları ve onların anlamlılık düzeyleri incelendiğinde de, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür ($\beta= -,028$, $p>.05$; $\beta= ,172$, $p>.05$; $\beta= ,275$, $p>.05$; $\beta= ,148$, $p>.05$, $\beta= ,044$, $p>.05$). Bu durumda H_8 hipotezi reddedilmiştir. Yani, yabancı uyruklu hastaların en çok şikayet ettikleri ücretler, dil problemi, konaklama, transfer ve ulaşım gibi konuların, yabancı uyruklu hastaların memnuniyet düzeylerine bir etkisi yoktur.

TARTIŞMA

Sağlık turizmi alanında yapılan çalışmalar ile sağlık tedavilerinin ve bu alanda ülkelerin kullandığı teknolojiler hakkında bilgiler sunmak hasta kapasitesi artması yönünden ülkeye büyük oranda ekonomik katkılar sağlamaktadır. Sağlık turizmi alanında yapılan bazı çalışmalar incelendiğinde; Zengingönül (2012)'ün de çalışmasının sonucunda, Türk doktor ve sağlık personeline olan güven medikal turizm merkezi seçimini etkileyen ilk unsur olarak belirtilmektedir. Ancak Demirer (2010) yılında yapmış olduğu çalışmada, estetik turistlerin, hastanelerde uygulanan tedavi hizmetlerinin kalitesi, hekim kadrosunun profesyonelliği, güler yüzlü hizmet, ücretler gibi faktörlerin merkez seçimine yön verecek önemli faktörler olarak görülürken coğrafi yakınlığın merkez seçimine yön verecek kadar önemli bir faktör olarak görülmediğini belirtmiştir. tercih edildiğini belirtmiştir.

Khafizova (2011)'de yapmış olduğu çalışma olan medikal turizmdeki gelişmenin seyahat acentalarının önemli bir yere sahip olduğu belirleme amacı ile yapılmıştır. İstanbul ilinde bulunan Uluslararası Birleşik Komisyon Kuruluşu ile birlikte 11 hastanedeki pazarlama ya da yabancı hastaların departmanındaki çalışma sonucu neticesine göre, ülke dışından gelen hastaların ulaşmadaki en etkili araçları, internet, asistan firmalar, ülke dışında bulunan tanıtım ofisleri ve seyahat işletmelerinin yer aldığı belirtilmektedir. Estetik kapsamlı yapılan turizmin sunduğu hizmetler kapsamında check-up, sağlık taraması, diş tedavileri, kalp ameliyatları, kanser tedavisi, beyin cerrahisi, organ nakli gibi birçok karmaşık işlemi kapsadığından sağlık sektöründe çalışanların tecrübeli ve alanında uzman kişiler olması daha da önem teşkil etmektedir. İnternetle birlikte sanal ortamda estetik turizm merkezlerine kolayca ulaşıyor olması daha da önemli olmaktadır.

Yapılan bu araştırma ile; sağlık turizmi kapsamında estetik amaçlı yapılan tedavi ve bakım uygulamalarının bize sağlık turizminde tercih edilebilir duruma gelebilmek için öncelikli olarak sağlık merkezlerindeki uzman ekibin, son teknolojik cihazların, hijyen koşullarının , hızlı ve güler yüzlü hizmet anlayışının yanında ücretin hizmet alan turistler açısından önemli olduğu İstanbul içinde daha anlamlı olması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Konaklama tesislerinin durumu ile buralara ulaştıran aracı kuruluşların iletişim becerileri sağlık hizmeti alan turistlerin gözünde önemli

olduğudur. Uygulanacak tedavi protokolleri ile sağlık hizmeti yanında ÷lkemizin tanıtılması için hazırlanan kültürel turlar,yemek gezileri,alışveriş gezileri gibi hizmetler beraberinde sunularak devlet tarafından teşvik çalışmaları yapılmalıdır.Hizmet veren sağlık kuruluşlarında yer alan personelin iyi yabancı dil biliyor olması ile rahat bir ulaşım hizmetinin sunulması da tercih edilmede diğler olumlu önemli etkenlerden biridir.

SONUÇ

Bu çalışmanın temel odak noktası yabancı hastaların talep ettiği medikal estetik uygulamalarından ve bu uygulamalara ek olarak sunulan yan hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemek, Türkiye'yi tercih etme nedenlerini, sağlık kuruluşlarının sundukları sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyi ortalamalarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir. Literatürde Sağlık turizmi kapsamında bir çok araştırma yapılmıştır fakat estetik tedavi amaçlı yapılan sağlık turizmi kapsamında yapılan alan araştırması bulunmamaktadır. Analiz sonuçlarından yola çıkılarak, yabancı hastaların sağlık turizmi kapsamında estetik tedavi amacıyla ülkemize yapılan seyahatlerden ve aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerini arttırmak için önerilerde bulunmaktır.

Yapılan çalışmadan yola çıkarak söyleyebiliriz ki ;

Bu amaçlara ulaşmak üzere frekans analizleri yapılmış, memnuniyet düzeyi değişkenleri için tanımlayıcı istatistikler hesaplanmış ve demografik değişkenler ile hastaların aldıkları estetik tıp uygulamaları türünün memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratıp yaratmadığını test etmek üzere t testi ve anova testleri yapılmıştır. Ayrıca yabancı hastaların en çok şikâyetçi oldukları konuların ve hastalara sağlık hizmetlerinin yanında sunulan diğer hizmet türlerinin memnuniyet düzeyi üzerine etkilerini tespit etmek üzere basit regresyon analizleri yapılmıştır.. Analizlerden elde edilen neticeler ve bu neticelere ilişkin öneriler paragraflar halinde sıralanmıştır.

Anova testi sonucunda elde edilen SPSS çıktısındaki tablolara göre Levene test istatistiğine ait p değeri 0,82 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin ,481 olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,696 olduğu için ***H1 hipotezi Hastaların yaşı memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır reddedilmekte ve yabancı uyruklu hastaların yaş aralıklarına göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olmadığı sonucuna varılmaktadır.***

Öncelikle varyansların homojenliği varsayımı için Leven homojenlik testinin p değeri incelenmiş ve bu değer ,835 olduğu görülmüştür. Bağımsız örnek t test

istatistiğine ait p değeri ise ,008 olarak görüldüğünden H2 hipotezi **Hastaların cinsiyeti memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır**. kabul edilmiştir. Yani yabancı uyruklu hastaların memnuniyet düzeyi ortalamaları cinsiyet değişkeninin etkilenmektedir. Kadın hastaların memnuniyet ortalamaları erkeklerinden fazla olup, bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır.

Levene test istatistiğine ait p değeri 0,84 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin 2,574 olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,038 olduğu için **H3.Hastaların eğitim durumu memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır hipotezi kabul edilmekte** ve yabancı uyruklu hastaların eğitim düzeyine göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olduğu sonucuna varılmaktadır. Genel olarak eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet ortalamalarının düştüğü gözlemlenmiştir.

Anova testi sonucunda elde edilen SPSS çıktısındaki tablolara göre Levene test istatistiğine ait p değeri 0,90 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin ,416 olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,660 olduğu için **H4.Hastaların gelir düzeyi memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır hipotezi reddedilmekte** ve yabancı uyruklu hastaların gelir durumlarına göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olmadığı sonucuna varılmaktadır.

Levene test istatistiğine ait p değeri 0,953 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin ,597 olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,92 olduğu için **H5.Hastaların milliyeti değişkeni memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır hipotezi reddedilmekte** ve yabancı uyruklu hastaların milliyetine göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olmadığı sonucuna varılmaktadır.

Levene test istatistiğine ait p değeri 0,97 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç varyansların homojen olduğunu ve anova testine devam edilebileceğini göstermektedir. Devam edip anova testi sonucu incelendiğinde F değerinin 2,187

olarak elde edildiği gözlenmiştir. Bu istatistiğe ait p değeri ,029 olduğu için **H6.Hastaların aldığı estetik tıp uygulamalarının çeşidi memnuniyet düzeyi ortalamalarında farklılık yaratmaktadır. hipotezi kabul edilmekte** ve yabancı uyruklu hastaların aldıkları medikal estetik türüne göre memnuniyet ortalamaları arasında bir fark olduğu sonucuna varılmaktadır. Genel olarak hastaların akne, leke, iz, ben gibi cilt problemlerinin tedavilerinden, kırışıklık tedavilerinden ve de koruyucu tedavi ve bakımlardan memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Bağımlı değişken olan memnuniyet düzeyindeki değişimin ne kadarının bağımsız değişkenler (şehir turu, alışveriş gezileri, turistik amaçlı kültürel geziler ve yöresel yemeklerin tanıtıldığı geziler) tarafından açıklandığını göstermektedir. Buna göre memnuniyet düzeyindeki değişimin % 1,5'i gibi küçük bir oranın bu bağımsız değişkenlerden kaynaklandığı görülse de bu etkiyi kanıtlamaya çalışan model istatistiksel olarak anlamlı değildir (F= ,905, p= ,462 >,05). Zaten bağımsız değişkenlerle bağımlı değişken olan memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkiyi gösteren β katsayıları ve onların anlamlılık düzeyleri incelendiğinde de, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür ($\beta= ,070$, p>.05; $\beta= ,207$, p>.05; $\beta= ,183$, p>.05; $\beta= -,030$, p>.05). Bu durumda **H7 hipotezi Hastalar için sağlık hizmetlerinin yanında sunulan diğer hizmetler memnuniyet düzeyini etkilemektedir reddedilmiştir**. Yani, sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan şehir turu, alışveriş gezisi, turistik-kültürel ve yöresel yemeklerin tanıtımı amacıyla düzenlenen geziler gibi yan hizmetlerin, yabancı uyruklu hastaların memnuniyet düzeylerine bir etkisi yoktur.

Analiz sonuçlarına göre göre memnuniyet düzeyindeki değişimin % 1,7'si gibi küçük bir oranın bu bağımsız değişkenlerden kaynaklandığı görülse de bu etkiyi kanıtlamaya çalışan model istatistiksel olarak anlamlı değildir (F= ,828, p= ,531 >,05). Zaten bağımsız değişkenlerle bağımlı değişken olan memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkiyi gösteren β katsayıları ve onların anlamlılık düzeyleri incelendiğinde de, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür ($\beta= -,028$, p>.05; $\beta= ,172$, p>.05; $\beta= ,275$, p>.05; $\beta= ,148$, p>.05, $\beta= ,044$, p>.05). Bu durumda H_8 hipotezi **Hastaların hizmet alırken en çok şikayetçi oldukları konular memnuniyet düzeyini etkilemektedir reddedilmiştir**. Yabancı uyruklu hastaların en çok şikayet ettikleri ücretler, dil problemi, konaklama, transfer ve ulaşım gibi konuların, yabancı hastaların genel olarak aldıkları hizmetlerin memnuniyet düzeyleri üzerine bir etkisi yoktur.

Son yıllardaki önemi dünya genelinde oldukça artan sağlık turizminin, Türkiye açısından da turizm ve sağlık sektöründeki olumlu gelişmelerini tetikleyeceği düşünüldüğü için büyük bir öneme sahiptir. Sağlık turizmi alanında hem medikal hem de turizm sektöründe çalışan firmalara dikkat çekmek amacı ile hazırlanan bu çalışmada Sağlık turizmi kapsamında estetik tedavi amacıyla ülkemize gelen yabancı hastaların Türkiye' deki Sağlık kuruluşlarına hangi kanallar vasıtası ile ulaştıklarını, Türkiye'yi tercih etme nedenlerini, sağlık kuruluşlarının sundukları sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan hizmetleri ve yabancı hastaların Türkiye'de aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ortalamalarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla Türkiye'deki mevcut durumun belirlenmesi için hazırlanmıştır.

Bu çalışmanın kapsamında yapılan araştırmada, Türkiye'de estetik turizmi hastalara sunulan hizmetlerde karşılaşılan sorunlardan en önemlisi ulaşım ve gelen turiztlerle kurulan iletişim olduğu görülmektedir. Bunun en önemli nedenleri farklı ülkelerden gelen turistlerin sahip oldukları farklı kültür ve dillerinin olması ve hastane kurallarına uymada yaşanan zorluklardan kaynaklanmaktadır. Fakat hasta ile iletişim kurmada estetik turizm hizmetlerinde her aşamada çalışacak olan bireylerin bu alanda tüm vasıflara sahip olması oldukça önem taşımaktadır.

Estetik turizm kapsamındaki farklı ülkelere gelen yabancı hastaların genel olarak Türkiye'yi tercih etme nedenleri ise, uygun fiyatlar, uzman ekip, fiziki koşullar ve tedavi sonrası yapılan bakım hizmetleri olduğu paket program olarak sunulmaları olarak açıklanabilmektedir.

Bugün, kitle turizminin doğal ve kültürel çevreye verdiği zararı önlemek ve daha sürdürülebilir bir turizm anlayışı için önemli bir iş alanı olan medikal turizm sektörünün önümüzdeki yıllarda da ivmesini sürdürmesi beklenmektedir. Medikal turizmin alt dallarından olan estetik turizm yapılan harcamaları aralarında önemli bir değerinde sahiptir. Sağlık ve turizm gibi iki önemli disiplini bir araya getiren tıbbi turizm pazarında ortaklaşa hareket etmek, estetik turizmde önde gelen ülkelerin uygulamalarını takip etmek ve her koşulda bu ülkelerle rekabet edebilmek önem taşımaktadır.

Turizm sektöründe, özellikle estetik turizm söz konusu olduğunda seyahat acenteleri için önemli bir avantaj bulunmaktadır.. Bilindiği gibi, aracı kurumlar medikal turistler ve sağlık kurumları arasında önemli bir köprü görevi görmektedir. Türkiye'de faaliyet gösteren bu kurumlar seyahat acentesi olmak zorundadır. Bu nedenle, turizm endüstrisinde uzmanlaşmanın önemine bağlı olarak, Seyahat acentelerinin tıbbi turizm pazarında faaliyetlerini uzmanlaşması ve geliştirmesi mümkündür.

Çalışmanın diğ er bir önemli sonucuda, müşteri memnuniyeti ile sağlık kuruluşlarının sundukları tedavi ve bakım hizmetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu birbirini tamamladığını gör÷lmektedir.

Sonuç olarak, bu tez çalışmasında ele alınan sağlık turizmi kapsamında yapılan estetik tedavi uygulamaları için ÷lkemizi tercih eden hastaların fiyat avantajı, uzman ekip, modern teknolojik cihazlar, hızlı ve güler yüzlü hizmet anlayışı, ulaşım gibi etkenlerin tercihlerinde etkili olduğu ayrıca sektörde hizmet sunan sağlık kuruluşlarının estetik tedavi ve bakım amaçlı uygulama yaptıran turistlerin yaş durumu ile tatmin olma durumları arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Diğ er taraftan hipotezimizde ele aldığımız eğitim düzeyi ile estetik uygulamalarının turist tatmin düzeyine etkisi açısından da olumlu bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu tezin verileri sonucunda Türkiye’de sağlık turizmi alanında estetik amaçlı yapılan tedavi uygulamaları konusunda önemli bir dayanak olarak tercih edilerek stratejik bir araç olarak kullanılması söz konusudur.

Sağlık turizmi kapsamında ÷lkemize estetik tedavi amacıyla gelen yabancı hastaların Türkiye’deki Sağlık kuruluşlarına hangi kanallar vasıtası ile ulaştıklarını, Türkiye’yi tercih etme nedenlerini, sağlık kuruluşlarının sundukları sağlık hizmetlerine ek olarak sunulan hizmetleri ve yabancı hastaların Türkiye’de aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ortalamalarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla yapılan analiz sonuçları, yorum ve tartışmalar neticesinde gerek kaynak olarak gerekse sektöre birçok şekilde katkı sağlayacağı düşün÷lmektedir.

ÖNERİLER

Ülkemizde medikal turizm fiyatları,Avrupa ülkelerine göredaha düşük olmasının yanısıra hizmet kalitesi ileri ülkeler ile kıyaslanacak düzeydedir.Ülkemiz coğrafi konumu dolayısıyla çok büyük avantaja sahiptir.Sağlık turizmin yanında pek çok turizm talebine de cevap verebilecek konumdadır.

Çalışmanın sonuçlarından yola çıkarak mevcut durumun geliştirilmesi ve iyileştirilmesi yönünde önerilerde bulunulması gerektiğinde;

- Bu çalışmada sadece İstanbul ili Bakırköy ilçesindeki estetik amaçlı çalışan sağlık kuruluşlarında araştırma anket uygulaması yapıldığından bu kısıtlılık diğer sağlık turizmi alanında hizmet veren sağlık kuruluşlarının yer aldığı farklı bölgelerdeki merkezlerde de uygulanarak sonuçlar tekrar değerlendirilmesi ve kapsamı genişletilerek ülke düzeyinde kapsamlı araştırma yapılması önerilmektedir.
- Sağlık turizmi faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla ulaşım,konaklama,seyehat acentaları,sigorta şirketleri gibi sektörlerle birliktelik sağlanmalı ve koordinasyon içinde hizmet sunulmalıdır.
- Tedavi ve bakım amacıyla gelen yabancı hastalara tedavi hizmetinin yanı sıra kültürel geziler,gastronomi gezileri ve sosyal etkinlikler sunulmalıdır.
- Ülkemizde sağlık turizmi kapsamında estetik turizm pazar payının artırılması için en çok talep gördüğü Avrupa.Asya,Afrika bölgeleri ile başka ülkelerde ikamet eden Türk vatandaşlarına yönelik olarak avantajlı stratejiler sağlanmalıdır.
- Sağlık turizmi hizmeti veren sağlık kuruluşları web sitelerinde verilen hizmetler hakkında açıklayıcı bilgilere yer vermeli ve online hizmetler sağlanmalıdır.
- Ülkemizde sunulan tedavi ve bakım hizmetlerinden memnun kalan hastalardan tavsiye edici ve memnun oldukları noktaları vurgulayan video görüntüleri hizmet almaya karar verecek diğer hastalar üzerinde büyük olumlu katkılar sağlayacaktır.
- Sağlık turizmi kapsamında hizmet veren kuruluşların uluslararası kalite standartlarına sahip olduğunu belgelendirmeli,akredite şartlarını yerine getirerek yeni anlaşmalar sağlanmalıdır.

- Ülkemize tedavi amaçlı gelen hastalara turizm yeterlilik algısı yaratılmalı ve bölgenin huzurlu ve güvenli imajına vurgu yapılmalı bu konuda tanıtım faaliyetlerinde güvenlik algısına önem verilmelidir.
- Tedavi ve bakım hizmet almak amacıyla ülkemize gelen hastalara yabancı dil bilen sağlık personeli tarafından hizmet sunulması hizmet kalitesi açısından büyük önem taşımaktadır.Yabancı dil personel sayısı artırılarak iletişim kolaylaştırılmalıdır.
- Ülkemizin coğrafi yakınlığına vurgu yapılarak tanıtım faaliyetlerinde kolay ulaşım konusu vurgulanmalıdır.
- Sağlık turizmi hizmet sunumunda aracı kuruluşları büyük öneme sahiptir. Aracı kurumlardan sağlanan tur paketleri,ulaşım kolaylıkları,kültürel geziler, şehir turları ve özel rehberler ile ülkeyi tanıtan aktiviteler hazırlanmalıdır.
- Estetik turizm alanında nitelikli işgücü sağlamak için bazı üniversiteler lisansüstü düzeyde sağlık turizmi alanında eğitimler sunmaktadır. Kamu kurumlarında ve özel sektörde faaliyet gösteren medikal turizm sektöründe yer alan aracı kurumlar, hastane, otel, ayakta tedavi merkezleri,turizm acentaları,sigorta şirketleri gibi alanlarda da uzmanlaşan kurumlar birbirini tamamlayan hizmetlerin en iyi şekilde sunulmasını sağlayacaktır.
- Sağlık turizmi sektörünün daha sağlıklı ve planlı bir şekilde gelişip sürdürülebilirliğini sağlayabilmesi için uzman hekim,sağlık ekibinin sayısı artırılmalı,sağlık hizmetleri son teknolojik ekipmanlarla sağlanmalı,hızlı ve güler yüzlü hizmet anlayışı sağlanmalıdır.Tüm bunların yanısıra ilgili konuda yapılan gerek literatür gerekse envanter çalışmaları arttırılmalı ve ilgili birimlere yönelik eğitim çalışmaları arttırılarak bilgi akışı sağlanmalıdır.Mevcut duruma göre alınacak ya da geliştirilecek tedbir ve fikirlerle dünyadaki pazar payımızın arttırılması sağlanacaktır.

KAYNAKÇA

Kitaplar

AKINCI Zeki, SÖNMEZ. Nesrin, ÇİZEL BEYKAN, **Antalya’da Engelli Turizminin Gelişmesi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma, Yiğitler Grup Reklam**, Ankara, 2012.

AKSU Ahmet, “**Turist Sağlığı**”, *Yeni Türkiye Dergisi*, Mayıs-Haziran, Ankara, 2001.

AMZAT Jimoh ,Oliver Razum, “**Medical Sociology in Africa**”, Springer International Publishing Switzerland, 2014.

AYDIN Dursun **Türkiye’nin Sağlık Turizmi Potansiyeli**, T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları, 2011.

BALABAN Begüm ,**Dünyada Ve Türkiye’de Sağlık Turizmi**, Efil Yayınevi, Kasım Yayın ,2010.

ERLÜLE Fulya , **Türk Borçlar Kanunu“ na Göre, Bedensel Bütünlüğün ihlalinden Manevi Tazminat**, Seçkin Yayınevi, Gözden Geçirilmiş 2. Baskı, Ankara, 2015.

SELVİ Murat, **Sağlık Turizmi: Turistik Ürün Çeşitlendirmesi**, Nobel Yayınları, Ankara, 2008.

TENGİLİMOĞLU- Dilaver, ÖZDEMİR, Dilek “**İleri Yaş ve Engelli Turizmi**”, Dilaver Tengilimoğlu (ed.), Sağlık Turizmi, Siyasal, Ankara, 2013.

TENGİLİMOĞLU Dilaver, KAHRAMAN Şahin, **Dünyada ve Türkiye’de Medikal Turizm**, Sağlık Turizmi Kitabı (4 Bölüm) Siyasal Kitap Evi, Ankara, 2013.

TENGİLİMOĞLU Dilaver,KARAKOÇ Gülçin ,“**Termal Turizm ve Spa Turizmi**”, Dilaver Tengilimoğlu (ed.), *Sağlık turizmi*, Siyasal, Ankara, 2013.

Türkiye Sağlık Vakfı, **Dünyada ve Türkiye’de Sağlık Turizmi 2010**, Efil Yayınevi, Ankara, ,2010.

YARDIM İsa ,**Tüketici Olarak Hasta Hakları**, Ankara ,Ekin Yayınevi, 2016.

TEGİLİMOĞLU Dilaver, KARAKOÇ Gülçin “**Termal Turizm ve Spa Turizmi**”, Dilaver Tengilimoğlu (ed.), Sağlık turizmi, Siyasal, Ankara, 2013.

Makaleler

ACAR Neşe, TURAN Ayşegül, “**Sağlık Çalışanlarının Sağlık Turizmi Farkındalığı Üzerine Bir Araştırma: AHİ Evran Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Çalışanları Örneği**”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2016, C:17, S:1, ss.17-36.

AKSU Ahmet , “**Turist Sağlığı**”, *Yeni Türkiye Dergisi*, Mayıs-Haziran, Ankara: 2001, 7, 39,s.14.

AKTEPE Cemalettin, “**Sağlık Turizminde Yeni Fırsatlar ve Türkiye’de Yerleşik Sağlık İşletmelerinin Pazarlama Çabaları**”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2015,5(1), ss.170-188.

ALSHARIF Mohd Jamal , LABONTE Ronald , ZUXUN Lu, “**Patients Beyond Borders: A Study of Medical Tourists in Four Countries**”, *Global Social Policy* , 2010,10(3),s.318.

ALTES Anna Garcia Altes, “**The Development of Health Tourism Services**”, *Annals of Tourism Research*, 2005, Vol.32, pp.262-266.

ATAÇ Mustafa , “**Turizm Sağlığından Sağlık Turizmine**”. *Hastane Dergisi*, Ankara: 2005, 7, 4.,s.22.

ATAMAN Hacer , ESEN Fevzi , VATAN Ahmet Vatan, “**Medikal Turizm Kapsamında Sunulan Sağlık Hizmetlerinde Kalite Ve Hasta Güvenliği**”, *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 2017, 3(1):ss.28-44.

AYDIN Oğuz, “**Türkiye’de Alternatif Bir Turizm: Sağlık Turizmi**”. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2012, 14(23): ss.91-96.

AYTAÇ Mustafa , “**Turizm Sağlığından Sağlık Turizmine**”. *Hastane Dergisi*, Ankara: 2005, 7, 4,s.22.

BAYRAKTAROĞLU Ali, CAN Hakan ,ATALIÇ Hilmi, “**Global Perspektifte Türkiye’de Medikal Turizm Yönetimi**”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2014, c:6, s.78.

BEKİR Metin , “**Dünya’da ve Türkiye’de Sağlık Turizmi**, Durum Tespit Raporu, 2010, s. 45.

BEKTAŞ Gülfer ,ŞİMŞEK Ferhat , “İleri Yaş Sağlık Turizminde Mobil Sağlık Hizmetlerinin Önemi”, *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 2016, C:3, S:4, ss.179-180 .

BİNLER Aysel, “Türkiye’nin Medikal Turizm Açısından Değerlendirilmesi ve Politika Önerileri”, T.C. Kalkınma Bakanlığı, Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Ankara, 2015, s.68.

BULDUKOĞLU, Kadriye "**Mental Disorders İn Siblings: Experiences And Problems**" *Journal Of Psychiatric And Mental Health Nursing*, Vol.25, 2018, pp.228-235.

BYRON Newman , “**Medical Tourism**”. *Journal of the American Optometric Association*, 2006,Vol:12, p.581.

CARRERA Percivili, BRIDGES John, “**Globalization and Healthcare: Understanding Health and Medical Tourism**” *Expert Review of Pharmacoeconomics and Outcomes Research* ,Vol:6, no. 4 ,2006, p.447.

CHEE Heng Leng, “**Medical Tourism in Malaysia: International Movement of Healthcare Consumers and THE Commodification of Healthcare**”. *Asia Research Institute Working*,2007,Vol: 83, pp. 8-11.

CHEN Yu-Shan , SHYH-Bao Lai and CHAO-Tung Wen, “**The Influence Of Green Innovation Performance On Corporate Advantage İn Taiwan**”, *Journal Of Business Ethics*, 2006,67 (4), pp. 331–339.

COHEN Erik , “**Medical Tourism İn Thailand**”, *AU-GSB e-Journal*, 2008, 1(1), pp.24-37.

CONNELL John, “**Medical Tourism: Sea, Sun, Sand and Surgery**”. *Tourism Management*2006, 27, pp.1093-1100.

CORERA, Bridge, “**Globalization and Healthcare :’Understanding Helath and Medical Tourism. Export Review of Pharmacoeconomicsand Outcomes Reaschrs**”. *Future Drugs*, 2006, 7 (1), pp.445-447,

CORTES Laver, ORTEGA Pertusa, AZORIN Molina, “**Characteristics Of Organizational Structure Relating To Hybrid Competitive Strategy: İmplications For Performance**” 2012 , *J. Bus. Res*,65,pp. 993-1002.

CROOKS Van Der , “**Promoting medical tourism to India: Messages**”, *images, andthe marketing of internationalpatienttravel. SocialScience&Medicine*, 2016.c.72, pp. 726-732.

ÇAKMUT Özlem Yenerer, **Tıbbi Müdahaleye Rızanın Ceza Hukuku Açısından İncelenmesi**, Ocak, 2003, s.180.

DAŞTAN İlker, **“Türkiye’de Sağlık Turizmi: Türkiye ve Özelinde İzmir’de Sağlık Turizminin Mevcut Durum Analizi ve Strateji Önerileri”**, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2014, C:6, S:10, ss.143- 163.

DIXON Anna, MOSSIALOS Elias, **“Funding health care: an introduction”**, *chapter one*, Funding health care: options for Europe, Edit. Elias Mossialos, A. Dixon, J. Figueras and J. Kutzin, Open University Pres, Buckingham,Philadelphia, 2002, pp.22-24

DÖKME Sema,PARLAYAN Mehmet Ali ,YAĞAR Fedai , **“Adana İlinin Medikal Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi”**, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2017, C:5/42, s.305

ERDOĞAN Seyfettin ve YILMAZ Emine , **Medical Tourism: An Assessment On Turkey. 10th International Conference on Knowledge**, November, 2012, ss.1045-1060.

ERLÜLE Fulya, **“Türk Borçlar Kanunu“ na Göre, Bedensel Bütünlüğün ihlalden Manevi Tazminat,**” Seçkin Yayınevi, Gözden Geçirilmiş 2. Baskı, Ankara, Eylül 2015, ss.205-206.

GARCIA Ma. Aurora and Besinga, Camille Alessandra, **“Challenges and Opportunities in the Philippine Medical Tourism Industry”**, The SGV Review, 2006,Volume 4, Number 1, pp. 41-45.

GLINOS Irene , BAETEN Rita , HABLE Matthias , MAARSE Hans, **“A Typology of Cross-Border Patient Mobility”**,2010. Health Place 16, no. 6 ,p.1146.

GONZALES Antoni BRENZEL, Logan , SANCHO Jadon , **“ Health tourism and related services: Caribbean development and international trade. Final Report”**. 2001. pp. 57-8.

GÖKPEK Asiye Gölpek Karababa, **“Türkiye’de Sağlık Turizminin Ekonomik Yönü”**. Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 2017, 2(2), ss.58-69.

GRAY Harriet Hudson and POLAND Susan Cartier, **“Medical Tourism: Crossing Borders to Access Health Care”** *Kennedy Institute of Ethics Journal* 18, ,2008,no. 2,p.195.

GRONROOS, C. **“A Service Quality Model And Its Marketing Implications”**, *European Journal of Marketing*,1984, 18(4), pp. 36-44.

GULEN Kemal Güven , DEMIRCI Selma , **Türkiye’de Sağlık Turizmi Sektörü**, İstanbul Ticaret Odası, Biltur Basım Yayın, İstanbul, 2012, Yayın No: 2011, s. 39.

GÜMÜŞ Fadime, BÜYÜK Özge, “**Sağlık Turizminde Yeni Açılımlar: Tıp Turizmi**”, 3.Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, Kongre Bildirim Kitabı, Balıkesir, Nisan 2008, 17-19 ,ss.433-442

GÜRELLİ Nevzat, "**Hukuk Açısından Cerrahi Müdahalenin Sınırları**", *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası* 2011, cilt:45, ss. 267-275

GÜVEN Kemal, DEMİRÇİ Gülen-Selma , “**Türkiye’de Sağlık Turizmi Sektörü**”, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No:2011-39, İstanbul, 2012, s.146.

HAKAN Ali Can, BAYRAKTAROĞLU,ATALIÇ Hilmi, “**Global Perspektifte Türkiye’de Medikal Turizm Yönetimi**”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2014, C:6, S:11, s.78.

HIGGINS Desbiolles , “**More Than an Industry: The Forgotten Power of Tourism as a Social Force**”, *Tourism Management*, 2006, 27, pp.1192-1208.

İŞTAR, Emel, “**Health Tourism In Turkey: A Study On Newspapers**”. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 2016, 1(3),pp. 26-35.

KANG GI Du, “**The Hierarchical Structure Of Service Quality: İntegration Of Technical And Functional Quality**”, *Managing Service Quality*, 2006, Vol. 16, (1),pp.37-50.

KANGAS Beth , "**Traveling for Medical Care in a Global World**", *Medical Anthropology* October, 2010, 29, no,4 p.350.

KARABABA, Asiye, “**Türkiye’de Sağlık Turizminin Ekonomik Yönü**”, *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2017, C:2, S:2, ss.67-68

LABONTE Ronald , Vivien Runnels, “**Medical Tourism Today: What, Who, Why and Where?**”, *Transdisciplinary Studies in Population Health Series*, 2013, Vol 4 (1).

LEOŃCZUK Dorata “**Application of Kano Model to the Service Quality Measurement in Road Transport: a Research Concept**”, *Journal of System and Management Sciences* 2016, Vol. 6(1), pp.39-53

LIDYA Gan Frederick, “**Medical Tourists: Who Goes and What Motivates Them?**” *Health Marketin g Quarterly*, 2013 ,30:2,pp. 177-194.

LUNT Neil , HARDEY Marianne, MANION Russell, “**Nip, Tuck and Click: Medical Tourism and the Emergence of Wen-based health information**” *The Open Medical Informatics Journal* 2010,4 /2 .

LUNT Neil ,SMITH Richart ,EXWORTHY Mark, GREEN Stephen , HORSFALL Daniel ,MANNION Russell, “**Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A Scoping Review**”, OECD, 2018.p.7.

LUNT Neil, CARRERA Percivil, "**Medical Tourism: Assessing the Evidence on Treatment Abroad**" *Maturitas* 66, no. 1.May 2010,p. 28.

MAINI Anil K., “**Sağlık Turizminin Geleceği**” *Sağlık Turizmi Bülteni. Sayı 7, Ocak - Şubat 2009, Vol: 2, p: 22.*

MATZLER Hinterhuber , “**How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment**”, *Technovation*, 1998,18(1): pp.25-38.

MEDHEKAR Anita, “**Indian Government Policy to Support Trade in Medical Tourism Services** ”, *Seventy International Conference on Healthy and Global Business Issues January,2019*.pp. 3-6,

MELLENDEZ Corera, PERCIVIL Bridge, “ **Globalization and Healthcare :Understanding Helath and Medical Tourism. Export Review of Pharmacoconomicsand Outcomes Reaschrs**”, *Future Drugs*, 2006, 7,(1) pp. 445-447

MOLOGLU Vedat, “**Yükselen Bir Değer Olan Medikal Turizmin; Türkiye Ekonomisine Katkısı**” *International Conference On Eurasian Economies, Eylül. Kazan-Tataristan, 2015, ss. 673-680.*

MOSSIALOS Elias Mossialos, Anna Dixon, “**Funding health care: an introduction**”, Chapter one, *Funding health care: options for Europe*, Edit. Elias Mossialos, A. Dixon, J. Figueras and J. Kutzin, Open University Pres, Buckingham,Philadelphia, 2002, pp.22-24.

MUNTHIU Velicu, TUȚA Zara, “**Service Quality Evaluation Models Determined by Online Consumer Perception and Satisfaction Proccedia**” *Social and Behavioral Sciences*,2018, Vol. 109, pp.1303-1308.

NEWMAN Byron, “**Medical Tourism**”. *Journal of the American Optometric Association*, 2006,v. 12, p.581.

ÖZSARI Salih Haluk, KARATANA Özlem, “**Sağlık Turizmi Açısından Türkiye'nin Durumu**”, *Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 2013, C:24, S:2, s.138

PERCIVIL Bridge. Melendez Corera, “ **Globalization and Healthcare :Understanding Helath and Medical Tourism. Export Review of Pharmacoconomicsand Outcomes Reaschrs**”, *Future Drugs*, 2006, (1), pp.445-447.

POCOCK Nicola S.,HONG Phua Kai, “**Medical tourism and Policy Implications for Health Systems: A Conceptual Framework From a Comparative Study of Thailand, Singapore and Malaysia**” *Globalization and Health*, 2011, 7, no. 12,p. 6.

RAMIREZ De Arellano Annette “**Patients Without Borders: The Emergence of Medical Tourism**”, *International Journal of Health Services*, 2007, vol.37, pp.193 – 198.

RONALD Labonte, VIVIEN Runnels, “**Medical Tourism Today: What, Who**”, *Why And Where? Transdisciplinary Studies İn Population Health Series*, 2013, Vol 4 (1).

RORY Johnston, VALORIE Crooks, JEREMY Synder, KINGSBURY, Paul “**What Is Known About The Effects Of Medical Tourism İn Destination And Departure Countries? A Scoping Review**” *International Journal For Equity İn Health* ,2010,9, No. 24,p. 7.

Sağlık Bakanlığı, Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu , Ankara, 2013 ,s.23

SEREL Savaş, “**Estetik Cerrahide Hasta Seçimi**”, *Adli Psikiyatri Dergisi*, Temmuz 2017, Cilt: 4, Sayı: 3, s.36

SIGGEL Cockburn, VÉZINA. Coulibaly S. “**Measuring Competitiveness And Its Sources The Case Of Mali's Manufacturing Sector**”. *African Economic Paper*, Discussion Paper, 1998,20(3), pp. 316-336

SINGH Gill, “ **Exploring the Factors That Effect the Choice of Destination fo Madical Tourism**”, USA, 2011, p 11.

SONG Heung Kucukust, “**Medical Tourism Development in Hong Kong**”, *An Assessment of The Barrers*, 2010,pp, 4-6

SOYSAL Abdullah , “**Sağlık Turizmi: Tehdit ve Fırsatlar Bağlamında Türkiye Açısından Bir Durum Değerlendirmesi**”, *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2017, 2, pp.169-187

SWANSON Su,Chen, “**The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality**”, *Tourism Management*,2016, 52,pp. 82-95.

TONTINI Gerson, “**Integrating the Kano Model and QFD for Designing New Products**”, *Total Quality Management*, 2007, Vol. 18, Issue 6, pp. 599–612.

TONTUŞ Ömer ve NEBİOĞLU Saniye, “Turkey as a Health Tourism Destination: Reviewing of 2015-2016 Data”, *Journal of Tourism and Hospitality*, 2018, 7(1),p.336.

TOPRAK Lokman, HALA H.ELSAIED, SAMAH Mahmood, A. “**Turizmin Yükselen Trendi: Sağlık Turizmi ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi Örneği**”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 2014, vol.13, pp.50-43.

TOPUZ Nuray , “Türkiye Sağlık(Medikal) Turizmi Stratejisi 2023”, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara, 2012, s.60

TOPUZ Nuray , “**Türkiye Sağlık(Medikal) Turizmi Stratejisi 2023**”, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara, 2012, s.60.

TOYOTA Mika , “**Medical Tourism Asia 2.0: Japan, South Korea and Taiwan**” (*Paper, Workshop of Patients on the Move: Medical Tourism in Asia and the UK, Singapore, March 23, 2011.*

TUCKI Andrzej ,CLEAVE Paul , “**Medical Tourism-New Growing Industry on a Concealed Market**” *European Journal of Medical Technologies*, 2014, no. 5/3.

TURNER Leigh , “Medical Tourism: Family Medicine and International Health-related Travel” *Canadian Family Physician* ,2007,53,10 , pp.16-46.

TURNER Leigh, “**First World Health Care at Third World Prices: Globalization, Bioethics and Medical Tourism**” *Biosocieties*, 2007,2, no. 3 ,p.317.

YENERER Özlem , Tıbbi Müdahaleye Rızanın Ceza Hukuku Açısından İncelenmesi, Ocak, 2003, s.180.

YILDIRIM Süreyya, “**Üçüncü Yaş Turizmi ve Bunun Türkiye Açısından Değerlendirilmesi**”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1997, c.8, s.79.

YİĞİT Vahit , “Kamu Hastanelerinde Medikal Turizminin Gelişimini Etkileyen Faktörler”, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 2016, c.7, s.110 .

ZENGİNGÖNÜL Oğul,EMEÇ Hamdi,ESER Dilek ,BİNGÖL Pelin, **Sağlık Turizmi: İstanbul’a Yönelik Bir Değerlendirme**, Ekonomistler Platformu, Kalkınma Bakanlığı, İstanbul Kalkınma Ajansı, İstanbul, 2012, s.13.

Tezler

BULDUKOĞLU Sinem, “**Sağlık Turizminin Türkiye’deki Yeri ve Önemi**”, Ufuk Üniversitesi, Sosyal Ankara, 2014, s.6 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

GÖÇMEN .G.Zeynep , “**Turizm Çeşitlendirmesi Kapsamında İzmir’de Termal Turizmin Tedavi Amaçlı Kullanımı ve Ekonomik Değeri**”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Yüksek Lisans Tezi*, İzmir, 2008, s.42 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

İnternet Kaynakları

Anadolu Ajansı, “**Yılda 100 Bin Turist Saç Ektirmek İçin Türkiye’ye Geliyor.**”,<https://www.aa.com.tr/tr/saglik/yilda-100-bin-turist-sac-ektirmek-icin-turkiyeyegeliyor/586857>(Erişim: tarihi:10.09.2019).

GÜDÜK Özden ,KILIÇ Cenk Hilmi “**Akredite Edilmiş Hastane Sayısı**”, Akredite Hastaneler Derneği, <http://www.ahd.org.tr/akreditasyon.aspx>, (Erişim tarihi: 25.08.2019).

T.C.Sağlık Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, “**Turizm Çeşitleri**”, <http://jhss-khazar.org>, (Erişim tarihi: 20.09.2019).

T.C.Sağlık Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası “**Earliest medical tourism centers**”,http://www.healism.com/medical_tourism/history/greek_medical_tourism/(Erişim tarihi: 10.09.2019).

T.C.Turizm Bakanlığı,“**Greek Medical Tourism**”,
http://www.healism.com/medical_tourism/history/ancient_roman/
(Erişim tarihi: 10.09.2019).

T.C.Sağlık Bakanlığı, “**Iran’s Medical Tourism Potential Unique in Middle East**”, <http://www.asiatraveltips.com/travelnews04/112Healthcare.shtml> (Erişim tarihi: 10.09.2019).

T.C.Sağlık Bakanlığı, “**Lebanon to Promote Itself as Regional Hub for Healthcare Related Tourism in Middle East**” (<http://www.medicaltourismcity.com/group/Jordan>) (Erişim tarihi:20.10.2019).

LUNT, N., Smith, R., Exworthy, M., Stephen, T., Green, D., Horsfall-Russell Mannion, Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A Scoping Review, OECD, s.7, <https://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf>, (Erişim tarihi:15.09.2019).

Medical Tourism Today.(2010) (<http://payvand.com/news/04/aug/1211.html>) (Erişim: tarihi:10.09.2019).

T.C.Sağlık Bakanlığı, “**Yaşlı-İleri yaş turizmi**” ,<http://saglikturizmi.gov.tr/TR,183/ileri-yas-ve-engelli-turizmi.html>, (Erişim tarihi: 20.09.2019).

T.C.Sağlık Bakanlığı, “**Sağlık Turizmi**”,<http://saglikturizmi.gov.tr/TR,183/ileri-yas-ve-engelli-turizmi.html>,<http://www.saturk.gov.tr>, (Erişim tarihi: 20.09.2019).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, “**Dünya’da Sağlık ve Termal Turizm**”, <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,/dunyada-saglik-ve-termal-turizm.html>, www.kulturturizm.gov.tr, (Erişim tarihi: 09.10.2019).

T.C.Sağlık Bakanlığı (2017).“**Türkiye’de Termal Sağlık Turizmi**”. <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10949,07pdf.pdf?>(Erişim tarihi: 23.08.2019).

T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı, “**Dünya’da Sağlık ve Termal Turizm**”,. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11478/dunyada-saglik-ve-termal-turizm.html>,(Erişim tarihi: 25.08.2019).

T.C.KltrveTurizmBakanlığı,“**Genel .Tanımlar.**”,
<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11475/genel-tanimlar.html>,((EriřimTarihi:
25.08.2019).

EKLER

EK-A

SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA ESTETİK UYGULAMALAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: İSTANBUL İLİ BAKIRKÖY İLÇESİ ÖRNEĞİ

Sayın Katılımcılar,

Aşağıda cevaplamanız için bilginize sunulan sorular, “Sağlık Turizmi Kapsamında Estetik Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma; İstanbul İli Bakırköy İlçesi Örneği” konulu yüksek lisans tezinin uygulanmasına yönelik olarak düzenlenmiştir. Araştırma bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Bilimsel verilerin doğru sağlanabilmesi sorular hakkındaki düşüncelerinizi en iyi temsil edecek cevapların verilmesine bağlı olacaktır.

Prof.Dr.Selma KARATEPE

İstanbul Gelişim Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Tez Danışman

Gülay TAMER

İstanbul Gelişim Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

HASTALARA YÖNELTİLEN ANKET SORU FORMU

1.Milliyetiniz.....

2.İkamet ettiğiniz ülke.....

3.Cinsiyetiniz

- Kadın
- Erkek

4.Yaşınız

- 0-15
- 16-30
- 31-45
- 46-60
- 61 ve üstü

5.Eğitim durumunuz

- İlk öğretim
- Orta öğretim
- Ön Lisans
- Lisans
- Yüksek Lisans
- Doktora

6.Hizmet aldığınız estetik tıp uygulamaları (Lütfen size uygun olan seçenekleri işaretleyiniz.)

- Zayıflama tedavileri
- Estetik operasyonlar
- Saç ekimi uygulamaları
- Anti-aging tedaviler
- Cilt problemlerinin tedavileri(akne, leke, iz, ben)tedavileri
- Kırışıklık Tedavileri
- Lazer tedavileri
- Bölgesel incelme tedavileri
- Koruyucu tedavi ve bakımlar

Diğer

(açıklayınız.....
.....
.....)

7.Estetik tıp merkezlerinde ortalama kalış süreniz.

- 1 gün
 - 1 hafta
 - 2 hafta
 - 1 ay
 - Diğer(açıklayınız.....)
-)

8.Sigorta durumunuz

- Devlet sigortası
- Özel sigorta

9.Aylık toplam geliriniz

- 500\$'dan az
- 501-999\$
- 1000-1499\$
- 1500-1999\$
- 2000-2499\$
- 2500\$ ve üstünde

10.Bölgeyi tercih etme nedeniniz (Lütfen size uygun olan seçenekleri işaretleyiniz.)

- Coğrafi yakınlık
 - Türkiye'nin zengin turizm değerlerine sahip olması
 - Türk doktorlarının tecrübesine ve sağlık personeline olan güven
 - Tedavi sonrası bakım hizmetlerinin kalitesi
 - Hızlı ve samimi hizmet anlayışı
 - Sağlık kurumunun hijyen ve fiziki koşulları
 - Tedavi masraflarının daha ucuz olması
 - Yeme içme ve ulaşım masraflarının daha ucuz olması
 - Tavsiye ve Referanslar
 - Sağlık turizmindeki çekicilikler
 - Medya sayesinde popüler olmuş tıp merkezlerini
 - Diğer(açıklayınız.....)
-)

11.Bu sağlık kuruluşuna geliş kanalınız nedir?(Lütfen size uygun olan seçenekleri işaretleyiniz.)

- Internet
- Gazete, dergi, televizyon , sosyal medya reklamları
- Tavsiye ve Referanslar
- Yabancı acentalar
- Aracı kurumlar
- Sigorta Şirketleri
- Sağlık kurumlarının uluslararası acentaları
- Doktor tavsiyesi
- Diğer(açıklayınız.....)

12.Sağlık hizmetinin yanında size sağlanan hizmetler(Lütfen size uygun olan seçenekleri işaretleyiniz.)

- Şehir turu
- Alışveriş gezisi
- Turistik amaçlı kültürel geziler
- Yöresel yemekleri tanıtan geziler
- Diğer(açıklayınız.....)

13.En ok Şikayetçi olduğunuz konular)

- Ücretler
- Dil Problemi,
- Konaklama
- Transfer
- Ulaşım
- Diğer(açıklayınız.....)

14.Aşağıdaki sorulara hizmet aldığınız merkez ile ilgili memnuniyetinizi göz önüne alarak cevaplayınız.

		1	2	3	4	5
Müşteri memnuniyetine ilişkin ifadeler		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Hizmet aldığım kurumun hizmet kalitesi yeterlidir.					
2	Hizmet aldığım merkezin hijyen standartları yeterlidir.					
3	Bize sunulan tedavi ve bakım hizmetlerinde merkezin koşulları tedavi kalitesi açısından uygundur.					
4	Merkezin tıbbi ekipmanı tedavi hizmetlerini sunmaya yeterlidir..					
5	Hizmet aldığım merkezingenel olarak olumlu bir atmosfer bulunmaktadır.					
6	Merkezin bulunduğu bölgede güvenlik sorunu bulunmamaktadır.					
7	Merkezdeki personelin tutum ve davranışları iyidir.					
8	Hekimlerin veya hizmet sunucuların eğitim ve deneyim düzeyleri yeterli düzeydedir.					
9	Bölgedeki hastanelerin veya tesislerin alt-yapıları ve donanımları yüksek kalitededir.					
10	İyi eğitilmiş yabancı dil bilen personel sayısı yeterlidir.					
11	Bu bölgedeki veri imkanları yeterlidir.					
12	Bu bölgedeki yerel halkın yurtdışından hizmet alma amacıyla gelenlere karşı tutum ve davranışları olumludur.					
13	Bölgeye hava/kara/deniz yoluyla ulaşım kolaydır					
14	Bölgedeki sağlık kuruluşları veya konaklama tesisleri fiyat avantajı sağlamaktadır.					
15	Bölgedeki sağlık kuruluşları ve konaklama işletmeleri ile turistler arasındaki aracı Kuruluşlar yeterli hizmet sunmaktadır.					
16	Genel olarak merkezin sağladığı medikal turizm hizmetlerinden memnunum.					

