

**T.C.**  
**İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

İşletme Anabilim Dalı  
Sağlık Yönetimi Bilim Dalı

**KAYSERİ VE NEVŞEHİR İLLERİNİN SAĞLIK  
TURİZMİ POTANSİYELİNİN TESPİTİ VE SAĞLIK  
TURİZMİ POTANSİYELİNİ ARTIRABİLMEK İÇİN  
YAPILABİLECEKLER**

Yüksek Lisans Tezi

**Aylin KOÇ**

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Canan TİFTİK

**İstanbul-2021**



## TEZ TANITIM FORMU

**Yazar Adı Soyadı** : Aylin KOÇ

**Tezin Dili** : Türkçe

**Tezin Adı** : Kayseri ve Nevşehir İllerinin Sağlık Turizmi Potansiyelinin Tespiti ve Sağlık Turizmi Potansiyelini Artırabilmek İçin Yapılabilecekler

**Enstitü** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

**Anabilim Dalı** : İşletme Ana Bilim Dalı

**Tezin Türü** : Yüksek Lisans / Doktora

**Tezin Tarihi** : 27.07.2021

**Sayfa Sayısı** : 87

**Tez** : Dr.Öğr. Üyesi Canan TİFTİK

**Danışmanları**

**Dizin Terimleri** : Sağlık Turizmi, Sağlık Turizmi potansiyeli, Kayseri ve Nevşehir illeri sağlık turizmi

**Türkçe Özet** : Bu araştırmada Kayseri ve Nevşehir illerini sağlık turizmi potansiyeli tespit edilmeye çalışılmış, bu potansiyeli engelleyen unsurların neler olduğuna dair çalışmalar yapılmış ve mevcut potansiyeli artırabilmek için öneriler oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.

**Dağıtım Listesi** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne  
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

*Aylin KOÇ*

**T.C.**  
**İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

İŞletme Anabilim Dalı  
Sağlık Yönetimi Bilim Dalı

**KAYSERİ VE NEVŞEHİR İLLERİNİN SAğLIK**  
**TURİZMİ POTANSİYELİNİN TESPİTİ VE SAğLIK**  
**TURİZMİ POTANSİYELİNİ ARTIRABİLMEK İÇİN**  
**YAPILABİLECEKLER**

Yüksek Lisans Tezi

**Aylin KOÇ**

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Canan TİFTİK

**İstanbul-2021**

## **BEYAN**

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Aylin KOÇ

.../.../2021



**İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Aylin KOÇ'un Kayseri ve Nevşehir İllerinin Sağlık Turizmi Potansiyelinin Tespiti ve Sağlık Turizmi Potansiyelini Artırabilmek İçin Yapılabilecekler adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı, Sağlık Yönetimi bilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan      *Dr.Öğr. Üyesi Canan TİFTİK*  
*(Danışman)*

Üye              *Prof. Dr. Şükran Güzin ILICAK*  
*AYDINALP*

Üye              *Dr.Öğr. Üyesi Necmiye Tülin İRGE*

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 2021

*İmzası*

*Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ*

Enstitü Müdürü

## ÖZET

Bu araştırmada Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyeli tespit edilmeye çalışılmış, bu potansiyeli engelleyen unsurların neler olduğuna dair çalışmalar yapılmış ve mevcut potansiyeli artırabilmek için öneriler oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır. Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyelinin tespitine dair yeterli çalışma yapılmadığından bu konunun araştırılması gerekli olarak görülmüştür. Araştırma da nitel araştırma yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Katılımcılara araştırma konusu ile alakalı sorular yönlendirilmiş ve alınan cevaplar neticesinde araştırma yorumlanmıştır

Sonuç olarak Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyeli tespit edilmiş, bu potansiyeli engelleyen unsurlar belirlenmiş ve üzüm yolları sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Turizmi, Sağlık Turizmi Potansiyeli, Kayseri ve Nevşehir İlleri Sağlık Turizmi

## SUMMARY

In this research, the health tourism potential of Kayseri and Nevşehir provinces has been tried to be determined, studies have been made on the factors which are preventing this potential, and it has been prepared to create suggestions to increase the current potential. Since there have not been enough studies on the determination of the health tourism potential of Kayseri and Nevşehir provinces, it was deemed to be necessary to investigate this issue. Semi-structured interview technique, which is one of the qualitative research methods, was used in the research. Questions were asked to participants related to the research topic and the research was interpreted as a result of the answers received from participants.

As a result, the health tourism potential and the factors preventing this potential of Kayseri and Nevşehir provinces have been determined and solutions have been presented.

**Key Words:** Health Tourism, Health Tourism Potential, Kayseri ve Nevşehir Provinces Health Tourism



## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
SUMMARY.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
KISALTMALAR.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ÖNSÖZ.....	ix
GİRİŞ.....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### SAĞLIK TURİZMİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

1.1. Sağlık Turizmi.....	5
1.1.1. Sağlık Turizmi ve Tarihi.....	5
1.1.2. Sağlık Turizminin Somut ve Soyut Faydaları.....	7
1.1.3. Dünyada Sağlık Turizmi.....	8
1.1.4. Türkiye’de Sağlık Turizmi.....	11
1.1.5. Türkiye’nin Sağlık Turizminde Avantaj ve Dezavantajları.....	14
1.2. Sağlık Turizmi Çeşitleri.....	15
1.2.1. Medikal Turizm.....	16
1.2.1.1. Medikal Turizmin Tanımı.....	16
1.2.1.2. Medikal Turizmin Tarihi.....	16
1.2.1.3. Medikal Turizmin Nedenleri.....	17
1.2.1.4. Medikal Turizm Kapsamındaki Hizmetler.....	17
1.2.1.5. Dünyada Medikal Turizm.....	18
1.2.1.6. Türkiye’de Medikal Turizm.....	19
1.2.2. Termal Turizm.....	21
1.2.2.1. Termal Turizmin Tarihsel Gelişimi.....	22

1.2.2.2. Termal Turizm çeşitleri.....	23
1.2.2.3. Dinlenme Amaçlı Termal Turizm.....	23
1.2.2.4. Tedavi Amaçlı Termal Turizm.....	23
1.2.2.5. Dünyada Termal Turizm.....	24
1.2.2.6. Türkiye’de Termal Turizm.....	25
1.2.3. Spa&Wellness.....	27
1.2.3.1. Dünyada Spa&Wellness Turizmi.....	28
1.2.3.2. Türkiye’de Spa&Wellness.....	28
1.2.4. Yaşlılık ve Bakıma Muhtaçlık.....	29
1.2.5. Yaşlı Bakımı ve Engelli Turizmi.....	29
1.2.6. Türkiye’de Yaşlı Bakımı ve Engelli Turizmi.....	30

## İKİNCİ BÖLÜM

### KAYSERİ VE NEVŞEHİR İLLERİNİN ÖZELLİKLERİ VE SAĞLIK TURİZMİ POTANSİYELİ

2.1. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Tarihçesi.....	31
2.2. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Coğrafi Konumu.....	32
2.3. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Ekonomik Yapısı.....	33
2.4. Kayseri ve Nevşehir İllerinde Ulaşım.....	33
2.5. Kayseri ve Nevşehir’de Konaklama İmkânları.....	34
2.6. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Sağlık Turizmi Potansiyeli.....	34
2.7. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Tıbbi Turizm Kapsamında Hizmet Veren İşletmeleri.....	37
2.7.1. Kayseri Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi.....	39
2.7.2. T.C. Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri.....	39
2.7.3. Özel Denta Forum Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği.....	39
2.7.4. Durupol Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği.....	40
2.7.5. Özel Dünyam Hastanesi.....	40

2.7.6. Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi.....	40
2.7.7. Türk Kızılay Özel Kartal Hastanesi.....	41
2.7.8. Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi.....	41
2.7.9. Medical Palace Hastanesi.....	41
2.7.10. Özel Oral Diş Polikliniği.....	42
2.7.11. Ortoperio Diş kliniği.....	42
2.7.12. System Hospital.....	42
2.7.13. Özel Tekden Hastanesi.....	42
2.7.14. Özel Uzdent Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği.....	43
2.7.15. Acıbadem Kayseri Hastanesi.....	43
2.7.16. Kayseri Memorial Hastanesi.....	44
2.7.17. Özel Kapadokya Hastanesi.....	44
2.7.18. Özel Versa Hastanesi.....	45
2.7.19. Kayseri ve Nevşehir Kaplıcaları.....	45
2.8. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Sahip Olduğu Yer Altı Termal Kaynakları.....	46
2.8.1. Hacı Veli Kaplıcaları.....	47
2.8.2. Bayram Hacı Kaplıcaları.....	47
2.8.3. Tekgöz Kaplıcaları.....	47
2.8.4. Hasanarpa Şifalı Maden Suyu İçmesi.....	48
2.8.5. Boğazköprü İçmesi.....	48
2.8.6. Yeşilhisar İçmeleri ve Termal Kaplıcası.....	48
2.8.7. Kozaklı Kaplıcaları.....	48
2.8.8. Gümüşkent (Salanda) Kaplıca ve İçmesi.....	49
2.8.9. Üzençiçay İçmesi.....	49
2.8.10. Çökelek İçmesi.....	49

2.8.11. Ürgüp İçme ve Kaplıcası.....	49
2.8.12. Bahçeli içmesi.....	49
2.8.13. Çorak İçmesi.....	50
2.8.14. Karakaya İçmesi.....	50

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### KAYSERİ VE NEVŞEHİR İLLERİNİN SAĞLIK TURİZMİ POTANSİYELİNİN TESPİTİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	51
3.2. Araştırmanın Yöntemi.....	51
3.3. Araştırmanın sınırlılıkları.....	53
3.4. Veri Toplama.....	53
3.5. Araştırma Bulgularının İncelenmesi.....	54
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>62</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>65</b>

## KISALTMALAR

- SPA:** Salus Per Aquam, sudan gelen güzellik
- JCI:** Uluslararası Ortak Komisyon
- AR-GE:** Araştırma Geliştirme
- ICC-T:** Milletler Arası Ticaret Odası
- TUİK:** Türkiye İstatistik Kurumu
- USHAş:** Uluslararası Sağlık Hizmetleri Anonim şirketi
- TÜRSAB:** Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
- ABD:** Amerika Birleşik Devletleri
- THY:** Türk Hava Yolları
- ASTUDER:** Anadolu Sağlık Turizmi Derneği
- A.ř.:** Anonim şirket
- MR:** Manyetik Rezoranans
- SSK:** Sosyal Sigortalar Kurumu

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Tıpta en ucuz ülkeler .....	8
<b>Tablo 2.</b> Sağlık Turizminde Ülkelerin Tercih Edime Nedenleri.....	9
<b>Tablo 3</b> Türkiye'ye gelen Sağlık Turisti Kişi Sayısı .....	20
<b>Tablo 4</b> Türkiye'nin Sağlık Turizmi Gelirleri .....	21
<b>Tablo 5.</b> Sağlık Turizmi Yetki B elgesi Olan Sağlık Tesisleri ve Yatak Sayıları .....	35
<b>Tablo 6.</b> 2021 Yılında Sağlığa İlişkin Temel Bilgiler.....	36
<b>Tablo 7.</b> 2021 Yılında Nevşehir'de Sağlığa İlişkin Temel Bilgiler.....	36
<b>Tablo 8.</b> Kayseri İli Yıllara Göre Sağlık Turizmi Hasta Dağılımı.....	37
<b>Tablo 9.</b> Kayseri Sağlık Turizmi Kapsamında Verilen Hizmetin Sektörlere Göre Dağılımı.....	38
<b>Tablo 10.</b> Kayseri Ülkelere Göre Dağılımı Turistin Sağlığı ve Sağlık Turisti Sayısı, 2019 Yıl Sonu Verileri .....	38
<b>Tablo 11.</b> Mülakat Görüşme Soruları .....	54

## ÖNSÖZ

Bu çalışmada Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyelinin tespit edilmiş ve sağlık turizmi potansiyelini artmasına yardımcı olacak önerilerde bulunulmuştur.

Öncelikle tez konusunun belirlenmesinde benim isteklerimi göz önünde bulunduran, çalışmanın her aşamasında bilgilerini, tecrübelerini desteklerini ve yardımlarını esirgemeyen, çok değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Canan TİFTİK hocama teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca çalışmalarım boyunca yardımlarını esirgemeyen çalışma arkadaşlarıma, çalışma süresince tüm zorlukları benimle göğüsleyen ve bana destek olan değerli aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.



## GİRİŞ

İnsanların sahip olduğu en büyük hazine sağlıktır. Sağlıklı olmak kavramı birey ve toplum açısından önem arz etmektedir. Bir yandan sağlıklarını koruyup geliştirmek diğer yandan da etkili tedavilere ve sağlık hizmetlerine ulaşmak isteyen bireyler için sağlıklı olmak kavramı hızla gelişmektedir.

Sağlık turizmi kavramı ise globalleşen dđnyada ũlkelerin odak noktası haline gelmekle beraber, sağlık ve turizm alanlarında sđrekli gelişen bir kavram haline gelmiştir. Sağlık turizmi, ũlkelerin ekonomik olarak bđyümesinde bđyık etkiler yaratmakta ve her geçen yıl daha da gelişen ve bđyüyen sektör haline gelmektedir. İnsanlar sağlıklarına kavuşmak ve korumak için kendi yaşadıkları yerden farklı bir bđlgeye giderek istedikleri ve ihtiyaç duydukları hizmeti almaktadırlar.

Demografik yapılar da yaşlı nũfus oranının hızla yukarıya tırmanması, tũketicici davranışlarının değişmesi, gũneř, deniz ve kum turizmi gibi mevsimsel olmayıp yıl boyunca uygulanabilmesi sağlık turizmine olan ilginin giderek artmasına sebep olmaktadır.

ũlkemiz Dđnya Sağlık Turizmi Konseyinin ağıklamalarına gđre dđnyada sağlık turizminde ilk 5 ũlke arasında, termal turizm alanında dđnyada 7. Avrupa'da ise 1. sırada yer almaktadır. İleri dđzey teknolojilerle donatılmış tam donanımlı hastaneleri, kũltũrel zenginliği, tarihi mirası ve doğal gũzellikleriyle sağlık turizmi sektđründe en bđyık payı almayı hak eden ũlkeler arasındadır. Sağlık turizmi alanında hak ettiğimiz değerini elde etmek ve bu sektörde kazanç sağlayabilmek için bir takım değerlendirmeler yapılmalı, organize olunmalı ve bu sektördeki eksik yđnler tespit edilerek bu eksiklikler giderilmeye ıalışılmalıdır.

Tũrkiye'nin gelişmiş şehirlerinden olan Kayseri ve Nevşehir illeri sağlık turizmi açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Özellikle Kayseri'de bulunan kamu hastaneleri, A sınıfı özel klinikler, Nevşehir'de bulunan termal oteller, özel hastaneler ve hızla bđyüyen konaklama imkânlarıyla sağlık turizmi gelirlerinden önemli pay alabilecek ve katkı sağlayacak seviyededir.

Bu araştırmada amaç Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyellerini tespit etmek, eksiklikleri konusunda değerlendirmeler yaparak öneriler sunmak hedeflenmektedir. Araştırmadan elde edilen bulgular il yđnetimleri, sağlık turizmi alanı ile ilgilenen sağlık kuruluşlarının yđneticileri tarafından incelenir



ve dikkate alınırsa Kayseri ve Nevşehir illeri adına yapılan sağlık turizmi çalışmalarına yön verecek önemli bir kaynak elde edilmiş olur.

Birçok farklı turizm türüne sahip olan Kayseri ve Nevşehir illeri sağlık turizmi sektöründe istediği konuma ulaşamamıştır. Bu araştırmada ana problem Kayseri ve Nevşehir illeri sağlık turizmi alanında hangi konumdadır? Sahip olduğu mevcut potansiyel sağlık turizmi merkezi olabilmesi için yeterli mi? Sağlık turizmi alanında gerekli alt yapıya sahip mi? gibi benzer soruların yanıtlarını bulmaktır. Araştırmanın ana hatları bu sorular üzerine oluşturulmuştur.

Bu araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde sağlık turizmi birçok yönüyle açıklanmaya çalışılmıştır. İlk olarak sağlık turizmi kavramı, özellikleri açıklanmış olup, daha sonra dünyada ve ülkemizde sağlık turizmi, sağlık turizmi çeşitlerinden medikal turizm, termal turizm, spa&wellness ile ileri yaş ve engelli turizmi hakkında bilgi verilmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümde araştırmaya konu olan Kayseri ve Nevşehir illeri tanıtılmış olup, illerin fiziki beşeri özellikleri, gelir kaynakları, sağlık turizmi açısından hizmet veren sağlık kuruluşları, sahip oldukları zengin termal kaynakları ve içmeleri açıklanmıştır.

Üçüncü bölümde ise öncelikle araştırmanın amacı ve önemi hakkında bilgiler verilerek, araştırmanın yöntemi açıklanmıştır. Ardından yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılarak elde edilen verilerin analizi ve bulguları kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek bulgular yorumlanmıştır. Sonuç ve öneriler kısmında ise araştırmanın sınırlılıkları belirtilerek sağlık turizmi sektöründeki paydaşlara ve sağlık turizmi ile ilgilenen araştırmalara yönelik geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## SAĞLIK TURİZMİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

Sanayileşme ve kentleşme neticesinde gelişmiş ülkelerde ortaya çıkan çevre sorunları, mevsim değişiklikleri, bedensel iş yükünden ziyade zihinsel iş gücünün artması, stres gibi olumsuz etkilerin yanı sıra ağır iş ve yaşam koşulları, bireylerin sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir.(Yaylı & Sürücü, 2016, s. 161)(Aydın & Eren, 2019, s. 73). Çözüm olarak dinlenme ihtiyaçlarının varlığı turizm olgusunun her geçen gün gelişmesine neden olmuştur.

Turizm, bireylerin dinlenme, bir ülkeyi tanıma, diğer ülkeleri görme ve bu yerlerde geçici olarak konaklayıp tekrar ikamet ettikleri yere dönme olayı şeklinde yorumlanmaktadır.(Köksal, 1994, s. 1)

Küreselleşen dünyada, iletişim ve teknolojik gelişmeler neticesinde artan nüfus ve teknolojiye bağlı olarak kentlerde kirlilik ve gürültünün artması, iş hayatının vermiş olduğu stres, zihinlerdeki yorgunluk gibi olumsuz etkenler, insanları olumsuz etkilemiş ve hem ruhsal yönden hem de fiziksel sağlıklarını korumak ya da geliştirmek arayışına girmişlerdir.

Olumsuz çevresel faktörlerin etkilerinin bulunduğu bu noktada ‘Sağlık Turizmi’ devreye girmektedir. Sağlık turizmi, sağlıklı bireylerin mevcut sağlıklarını korumak, geliştirmek, hasta bireylerin tedavi edilmesi arzularından en az birisini karşılamak amacıyla sürekli ikamet ettikleri yerden başka bir yere seyahat etmesi şeklinde tanımlanabilir.(Aydın & Eren, 2019, s. 73)(Baltacı, 2015, s. 1).

Sağlık turizmi, uzun bir süre termal turizm olarak kısıtlı alandakalmıştır fakat sağlık turizmi termal turizm ve spa turizmi ile sınırlı değildir. Bunların yanı sıra tıbbi faaliyetleri de kapsayan turizm çeşididir. Sağlık turizmi alanında hizmetlerin çeşitlenmesi, bireylerin daha az maliyetli hizmet satın alma istekleri, kendi ülkelerinde sağlık hizmetlerinin yüksek maliyetli olması veya sağlık sisteminde yaşanan sorunların artması sonucu diğer ülkelerden sağlık hizmeti talep etmeleri olarak tanımlanmaktadır(Kostak, 2007).

Sağlık turizmi bu kapsamda tanımlandığında en geniş anlamıyla” Kendi yaşadığı yerden başka yerlere sağlık amacı ile seyahat eden insanların oluşturduğu turizmdir”(İçöz, 2009, s. 2257-2279).

Sağlık Bakanlığının yapmış olduğu tanıma göre ise; “ Hastaların bir günden az, bir seneden fazla kalmama koşuluyla, sağlıklarına kavuşma amaçlı tedavi görmek ve/veya sağlıklarını korumak amaçlı başka bir ülkeye seyahat etmeleri sağlık turizmi” olarak tanımlanmaktadır.(Sağlık Bakanlığı, 2012).

Sağlık turizmi, sağlık ve turizm kavramlarının birleşimi gibi algılanmış olsa da birbirlerinden farklı ve bağımsız olarak ortaya çıkan aktiviteler bütünüdür. Özel bir turizm çeşidi olan sağlık turizminin özellikleri şöyle açıklanmaktadır.

- Sağlık turizmi, teknolojik olarak gelişmiş, donanımlı ve profesyonel iş gücü gerektiren bir turizm türüdür.
- Sağlık turizmi alanında hizmet veren sağlık kuruluşların uluslararası standartlarda hizmet verebilmesi çok önemlidir.
- Hizmet veren sağlık kuruluşlarında, ortak yabancı dil bilen personelin bulundurulması gerekir.
- Hasta ve refakatçiler için farklı turizm çeşitlerinin geliştirilmesine önem veren sağlık turizmi yüksek bir katma değer sağlayan turizm türüdür.
- Tanıtım ve pazarlama faaliyetleri için farklı dillerde ve devlet destekli, hedefe uygun faaliyetler gerçekleştirilmelidir. (Aydın & Eren, 2019, s. 78-79)
- Bölgeler arasında kültürel ve sosyal anlamda birbirlerini etkilemesi bakımından gerekli bir turizm türüdür.
- Bölgeler arasında rekabet ortamı yaratması nedeniyle ülkelerin gelirlerine katkı sağlamaktadır.
- Kişilerin sağlık problemlerini çözüme kavuşturması açısından sonuç odaklı bir turizmdir. (Aydın & Özcan Korkmaz, 2015, s. 75-76).

Sağlık turizmine yapılacak yatırımlar, bireylerin sağlıklarını da etkilediği için oldukça önemlidir. Sağlık turizminin geliştirilmesi ve uluslararası standartlarda hizmet sunabilmesi için devlet ve özel sektörün birlikte yürüteceği sağlık politikalarına ihtiyaç vardır. Bu politikalar içinde sağlık turizmi hizmetlerinin geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesi, teşkilat yapısı, uluslararası kalite standartları, sağlık turizmine yapılan yatırımlar, teşvikler, sağlık turizminde verilen hizmetlerin fiyatlandırılması, faaliyetleri, halkla ilişkiler, reklam ve satış promosyonları gibi konular yer almalıdır(Tengilimoğlu, Sağlık Turizmi, 2017, s. 48).

## 1.1. Sağlık Turizmi

Sağlık turizmi, geniş anlamda insanların sağlıklarını korumak veya iyileştirmek maksadıyla seyahat etmesi olarak tanımlanabilmektedir. Sağlık turizmi kapsamında farklı tanımlar da mevcuttur, ulusal ve uluslararası sağlık kuruluşlarının yapmış olduğu bu tanımlar özet olarak araştırmada yer almaktadır.

Dünya Sağlık Turizm Örgütü (1986)'nün yapmış olduğu tanıma göre sağlık; “hasta olma durumu dışında, bireyin ruhen ve bedenen tam olarak iyi olma durumudur.” Sağlık turizmi ise tıbbi ve tıbbi olmayan sağlık turizmi olarak iki ana bölümde incelenebilmektedir. (Aydın & Aydın, 2015).

Uluslararası Resmi Seyahat Birliğine göre sağlık turizmi; “bireylerin var olan sağlıklarını koruma veya iyileştirme amacı ile belirli süre dâhilinde konaklama, yeme-içme, dinlenme ve kür bakım uygulamaları gibi ihtiyaçlarını karşılamak için doğal kaynaklara dayanan turistik bir tesise gitme faaliyetidir.”(Dalan, 2019)

T.C. Sağlık Bakanlığı'nın tanımına göre; “hem koruyucu hem tedavi edici hem rehabilite edici hem de sağlığı geliştirici hizmetleri almak amacı ile ikamet ettikleri yerden başka bir yere yaptıkları ziyaret olarak tanımlanmaktadır.”(T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Turizmi Nedir?, 2017).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ise sağlık turizmini; “tedavi olmak amacıyla termal kaynaklara ve diğer sağlık merkezlerine seyahat eden bireylerin fiziksel olarak iyilik halini geliştirmek maksadıyla veya estetik cerrahi operasyonlar, organ nakli, fizik tedavi, diş tedavisi, tüp bebek tedavisi, rehabilitasyon vb. ihtiyacı olan bireylerle birlikte uluslararası hasta potansiyelini kullanarak sağlık kuruluşlarının büyümesine ve gelişmesine imkân sağlayan turizm türüdür”(TC. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2021).

Yapılan tanımlardan yola çıkarak sağlık turizmini kişilerin yaşadığı yerden farklı bir yere gidip oradaki sağlık hizmetlerinden faydalanma ve bunların yanı sıra konaklama ve serbest zamanı değerlendirme gibi unsurların da bulunduğu ilişkiler bütünüdür şeklinde tanımlanabilir.

### 1.1.1. Sağlık Turizmi ve Tarihi

Günümüzde halâ gelişmeye başlayan ve ilgi odağı olan sağlık turizmi yeni oluşan bir olgu değildir. İnsanlar sağlıklı olmak ve var olan sağlıklarını korumak için

bireysel ya da kitleler halinde seyahat etmektedirler. Antik çağlarda bile sağlık turizmi aktivitelerine ilişkin örnekler bulmak mümkündür. İnsanlar sağlıklı olmak, şifa bulmak için tapınaklara ve buldukları bölgeden daha iyi iklim koşullarına sahip, fiziksel ve ruhsal açıdan daha sağlıklı olabileceklerini düşündükleri bölgelere giderdi.(Yirik, Ekici, & Baltacı, 2015).

Bütün toplumlarda sağlıklı ve uzun yaşama isteği insanları arayışa sürüklemiştir. Birçok medeniyet kutsal tapınaklardaki banyoların, şifalı termal suların hastalıkları tedavi edici etkilerini bilmekteydi.

Sağlık turizminin insanlığın kültürel ve tarihsel gelişiminde de çok önemli bir rolü vardır.Melanieve Puczko (2009: 21-22) sağlık turizminin tarihsel gelişimini kapsamlı bir şekilde inceledikleri çalışmalarında antik dönem medeniyetlerine ait bazı bilgiler ortaya koymuşlardır;

- Hindistan’da uygulanan Ayurvedic (doğal şifa sistemi) uygulamaları M.Ö. 500 tarihine dayanmaktadır.
- M.Ö. 3000’lerde Mısırlı kadınların günümüzde kullanılan kozmetiklere benzer ürünler kullandıkları bilinmektedir.
- Helenistik çağın klasik filozofu ve hekimi olan Hipokrat’ın “suyun tedavi için en iyi olduğuna” yönelik belgelenmiş ifadeleri bulunmaktadır.
- İndus nehrinin yanındaki vadilerde bulunan su kanalları, banyolar ve banyo havuzları antik bir kültürün en eski kanıtlarıdır.
- Eski Yunan uygarlıklarında soğuk su banyosunu savaşçılara uyguladıkları, buhar ve çamur banyolarını Fars toplumlarının nasıl kullandıkları, İbranilerde ise insanları ritüel arındırma uygulaması başlattıkları ve masaj uygulamalarının M.Ö. 100’lere dayandığına dair bilgiler ve çalışmalar bulunmaktadır.
- Osmanlı İmparatorluğu döneminde Türk hamamlarını inşa ettikleri ve Haçlı Seferleri sırasında İngiltere’den gelen şövalyelerin bu hamamları denediği ifadeleri bulunmaktadır.
- M.S. 1000’Lİ yıllarında saunaların ilk örneklerinin Baltık Denizi boyunca görülmeye başladığı da önemli tarihsel göstergeler arasındadır.

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda turizm faaliyetlerinin ilk uygulamalarından biri olarak sağlık turizmi söylenebilir.

Eski kültürlerde olduğu gibi günümüzde de sağlıklı yaşam arayışı devam etmekte, turizm sektörü içinde hızla gelişen ve çeşitlenen alan olarak görülmektedir.(Aydın & Eren, 2019, s. 74-75).

### **1.1.2. Sağlık Turizminin Somut ve Soyut Faydaları**

Sağlık turizmine ekonomik açıdan bakıldığında güçlü olan ülkelerin vatandaşlarına sağlık hizmetleri konusunda olanak sağlayan yasal düzenlemeler yapmalıdır. Ülkelere ciddi anlamda gelir sağlayan sağlık turizmi alanında, detaylı ve kapsamlı çalışmalar yaparak doğru adımlar atmak gerekir. Sağlık turizmi hizmeti veren ülkeler kaliteli hizmet vererek bu alanda gerekli başarıya ulaşırlarsa bu faaliyetlerden önemli faydalar sağlayacakları muhakkaktır.

Dünya Turizm Örgütünün de önemle üzerinde durduğu sağlık turizminin ülkelere sağladığı faydaları somut ve soyut faydalar olmak üzere iki başlık altında incelemektedir.(Adıgüzel, 2020).

Sağlık turizminin soyut faydaları;

Buldukoğlu'na (2014) göre sağlık turizminin soyut faydaları;

- Ülkelerin global sağlık bakım sunucusu olarak uluslararası kabulünü sağlamaktır.
- Özellikle sosyal ve kültürel deneyimlerin paylaşılmasını sağlamaktır.
- Uluslararası ilişkilerin gelişmesine katkıda bulunmaktır.
- Sağlık turizmi yapan ülkelere marka imajı kazandırmaktır.
- Uluslararası rekabet avantajı sağlamaktır
- Hastane ve destek hizmetleri arasında iyi bir iletişim ve koordinasyon sağlamaktır.
- Özel sektör ve kamu işbirliği sağlamaktır.
- Sağlık turizmi hizmeti alan hastaların memnun olmalarını sağlamaktır. (Buldukoğlu, 2014).

Yalçına (2006) göre sağlık turizminin somut faydaları;

- Sağlık turizminden elde edilen gelirler ülke ekonomisine katkı sağlar.

- Gelişmekte olan ülkelerde, fiyat tarifelerinde gelişmiş ülkelere karşı mali anlamda kazanç sağlamaktadır.
- Ülkeler arasında kültür ve bilgi paylaşımının artmasını sağlamaktır.
- Ülke içinde ve ülkeler arası stratejik ortaklıkların oluşmasını sağlar.
- Ülkeler arasında bilgi ve teknoloji aktarımını sağlamaktır.
- Sağlık turizminin gelişmesiyle birlikte ülkelerin kendi vatandaşlarına da sağladıkları sağlık hizmeti çeşitlenmekte ve gelişmektedir.
- Tıbbi ticaretin yanında pazarlama alındaki faaliyetlerde küresel seviye ye taşınmaktadır (Yalçın B. , 2013).

### 1.1.3. Dünyada Sağlık Turizmi

Globalleşen dünya ile ülkeler arasında sınırların kalkması sonucunda ulaşım sektörü daha da kolaylaşmış ve ekonomik seyahat olanakları sunmuştur. Düşük maliyetli sağlık hizmetleri, sağlık sektöründeki sağlam alt yapıların oluşması ve yüksek düzey teknolojilere sahip olunmasıyla birlikte alternatif turizm türlerinden biri olan sağlık turizmi sektörü hızla büyümekte ve gelişmektedir.

Sağlık turizmi dünya genelinde ele alındığında bu alanda ilk sıralarda yer alan ülkeler, Hindistan, Almanya, Tayland, Singapur, Güney Amerika ülkeleridir. Yüksek kalitede düşük maliyetli sağlık hizmetlerinin verilmesi, ülkeler arası ulaşımın daha rahat ve kolay olması, sunulan sağlık hizmetlerinin yüksek kalitede olması ve bilişim teknolojisindeki gelişmeler neticesinde bu ülkeler sağlık turizmi alanında ilk sıralarda yer almaktadır(Tengilimoğlu, Sağlık Turizmi, 2017).

**Tablo 1.Tıpta en ucuz ülkeler**

ÜLKE	Bypass	Kalp kapakçığı ameliyatı	Diz ameliyatı	Omurga ameliyatı	Liposuction
Hindistan	8.666 \$	11.750 \$	7.833 \$	12.000 \$	2.500 \$
Tayland	11.000 \$	10.000 \$	10.500 \$	7.000 \$	1.200 \$
Türkiye	11.375 \$	16.950 \$	11.200 \$	7.125 \$	3.333 \$
Tayvan	18.900 \$	27.500 \$	8.000 \$	5.900 \$	4.000 \$
Singapur	30.000 \$	12.500 \$	9.350 \$	9.000 \$	3.000 \$
Almanya	17.335 \$	Bilgi yok	11.781 \$	13.500 \$	4.375 \$
İrlanda	26.500 \$	Bilgi yok	19.500 \$	24.750 \$	Bilgi yok
İngiltere	27.700 \$	25.000 \$	20.600 \$	32.400 \$	4.950 \$
İsrail	30.000 \$	25.000 \$	12.960 \$	18.000 \$	Bilgi yok
Amerika	129.750 \$	58.250 \$	40.000 \$	62.000 \$	9.000 \$

**Kaynak:**(Kayseri Sağlık Turizmi Çalıştayı , 2019)

Alternatif turizm çeşitlerinden biri olan sağlık turizmi dünyada önde gelen turizm çeşitlerinden biridir. Sağlık turizmine yönelik seyahatlerin artmasındaki en önemli neden ise sunulan hizmet standartlarının artması ve gelişmesi, daha düşük maliyetli, kaliteli sağlık hizmeti arayışlarıdır(Tengilimoğlu, Sağlık Turizmi, 2017, s. 51-52).

Dünya nüfusunun özellikle de Avrupa’da nüfusun artarak yaşlanması, bilişim teknolojisindeki hızlı değişim ve beraberinde getirdiği olumsuz durumlar sağlık turizmine olan ilgiyi artırmıştır (Korkmaz Özcan & Aydın, 2015, s. 71-72).Dünya Turizm Örgütü (WTO) dünya genelinde etkili olan mücbir sebep olmasa idi 2020 yılında 1milyar 600 milyon kişinin turizm maksadıyla seyahat edeceğini ve harcanan toplam paranın ise 2 trilyon USD olarak öngörmekte idi(Bayram & Uzunlu Akkühah, 2020).

Tedavi maksadıyla sağlık kuruluşlarına başvuran yabancıların ülkelere göre dağılımına bakıldığında dünya sağlık turizminden en büyük payı alan ülkelerinbaşında ABD, Hindistan ve Tayland gelmektedir. Dünyada sağlık turizmi açısından bazı ülkelerde önemli sağlık hizmetleri uygulamaları görülmektedir. Bu uygulamalardan bazıları genel hatlarıyla aşağıda açıklanmaktadır.(Tengilimoğlu, Sağlık Turizmi, 2017, s. 2).

**Tablo 2.Sağlık turizminde ülkelerin tercih edilme nedenleri**

Ülkenin asıl geliri turizm geliri olduğu için	Singapur, Tayland, Kıbrıs Rum Kesimi, Kosta Rika gibi
Ülkenin coğrafi ve politik konum avantajların dolayı	Ürdün, İran, Malezya, Brezilya gibi
Ülkenin sağlık hizmetlerinin kalitesi ve teknolojik donanımı iyi olduğu için	Almanya, ABD, Güney Kore gibi
Ülkede sağlık turizmine önem verme politikalarından dolayı	Macaristan Termal Turizm, İspanya Yaşlı Turizmi, Hindistan Tıp Turizmi
Yabancı sermaye girişi ve yurt dışında eğitim görmüş doktor avantajlarını kullanmalarından dolayı	Ürdün, Hindistan, Malezya, Brezilya, Malta
Birçok açıdan avantajı elinde bulunduran ülkeler; coğrafi konum, turizm ülkesi olması, sağlıkta ileri teknoloji, kaliteli sağlık hizmeti sunumu, ekonomik fiyat vb.	Türkiye, Malezya ve İsrail

**Kaynak:**(Bayram & Uzunlu Akkühah, 2020)



Tablo 2 incelendiğinde ülkemiz sağlık turizmi açısından avantajlı ülkeler arasındadır. Ülkemizin iklimi, coğrafi konumu, tarihi ve kültürel mirası, turizm bakımından avantajlı ve tercih edilen bir ülke olması önemli faktörler arasındadır. Sağlık alanında son teknoloji cihazları ile teşhis ve tedavileri uygulaması, kaliteli ve uygun fiyatlara sağlık hizmeti vermesi, sağlık çalışanlarının nitelikli olması, tıp fakültelerinin, şehir hastanelerinin ve özel hastanelerin sayısındaki artış gibi faktörler ülkemizi avantajlı konuma getirmektedir.

Hindistan, sağlık turizmi açısından kaliteli hizmeti ucuza sunduğundan sağlık turizmi açısından dünyada ilk sıralarda yer almaktadır. Ülkenin sahip olduğu teknoloji Avrupa ve Amerika'dan temin edilmektedir. Ayrıca ülke halkının İngilizceyi ana dil düzeyinde konuşuyor olabilmesi, hekimlerin birçoğunun eğitimlerini yurt dışında alması veya iş deneyimlerinin olması, yaklaşık 5000 yıllık bir geçmişe dayanan alternatif tıp uygulamalarının bulunması nedeniyle sağlık turizmi alanında Hindistan'ı güçlü kılan yönler arasında olmuştur (Yardan Dikmetaş, Dikmetaş, Us Çoşkun, & Yabana, 2014, s. 27-42).

Almanya, Baden-Baden, BadFurring ve BadGriesbach gibi termal kent oluşumları ile termal turizm açısından önemli bir konuma sahiptir. Bu şehirlerde sağlık turizmi alanında hizmet veren tesisler Almanya'yı termal turizm merkezi odağı haline getirmiştir.

Tayland ise sağlık turizminde hizmet veren iddialı ülkeler arasında yer almaktadır.(Yardan Dikmetaş, Dikmetaş, Us Çoşkun, & Yabana, 2014, s. 71-72). Tayland sağlık turizmi alanında hizmet vermeye 1900'lerde cinsiyet değiştirme operasyonları ile başlamıştır.(Korkmaz Özcan & Aydın, 2015, s. 36). Tayland'da sağlık turistlerinin %80'nini Asya ülkelerinden gelen hastalar oluşturmaktadır. Sağlık amaçlı ziyaretlerin içinde %38'lik oranla kozmetik cerrahi başı çekmektedir(Tengilimoğlu, Sağlık Turizmi, 2017, s. 37). Tayland, SPA, fizik tedavi ve mental tedaviler konusunda da diğer ülkelere göre daha önemli konumda yer almaktadır(Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı, s. 11-15).

Singapur yüzölçümü küçük bir ülkedir. Asya'da sağlık sistemini sağlam temeller üzerine kurmuştur(Acar, Demirbaş, Gedik, & İler, 2012). Heung ve diğerlerine (2011) göre Singapur'a tedavi amaçlı gelen sağlık turistleri genellikle ABD gibi gelişmiş ülkelere ve Singapur'a komşu olan Malezya ve Endonezya'dan

gelmektedir. Yaptığı ülkeler arası antlaşmalarla da Orta Doğu Ülkelerinden ( Birleşik Arap Emirlikleri) gelen sağlık turistlerine hizmet vermektedir(Heung, Küçükusta, & Song, 2011, s. 998)

Güney Amerika Ülkelerinden olan Brezilya, Kosta Rika ve Meksika önemli sağlık turizmi hizmeti veren destinasyonlardır ve genellikle Kuzey Amerika'dan gelen sağlık turistlerine hizmet vermektedirler. Bunun asıl nedeni ise sunulan sağlık hizmetleri ve tedavi ücretlerinin makul düzeyde olmasıdır. Brezilya ve Kosta Rika estetik müdahaleler ve kozmetik tedavilerde, Meksika ise genellikle sağlık ve diş tedavilerinde hizmet vermektedir(Gülen & Demirci, 2012, s. 39).

Güney Afrika ise estetik cerrahi ve kozmetik alanında sunduğu hizmetlerin maliyetinin yarı fiyatına sunmasıdır. Genellikle en çok Amerika'dan gelen sağlık turistlerini ağırlamaktadır(Acar, Demirbaş, Gedik, & İlter, 2012).

#### **1.1.4. Türkiye'de Sağlık Turizmi**

Ülkemiz farklı turizm türleriyle milyonlarca turisti ağırlayarak yüksek gelir elde etmektedir. Ülkemiz sağlık turizmi yönünden gelişmiş bir alt yapıya sahiptir (Yaylı & Sürücü, 2016, s. 176). Son yıllarda ülkemizde gerek kamu hastaneleri gerekse özel hastane ve sağlık kuruluşlarının modern teknolojilerle donatılmış olması, nitelikli doktor ve sağlık personeline sahip olması sebebiyle gelişmiş ülkelerdeki sağlık hizmetleriyle rekabet edebilecek düzeyde sağlık hizmeti sunmaktadır.

Özellikle 1990 yılından sonra özel hastane ve sağlık kuruluşlarının da sağlık sektörüne ciddi yatırımlar yaptığı görülmüştür. Bu gelişmeler neticesinde özellikle büyük illerde sağlık turizmi alanında en başarılı ülkelerle rekabet edecek düzeyde sağlık hizmeti sunmaya başlamıştır(Yılmaz, 2010, s. 8).

Ülkemiz; iklim, fiyat, güvenlik ve ulaşım açısından birçok avantaja sahip olup; sağlık turizmi, termal turizm, spa&wellness ve ileri yaş turizmi açısından oldukça avantajlı bir pozisyondadır(Yardan Dikmetaş, Dikmetaş, Us Çoşkun, & Yabana, 2014).

Gelişmiş ülkelerdeki sağlık masraflarının fazla olması nedeniyle tedavi masraflarını azaltmaya yönelik olarak sağlık hizmetlerinin daha uygun fiyata diğer ülkelerden karşılanması eğilimi artış göstermektedir. İsveç, Norveç ve Danimarka'dan sonra Hollanda ve Almanya'daki bazı özel sağlık sigorta şirketleri sağlık poliçelerini

daha kapsamlı hale getirerek, termal kaplıcalardan faydalanmak isteyen müşterilerinin Türkiye’deki sağlık masraflarını karşılama kararı almışlardır(Taş, 2014).

Ülkemizde sağlık turizmi alanında üç kuruluş öne çıkmaktadır. Bu kuruluşların görev dağılımına bakıldığında; Sağlık ve turizm alanının planlanmasında ve teşvik edilmesinde sorumlu olan birim Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatıdır. Konaklama, seyahat sektörlerinin faaliyetlerini yürüten işletmeler için kuralları koyucu, yol gösterici ve denetleyen kurum; Kültür ve Turizm Bakanlığıdır. Sağlık Bakanlığı ise sağlık kurumlarının kurulması, nitelikli sağlık personellerinin yetiştirilmesi ve istihdamı, sağlık hizmeti veren kurumların teftişi ve hizmet kalitesinin normlara uygun olarak yürütülmesini sağlar. Turistlere yönelik sağlık hizmetlerinin kaliteli ve etkin olarak verilmesi, sağlık turizminin gelişmesi için her iki bakanlığın koordineli şekilde çalışması gerekmektedir(Yalçın P., 2006)(Taş, 2014).

Ülkemizde sağlık turizminin amacı gerek rehabilitasyon hizmetine ihtiyaç duyanlar, gerekse de tedavi olmak isteyen hastaların tedavilerinin devamını sağlamak, onları sağlıklarına kavuşturmak ve var olan sağlıklarını korumaktır.(Tengilimoğlu, 2005, s. 90-95). Bu hizmetleri sunarken ortam sağlığına ve temel hijyen gereksinimlerine dikkat edilmelidir. Örneğin, uzak doğu ülkelerinde 2002 yılında ortaya çıkan SARS hastalığı, 2005 yılında göçmen kuşlar ile yayılan Kuş Gribi olarak bilinen H5N1 virüsü, 2009 yılında ilk olarak Meksika’da ortaya çıkan ve Domuz Gribi olarak bilinen H1N1 salgını (Korkmaz Özcan & Aydın, 2015, s. 45-46) ve son olarak ortaya çıkan Korona virüsü (covid-19), kısa bir zamanda salgına dönüşmüş ve bütün dünyayı etkisi altına almıştır. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından da 11 Mart 2020’de Pandemi olarak ilan edilmiştir. Covid 19 salgının etkilerinin artmasıyla birlikte, ülkeler arası seyahatlere yasaklar getirilmiş, yurtdışı uçuşlar birçok ülkede iptal edilmiş ve ülkeler sınır kapılarını kapatmıştır. Bu durum ülkeleri ekonomik anlamda zarara uğratmış ve bazı sektörlerin olumsuz olarak etkilenmesine neden olmuştur. Elbette bu durum sağlık turizmi sektörünü de olumsuz olarak etkilemektedir. Bu olumsuzlukların yanı sıra Covid-19 salgının pozitif etkileri de bulunmaktadır. Bu bir anlamda krizin fırsata çevrilmesi olarak da değerlendirilebilir. Küresel anlamda bilimsel olarak gelişmelerin desteklenmesi ve ivme kazanması da bir fırsat olarak değerlendirilebilir. Salgınla birlikte küresel manada takip sistemlerinin hızla kurulması, telekomünikasyon alanındaki gelişmeleri dönemin ötesine taşımıştır.

Doğal kaynak suları ve termal tedavi maksadıyla yapılan turizm etkinlikleri dışında ülkemiz medikal sağlık turizmi bakımından da rekabet gücü ve potansiyeli yüksek bir ülkedir. Pandemi sürecinde ülkemizde hizmet veren sağlık kuruluşlarının kapasite ve kalite bakımından iyi durumda olduğu görülmüş ve dünya genelinde olumlu bir imaj yaratmıştır.

Türkiye turizm gelirleri bakımından 15.sırada yer alırken güncel verilere göre vaka sayısında 8. sırada yer almaktadır. Bu anlamda ülkemizin sağlık sektöründe ki başarısını, turizm sektörü ile iş birliği yaparak sağlık turizmi alanında dünya genelinde söz sahibi olan ülke haline gelebilir ve turizm gelirleri bakımından da dünya genelinde ki listede ilk 10'a girebilir. Şu durumda ilk olarak ülkemizin sağlık turizmi sektöründeki yerini açıklamak ve değerlendirmede bulunmak yerinde olacaktır.(Bağcı, Uzun, & Bostan, 2020, s. 332-339).

T.C. Sağlık Bakanlığı verilerine göre ülkemiz medikal sağlık turizminde Uluslararası Ortak Komisyon (JCI-JointComission International) tarafından akredite edilmiş 51 hastane bulunmaktadır. Var olan hastanelerin alt yapısını sağlık turizmi için geliştirmenin yanında, yeni yapılan şehir hastaneleri inşaatları da bu doğrultuda başlatılmıştır(T.C. Sağlık Bakanlığı, 2019). Akredite olmuş 51 sağlık kuruluşu ile Türkiye, dünyadaki tüm akredite olmuş hastanelerin %10'una sahiptir ve dünyada 2.sırada yer almaktadır. Türkiye ile mukayese edildiğinde Hindistan'da 16, Taylan'da 11, Singapur'da 16, Brezilya'da 23, Sudi Arabistan'da ise 33 tane JCI akreditasyonu olan hastane olduğu görülmektedir.

51 JCI akrediteli hastanenin, sağlık turizminde faaliyetini devam ettiren 36 tanesi özel hastaneler ve özel sağlık kuruluşlarıdır(Bağcı, Uzun, & Bostan, 2020, s. 337-338). Türkiye'de toplam 1514 adet hastane bulunmaktadır. Bu hastanelerden 70 tanesi üniversite hastanesi, 560 tanesi özel hastane, 874 tanesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'dir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2015).

Ayrıca Sağlık Bakanlığı tarafından Kamu ve Özel Sektör işbirliği modeli ile 2016 yılında başlanan ve 2020 yılının mayıs ayında tamamlanan Başakşehir Çam ve Sakura Şehir Hastanesi, ülkemizin en büyük 3. sağlık yatırım projesidir. Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan, 6 Nisan'da düzenlenen kabine toplantısının hemen ardından yaptığı açıklamada İstanbul'da Yeşilköy Atatürk Hava Limanı'nda ve Sancaktepe'deki iki salgın hastanesinin temellerinin atılacağını duyurmuştur. Bu

açıklamanın akabinde 9 Nisan 2020 tarihinde hastanelerin temelleri atılmış ve inşaatlarına başlanmıştır. Sancaktepe'deki Feriha Öz Acil Durum Hastanesi, 29 Mayıs 2020 tarihinde açılışı gerçekleştirilmiş ve hizmet vermeye başlamıştır. Yeşilköy Atatürk Havalimanındaki Prof. Dr. Murat Dilmener Acil Durum Hastanesi ise 31 Mayıs 2020 tarihinde açılışı gerçekleştirilmiştir. Her iki salgın hastanesi depremden zarar görmeyecek şekilde tek katlı, her türlü salgına ve afete karşı dayanıklı bir şekilde inşa edilmiştir. Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan, her iki salgın hastanesinin de bilinen salgın hastaneleri gibi salgın sonrası yıkılmayacağını belirterek, bu hastanelerin geçici sahra hastanesi olmadığını kalıcı olarak inşa edileceğini belirtmiştir.

Ülkemiz sağlık hizmetleri konusunda çok iyi konumdadır diyebiliriz. Hastane sayıları ve doktor sayıları bakımından hem kendi vatandaşlarına hem de dış ülke vatandaşlarına hizmet verebilecek kapasitededir. Son yıllarda yapılan salgın hastaneleri 1-2 ay gibi kısa sürede inşa edilmiştir. Türkiye'nin salgın sürecinde diğer ülkelere tıbbi destek de verdiği düşünüldüğünde, Türkiye'nin krizleri fırsata çevirebileceği, her türlü sağlık hizmeti ve tedavileri sunabilecek kapasitede olduğu söylenebilir.

Ülkemiz sağlık sektöründe iyi bir konumdadır, dolayısıyla bu gücünü turizm sektörü ile birleştirerek sağlık turizmine daha da önem vermiş olacaktır. Gelişmekte olan ülkeler için döviz girdisi çok önemlidir. Turizm sektörü ile ülkemize önemli oranda girdisi olduğu düşünüldüğünde, bu oran sağlık turizmi ile birlikte daha üst seviyelere çıkacağı söylenebilir (Bağcı, Uzun, & Bostan, 2020, s. 340-342). Bu çerçevede sağlık turizminin ülkemiz için avantaj ve dezavantajları bulunmaktadır.

#### **1.1.5. Türkiye'nin Sağlık Turizminde Avantaj ve Dezavantajları**

Türkiye'nin sağlık turizmi potansiyeli yönünden sahip olduğu avantaj ve dezavantajlarını şöyle sıralayabiliriz;

Türkiye'nin Sağlık Turizminde Avantajları;

- Gerek kamu gerekse de özel hastanelerin alt yapılarının vedonanımlarının yüksek kalitede olması,
- Doktorların ve sağlık personellerinin eğitim düzeylerinin ve tecrübelerinin batı ülkeleri standardında olması,
- Sağlık hizmetleri maliyetinin diğer ülkelere göre düşük olması,

- Uluslararası JCI kuruluşuna üye 51 hastane ile dünyada 2.sırada yer alması,
- Kültür tarihi, turizm faktörleri ve bulunduğu coğrafi konum nedeni ile uzun süre seyahat engeli oluşturmayan iklim koşullarına sahip olması,
- Sağlık turizmi sektöründe çalışan personellerin yabancı dil bilmesi,
- Doğal kaplıcaları, şifalı bitkiler v doğal kaynak sularıyla doğal tedavi imkânları sunması,
- Yüksek standartlara sahip turizm tesislerinin bulunması,
- Sağlık turizmini diğer turizm türleri ile bütünleştirebilmesi,

Ülkemizin sahip olduğu bu avantajları desteklemek üzere Sağlık Bakanlığı bünyesinde sağlık turizmi hizmeti veren sağlık kuruluşlarına yönelik tedavi maksatlı sağlık turizminin geliştirilmesi amacıyla 31 Mart 2010 tarihinde B100TSH000000 sayılı kararla “ Sağlık Turizmi Birimi” kurulmuştur. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Sağlık Turizmi Birimi faaliyet raporuna göre birim; Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri bünyesinde hizmet verir(Sağlık Bakanlığı, 2012).

Türkiye'nin Sağlık Turizminde Dezavantajları;

- Hastanelerin tanıtım ve pazarlama faaliyetleri yetersiz olması,
- Ar-Ge çalışmalarına yeterince ağırlık verilmemesi,
- Sağlık turizmi ve medikal turizm alanında çalışacak uzman sayısının az olması,
- Sağlık personelinin ve sağlık kuruluşlarındaki yönetimin turist hasta hakları mevzuatı bakımından yeterli bilgiye sahip olmaması,
- Ülkemizin bazı ülkeler nazarında olumsuz bir imaja sahip olması, (Dalan, 2019).

Turizm sektöründe önemli bir konumda olan ülkemizi sağlık turizmi sektöründe de önemli bir konuma getirebilmek için güçlü olan yönlerini ön plana çıkarıp zayıf yönleri de güçlendirildiği takdirde sağlık turizmi alanında önemli bir potansiyele sahip olacaktır.

## 1.2. Sağlık Turizmi Çeşitleri

Sağlık turizmi ve medikal turizm birbirinden farklı kavramlar olmasına rağmen birleşik bir olgudur. Sağlık turizmi sadece tıbbi müdahalelerden ibaret değildir. Sağlık turizmi “bir bireyin refahının, akıl ve bedeninin korunması, iyileştirilmesi ve

restorasyonu için yerel çevrenin dışında organize bir yolculuk yapması” olarak tanımlanmaktadır.

Medikal turizm ise sağlık turizminin alt dallarından olup “insanların doğal sağlık uygulama alanı dışında kalan tıbbi yöntemlerle sağlıklarını yenilemek veya güçlendirmek için yaptıkları örgütlü seyahatler ile sınırlanan bir turizm faaliyetini” ifade etmektedir(Aydın & Eren, 2019, s. 83).

Sağlık turizmi; medikal turizm, termal turizm, wellness ve spa turizmi, geriatri(ileri yaş) turizmi ve engelli turizmi olarak çeşitlere ayrılmaktadır.

### **1.2.1. Medikal Turizm**

#### ***1.2.1.1. Medikal Turizmin Tanımı***

Medikal turizm sağlık turizminin diğer bir adı değil sağlık turizmi çeşitlerindedir. Medikal turizm, tıbbi bir işlem gerektirir. Medikal turizm aslında bir nevi tıp turizmi anlamına gelir. İnsanların ülkeleri dışında başka ülkelere tedavi olmak amacıyla seyahat etmesi medikal turizm kapsamına girer(Dalan, 2019). Her medikal turizm aktivitesi medikal turizm kapsamında sayılamaz. Medikal turizmi diğer sağlık turizmi çeşitlerinden ayıran başka bir özellik ise turistlerin kendi irade ve arzularından çok ihtiyaçları tarafından belirlenen bir turizm türü olmasıdır. Medikal turist, kaplıca ya da wellness turisti gibi sağlıklarını korumak, geliştirmek dinlenmek maksadından ziyade sağlık sorunları sebebiyle tıbbi veya cerrahi müdahaleye ihtiyaç duyan kişidir (Yirik, Ekici, & Baltacı, 2015, s. 24-25).

Medikal turizm, tıbbi tanı, tedavi ve rehabilitasyon uygulamaları ile otelcilik, acentacılık, tanıtım, mimari, çevre, ekonomi gibi bir çok farklı hizmetleri bir araya getiren bir hizmet sektörüdür. Ülkemizde diş ameliyatları, göz ameliyatları, estetik ve plastik cerrahi, saç ekimi, tüp bebek uygulamaları ile kalp ve damar hastalıkları bu kapsamda sunulan hizmetler arasında sayılabilir (Aydın & Eren, 2019, s. 84).

#### ***1.2.1.2. Medikal Turizmin Tarihi***

Medikal turizm sağlık problemlerini çözüme kavuşturmak için doğmuştur. Rivayete göre Yunan mitolojisindeki şifa tanrısı olan Aesculapius’un ilaç kullanımı, aşk iksiri, büyü, cerrahi ve ölüyü canlandıran kabiliyeti olduğu düşünülmüştür. Bunun gibi yetenekleri olan çeşitli pratisyenler, medikal turizmin kayıtlarına geçen ilk hareketlerdir.

Medikal turizmin esas bölgesi Asya'dır. Tayland 1970 yılında cinsiyet değiştirme operasyonları ile ismini duyurmuş ve sonrasında da estetik ve kozmetik cerrahide uzmanlaşmaya başlamıştır. Malezya ise 1998 yılında ekonomik krizden sonra medikal turizmde ismini duyurmaya başlamıştır. Singapur, sonradan girdiği bu pazarda Tayland ve Malezya'ya karşı sunduğu sağlık hizmetlerinin fiyatını düşürerek ve havaalanına tıbbi turizm alternatifleri ile ilgili bilgi veren stantlar yerleştirerek bu iki ülkeye rakip olmuştur.

1990 yılından sonra medikal turizm, sağlık turizminin bir türü olarak incelenmeye başlanmıştır (Çetinkaya, 2010).

### ***1.2.1.3. Medikal Turizmin Nedenleri***

Küreselleşen ve gelişen dünyada, sağlık sistemindeki sorunlar, yüksek maliyetler, uzun bekleme süreleri ve daha kaliteli hizmet için insanlar farklı ülkelere seyahat etmeye başlamışlardır (Turner, 2010, s. 1-2). Sağlık turizmi sektöründe en büyük payı Hindistan almaktadır. Bunun temel nedenleri arasında sağlık turizmi potansiyelini önce görmeleri, uygun fiyatlarla çalışmalarını ve sağlık turizmi alanındaki çalışmalarını en iyi şekilde tanıtmalarıdır.

Medikal turizm sektörünün büyümesini destekleyen çeşitli unsurlar mevcuttur, bu unsurları şu şekilde sıralayabiliriz;

- Daha düşük ücretlerle yüksek kalitede hizmet almak
- Kısa bekleme süresi(Çetinkaya, 2010)
- Sağlık sigortası olmayan nüfusun artış göstermesi
- Sağlık sigorta şirketlerinin tüm tedavi hizmetlerini karşılamaması
- Sigorta şirketlerinin maliyetlerini düşürmek istemeleri veya kurum ve kuruluşların sağlık maliyetlerini düşürme endişesi(Tengilimoğlu, Sağlık Turizmi, 2017)
- Alt yapı ve doktor yetersizliği sebebiyle hizmet sıkıntısı çeken ülkeler(Şahbaz, Akdu, & Akdu, 2012)

### ***1.2.1.4. Medikal Turizm Kapsamındaki Hizmetler***

Medikal turizm kapsamında sağlık turistlerinin erişebileceği hizmetler şu şekilde sıralanabilir;

- Göz ameliyatları
- Kozmetik cerrahi ve estetik operasyonlar



- Diş ameliyatları
- Kalp ve damar hastalıkları
- Obezite cerrahisi
- Ortopedik cerrahi
- Tüp bebek uygulamaları
- Teşhis ve check-up

Medikal turizm kapsamındaki tedavilere bakıldığında tamamının akut veya hayatı tehdit edecek tedaviler olmadığı ve bazılarının ise genel sağlık tedavileri içinde daha farklı oldukları görülmektedir. Kozmetik ve estetik cerrahi operasyonları gibi tedaviler sağlık sigortalarıyla karşılanmayabilir (Lunt, Smith, Exworthy, Green , Horsfall, & Mannion, 2011, s. 12).

#### ***1.2.1.5.Dünyada Medikal Turizm***

Bilinen en eski seyahat hareketlerinden biri olan sağlık turizminin tarihçesine bakıldığında 19. yüzyıla kadar geçen zaman içinde en çok spa&wellness ve termal turizmin daha önem kazandığı görülmektedir. Özellikle teknolojinin gelişmesi ve sanayi devrimiyle birlikte insanlar daha fazla çalışmaya başlamıştır. Boş zamanlarında ise bozulan sağlıklarını tedavi etmek veya var olan sağlıklarını korumak amacıyla seyahat etmeye başlamışlardır. 20. Yüzyıldatıp alanındaki gelişmeler ve ilerlemelerle birlikte medikal seyahatler başlamıştır (Yirik, 2014). 20. yüzyılın başlarında halkın zengin kesimi tarafından yapılan bir turizm iken 1900'lü yılların ikinci yarısından itibaren özellikle Asya ve Latin Amerika başta olmak üzere, farklı ülkelere tedavi ve cerrahi operasyon amaçlı ameliyatlar daha da artmıştır (Köstepen, 2015). Medikal turizm artık maddi imkânlarla göre değil teknolojiye ve modern imkânlarla bağlıdır.

Medikal turizm alanında seyahat edilecek ülke konusunda, ülkelerin kültürel, tarihi ve rekreasyonel özellikleri önemli bir yer tutmaktadır. Medikal turizm sektöründe yer alan ülkeler, bu özelliklerini ön planda tutacak şekilde tanıtım yapmaktadırlar. Sağlık turistleri yeni teknolojiler sayesinde, medikal turizm hizmeti alacakları ülke hakkında veya doktorların eğitimi, istatistikler gibi bilgiler hakkında verilere ulaşabilmektedir. ABD, Yeni Zelanda ve Avustralya gibi ülkelerde yaşayan Koreli halk için var olan kültürel benzerlikler, Kore'nin medikal turizm yönünden seçilen bir ülke olmasını sağlamıştır. Geçmişte Hindistan ve İngiltere arasında sömürge bağı olmasından dolayı bu ülkeler arasında medikal turizmde önemli bir hasta sirkülasyonu görülebilmektedir.

Amerika'ya göç eden Meksikalılar ABD içerisinde sağlık sigortaları bulunmadığı için sağlık hizmeti alamamaktadır, sağlık hizmetini alabilmek için tekrar Meksika'ya seyahat etmektedirler (Yirik, 2014).

#### ***1.2.1.6. Türkiye'de Medikal Turizm***

Ülkemiz her yıl turist ağırlayarak önemli miktarda gelir elde etmektedir (İçöz, 2009, s. 2271). 2000'li yılların başında hem turizm sektörü hem de sağlık sektöründe ülkemiz önemli adımlar atılmıştır. Turizmi deniz, kum, güneş üçlüsünden çıkararak yaz ayları ile sınırlamadan, alternatif turizm türlerine yönelmiş ve turizmi 12 aya yayma politikasını benimsemeye başlamıştır. Sağlık sektöründe büyük yatırımlar yaparak dünya standartlarına uygun sağlık tesisleri inşa edilmiştir (Köstepen, 2015). Son yıllarda farklı ülkelerden gelen sağlık turistlerinin tedavi için ülkemizdeki sağlık kuruluşlarını tercih ettikleri görülmektedir. Bunun en önemli nedeni ise ülkemizde yapılan tıbbi operasyonların ve sağlık hizmetlerinin daha uygun fiyata yapılmasıdır. Plastik, kozmetik ve estetik cerrahi, saç ektirme, göz ameliyatları, diş ameliyatları, tüp bebek uygulamaları, kalp damar cerrahisi, beyin cerrahisi, jinekoloji, ortopedi, deri hastalıkları, kanser tedavileri, kulak burun boğaz, diyaliz, spa, fizik tedavi ve rehabilitasyon gibi alanlardan hizmet almak için gelen yabancı turistlerin düşük maliyet, yüksek kalite, yüksek teknoloji standartları nedeni ile Türkiye'yi tercih etmektedirler (İçöz, 2009, s. 2271).

Ülkemiz medikal turizme yönelik yapmış olduğu yatırımlar neticesinde tercih edilen bir destinasyon olmuştur. Çağın ihtiyaçlarına uygun yüksek teknoloji ile geliştirilmiş sağlık kuruluşlarının yapılmaya başlanması, şehir hastanelerinin ve tıp fakültelerinin kurulması, kamu sağlık sistemindeki yenilikler, tıbbi teknolojinin sağlık işletmeleriyle birleştirilmesi, tıbbi malzeme ve ekipmanların üretilmeye başlaması, ilaç sektöründeki gelişmeler gibi ekonomik değeri yüksek yatırımların yapıldığı görülmektedir. Kamu sağlık kurum ve kuruluşlarının yanı sıra özel sağlık sektörü de önemli yatırımlar yaparak medikal turizm sektörüne aktif olarak katılmaktadır (Kırıcı, 2020, s. 34).

Ülkemiz, sağlık turizmine yapılan yatırımlara rağmen henüz istenilen düzeyde değildir (İçöz, 2009, s. 2272). Mutlu (2016)'nın Türkiye'nin medikal turizmini incelediği çalışmasında güçlü yönler içerisinde “fiyat avantajı (%25)” ve “tecrübeli doktorlar (%23)” zayıf yönler içerisinde “pazarlama faaliyetlerinin eksikliği (%39) ve “medikal turizmi koordine edecek yönetici sayısının azlığı (%27)” sonucu çıkmıştır.

Bu çalışmada da görüldüğü gibi, tanıtımların yeteri kadar yapılmadığı ve etkili bir satış pazarlama ağının kurulmamış olmasıdır (Temizkan & Temizkan, 2020, s. 286).

Ülkemizde oldukça gelişmiş olan tıp alanları vardır. Asya ülkelerindeki uygun fiyat politikası ülkemizde de uygulanmaktadır. Örneğin ABD’de tüp bebek uygulaması 15-16 bin dolara yapılırken bu fiyat ülkemizde 2600 dolara yapılmaktadır. Lasik operasyonlar ( lazerle miyop, hipermetrop, astigmat gibi ameliyatlar) Avrupa ülkelerinde 4.000 ile 8.0000 Euro gibi fiyatlara mâl olan bu operasyonlar ülkemizde 600 Euro gibi maliyetlerle yapılmaktadır. Avrupa ülkelerinde açık kalp ameliyatları 25000 Euro iken ülkemizde A sınıfı hastanelerde 10.000 ABD dolarına yapılmaktadır. Ülkemizdeki bu merkezler Avrupa’daki ABD’deki son gelişmeleri yakından izlemektedir. Hekimlerimizin başarısı dünya ülkeleri tarafından yakından izlenmektedir. Ülkemizin medikal turizmindeki asıl amacı; gelen hastaların ve refakatçilerin sağlık hizmeti almalarını, tedavi oldukları yerde turizm potansiyelinden faydalanmalarını da sağlamak olmalıdır. Kayseri bu konuda en önemli gelişmeyi gösteren bir ilimizdir. Kayseri’de özel bir göz merkezi ICC-T Ajansın ortak geliştirdiği ve yürüttüğü proje sayesinde 4-8 bin Euro arasında değişen maliyetlerle lasik operasyonlar yapılması ve tedavi sürecinde de 5 günlük bir tur hizmeti sunulmasını planlamıştır. Bu turlar kapsamında Kapadokya gezisi, kayak olanakları, kültür turları gibi gezilerde yer almaktadır. Bu proje medikal turizm ile alternatif turizm türlerinin nasıl uyum içerisinde olabileceğini göstermektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu (TUİK) verilerine göre 2016 yılında ülkemize sağlık amaçlı gelen turist sayısı 251 bin 809 kişi iken sağlık turisti sayısının yıllar içinde artış göstererek 2019 yılında iki katına çıktığı görülmektedir (tablo 1). TUİK verilerine göre ülkemize gelen sağlık turistlerinin daha çok yaz aylarını tercih ettiği belirtilmektedir (Temizkan & Temizkan, 2020).

**Tablo 3 Türkiye'ye gelen sağlık turisti kişi sayısı**

YILLAR	YABANCI SAĞLIK TURİSTİ SAYISI	VATANDAŞ (YURT DIŞINDA İKAMET EDEN SAĞLIK TURİSTİ SAYISI	YERLİ YABANCI TOPLAM TURİST SAYISI	SAĞLIK TURİSTLERİNİN TOPLAM TURİSTLER İÇİNDEKİ PAYI
2016	251.809	125.574	31.365.330	%1,20
2017	326.709	106.583	36.620.346	%1,18
2018	547.925	113.823	45.628.673	%1,45
2019	560.521	101.567	51.860.042	%1,28

**Tablo 4 Türkiye'nin sağlık turizmi gelirleri**

YILLAR	TOPLAM TURİZM GELİRİ DOLAR	SAĞLIK TURİZMİ GELİRİ DOLAR	SAĞLIK TURİZMİNİN TOPLAM TURİZM GELİRİ İNDEKİ PAYI
2016	22.107.440	175.438	%3,23
2017	26.283.656	827.331	%3,15
2018	29.512.926	863.307	%2,93
2019	<b>34.520.332</b>	<b>1.065.052</b>	<b>%3,09</b>

**Kaynak:** (Kayseri Sağlık Turizmi alıştay1 , 2019)

Tablo 4’de Türkiye’nin medikal turizm ve sağlık turizmi gelirlerinde artış görülmektedir fakat bu artış toplam turizm geliri artış oranına göre daha az görülmektedir. Türkiye’ye gelen sağlık turisti sayısı son 4 yıl içerisinde yaklaşık iki kat artmıştır ve yeni açılacak hastanelerle ilerleyen yıllar içerisinde bu sayının artacağı beklenebilir.

2018 yılında ülkemizde sağlık hizmeti alan uluslararası sağlık turistlerinin geldiği ilk 3 ülke sırasıyla; Azerbaycan (%18), Irak (%17) ve Almanya (%13) olmuştur. 2019 yılında ülkemizde 662.087 uluslararası hastaya hizmet verilmiştir. 2019 yılında ülkemizde sağlık hizmeti alan sağlık turistlerinin geldiği ilk 3 lke; Irak, Azerbaycan ve Türkmenistan olarak sıralanmaktadır. Sağlık turistlerinin en çok tercih ettiği iller içinde İstanbul, Ankara, Antalya ve İzmir olarak sıralanmaktadır(USHAş, 2021).

Sağlık turistleri, alternatif turizm türlerinde hizmet alan turistlere göre daha fazla tüketim ve harcama yapabilmektedir. 2015 yılı TÜİK verilerine göre; ülkemiz bir turistten yaklaşık 756 USD kazanç sağlarken, sağlık turizminde ise kişi başi elde edilen gelir 12.000 USD civarındadır.(TÜRSAB, 2021). Sağlık ve medikal nedenlerle ülkemize gelen yabancı turist ve ikameti yurt dışında olan vatandaş ziyaretçilerden elde edilen turizm geliri 2019 yılında 1 milyar 65 milyon 105 bin ABD Doları gelir sağlanmıştır. 2020 yılının ilk çeyreğinde ise sağlık hizmeti alan hasta sayısı 143.266 kişi ve buradan elde gelir yaklaşık 187 milyon 995 bin ABD dolarıdır(USHAş, 2021).

### **1.2.2. Termal Turizm**

Tarih boyunca sağlık turizminin bilinen ilk hareketlerinden biri olan termal turizm suyla tedavi inancına dayanır. Termal kelimesinin kökü olan “Term” sözcüğü

latince sıcak manasına gelen “termos” (thermos) kelimesinden gelmektedir. Roma medeniyetinde “halk banyosu olarak” olarak adlandırılan doğal sıcak sular için “termal” (thermal) kelimesi kullanılmaya başlanmıştır(Edinsel & Adıgüzel, 2014, s. 173).

Termal sulara yapılan sağlık turizmi, sağlık ve tedavi amacının yanı sıra şifalı suların rahatlatıcı özelliklerinden yararlanmak, gidilen bölgenin tarihi ve doğal güzelliklerini görmek maksadıyla yapılan seyahatleri kapsamaktadır.

Termal turizm, mineralize termal suların, uzman doktor programları ve denetimi ile termal su banyosu, içme, soluma (inhalasyon) ve çamur banyosu gibi tedavi yöntemlerinin yanı sıra, çevresel ve iklimsel faktörlerin insan sağlığı üzerindeki olumlu etkisi, fizik tedavi, egzersiz, rehabilitasyon, psikoterapi ve diyet gibi kombine tedavilerin bir arada kullanılmasıyla uygulanan kür uygulamalarının oluşturduğu turizm hareketidir(Aydemir Atay, 2019).

Ülke ekonomisine katkısı açısından kaplıca kaynaklarından faydalanmak üzere oluşturulan kaplıca etkinlikleri oldukça önemlidir. Kaplıcalarda uygulanan tedaviler, kür tedaviler olarak adlandırılmaktadır. Kür tedavisi düzenli aralıklarla ve belirli sürelerde uygulanan tedavi yöntemidir. Kür bakım tedavileri insanlarda belirli alışkanlıklar oluşturur ve her yıl bu tedavilerin tekrarlanmasına neden olur. Buna bağlı olarak turizmde mevsimlik olmaktan çıkmış olur ve turizm yatırımcısı da 12 ay turizm yaparak tesislerdeki doluluk oranını artırarak kazanç sağlamış olur(Avderen, 2011).

#### ***1.2.2.1. Termal Turizmin Tarihsel Gelişimi***

Tarihsel sürece bakıldığı zaman şifalı kaynak sularının ne zaman kullanılmaya başlandığına dair kesin bilgiler olmasa da Yunan Tıp Tanrısı Aesculapius’un suyla tedavi inanışına kadar dayanır. Antik dönemlerde sıcak kaynak sularının sağlık ve tedavi amacıyla kullanılmasının ilk örnekleri Mezopotamya, Mısır ve Afrika’da görüldüğü bilinmektedir. Termal su tedavisinden bilimsel olarak ilk kez Yunanlılar bahsetmiştir. Bunun yanı sıra Yunan tarih yazarı olan Herodot (M.Ö. 425-485) ve dönemin eski tıp alimlerinden biri olan Hipokrat (M.Ö.460-377) tarafından bilimsel anlamda dile getirilmiştir. Özellikle Romalılar şifalı suların tedavi edici özelliğini ilahlara bağladıkları için şifalı sulara ilahlarının adlarını vermişlerdir. Dini inanışları sayesinde Yunan ve Romalılar da şifalı su merkezlerinin en büyük gelişimi sağlamıştır. Romalılar da ise dini inanışların yanı sıra savaş sırasında askerlerinin

şifalı suların bulunduğu bölgede konaklamalarını sağlamış ve savaş sonrası askerlerine kaplıca kürleri uygulamışlardır (Gündüz, 2015).

Anadolu'da ise şifalı suların kullanımı Hititler dönemine dayanmaktadır. Roma İmparatorluğunda inşa edilen hamam ve kaplıca kalıntıları ile şifalı suların faydalanmışlardır. Orta çağda şifalı sulara gereken önem verilmemiş fakat Osmanlı döneminde şifalı sulara olan ilgi tekrar artmıştır. Osmanlı devletinin gerileme döneminde ise kaplıcalar gereken önemi yitirmiştir. Cumhuriyetin ilanı ile birlikte Atatürk'ün çabaları sonucu yeniden gündeme gelmiştir. Atatürk, doğal kaynakların zenginliğine önem veren bir lider ve devlet adamı olarak 1934 yılında Bursa'da ilk kaplıca otel inşaatı için talimat vermiştir. 1938 yılında ise İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi bünyesinde Hidro-Klimatoloji Kürsüsü hizmete sunulmuş ülkemizde kaplıca hekimliğinin de temelleri atılmıştır (Akbulut, 2010, s. 37). Şifalı kaynak sularının tıp bilim dalı içerisinde ele alınması araştırmacıları da bu konuda araştırmalar yapmaya sevk etmiştir. Dünyada olduğu gibi ülkemizde de kaplıcalara olan yönelim artmaya başlamıştır.

20.yüzyılda şifalı kaynak suları ile farklı uygulamalar ve kür bakımların yapıldığı hizmetlere ek olarak doğa yürüyüşü, sağlık aktiviteleri gibi farklı turizm etkinlikleri de eklenerek daha modern tesislere sahip farklı destinasyonlar gelişmiştir(Tengilimoğlu, 2017, s. 77-78).

#### ***1.2.2.2. Termal Turizm çeşitleri***

Termal turizm, dinlenme amaçlı termal turizm ve tedavi amaçlı termal turizm olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.(Sağlık Turizmi Rehberi, 2009, s. 18-19).

#### ***1.2.2.3. Dinlenme Amaçlı Termal Turizm***

Orta yaş ve üstü turistlerin şifalı kaynak sularından faydalanarak rahatlama, iyilik hali kazanma bununla birlikte gidilen ülkenin doğal güzelliklerini görme ve dinlenme amaçlı faydalanmalarını kapsar. Hizmet veren tesislerin kalitesi ve lüks ortamı önem arz etmektedir. Dinlenme ve amaçlı termal turizmin ilk amacı dinlenme ve eğlencedir, ikinci amaç ise iyilik halini devam ettirme ve rahatlama (Köstepen, 2015, s. 20).

#### ***1.2.2.4. Tedavi Amaçlı Termal Turizm***

Tedavi amaçlı termal turizm doktor tarafından teşhis ve tanısı konulmuş hastalıkların tedavisi amacıyla termal tesislere gelen sağlık turistlerini kapsar. Burada en önemli nokta ülkesinden getireceği rapordur. Getireceği rapor doğrultusunda

doktorlar tarafından yazılan reçete ile uygulamalar gerçekleştirilir. Gidilen termal tesiste, tıbbi kurallar çerçevesinde hasta kişiye, doktorların hazırladığı reçete doğrultusunda profesyonel sağlık uzmanları tarafından seanslar uygulanır. Tedavi amacıyla gelen turistleri, dinlenme amacıyla gelen turistlerden ayıran en önemli nokta uzman hekimler tarafından tedavinin yapılmasıdır.

Termal tedavinin faydalı olmasının yanı sıra olumsuz durumları da söz konusudur. Ateşli hastalıklar, guatr, bulaşıcı hastalıklar, anemi, organ yetmezliği ve kanser gibi hastalıklarda termal tesislerden faydalanmak kişide olumsuz etkiler doğurabilmektedir. Hamilelik durumunda ise sağlıklı hamilelik döneminde olanlar son iki ayına kadar rahatlıkla kaplıca tedavisi görebilir.

Termal tedavi sırasında beslenme düzenine önem verilmelidir. Sıvı gıda tüketimi artırılmalı, ağır yemeklerden ziyade sebze ve meyve tüketimine ağırlık vererek termal tedaviye yardımcı olmak gerekmektedir (Çetinkaya, 2010, s. 30-31).

Termal tesislerin aynı zamanda turizm tesisi oldukları da unutulmamalıdır. Bu yüzden profesyonelce verilen sağlık hizmetinin yanı sıra turizm ayağının da profesyonel şekilde verilmesi gereklidir. Son yıllarda termal tesislerde ürün çeşitliliği de gün geçtikçe artmaktadır (Çelik, 2009, s. 37).

#### ***1.2.2.5. Dünyada Termal Turizm***

Geçmişten günümüze kadar her dönemde tedavi edici özelliğine inanılan termal sulara yönelim her geçen gün artarak devam etmektedir. Alternatif bir turizm türü olan termal turizmin insan sağlığında önemli bir yeri vardır. Bunun bilincine varan ülkelerin termal turizme olan yönelimi artırmıştır. Özellikle termal turizmin ekonomiye sağladığı katkı, tüm yıla yayılan bir turizm kolu olması, konaklama süresinin uzun olması gibi etkenler bu turizme olan ilgiyi daha da artırmaktadır. Ülkeler bu noktada termal turizm pazarından pay alabilmek için var olan termal kaynaklarını yenileyerek, yeni tesisler kurarak ve yeni kaynaklar keşfederek bu pazarda yer almaya çalışmaktadırlar (Zengin & Eker, 2016, s. 169).

Günümüzde termal turizm dünya genelinde, Güney, Orta ve Doğu Avrupa, Asya, Güney Amerika ve Kuzey Afrika ülkelerinde oldukça büyük bir pazara sahip olan termal turizm ülkeler açısından büyük bir rekabetin oluşmasına da neden olmaktadır. Termal turizm sektöründe Avrupa ve Amerika en büyük pazar payına sahip olarak yaklaşık 25-30 milyar dolar gelir sağlamaktadır.

Avrupa ülkelerinin birçoğunda tedavi edici termal merkez bulunmaktadır. Almanya, Macaristan, Yunanistan, Fransa, İsviçre, İspanya, İtalya, Avusturya, Çek Cumhuriyeti ve Rusya başta gelen ülkeler arasındadır.

Özellikle Avrupa termal turizm sektöründe önemli bir konuma sahiptir. Avrupa ülkelerinden biri olan Almanya'da termal turizm önemli bir sektör haline gelmiştir. Termal turizm pazarının yaklaşık %50'sini elinde bulundurmaktadır. 263 resmi belgeli termal merkezi bulunan Almanya'da günlük 10 bin kişiye yakın sağlık turistine hizmet verilmektedir. Avrupa kıtasında Almanya'nın yanı sıra Fransa'da 104, İspanya'da 128 İtalya'da ise yaklaşık 400 civarında spa ve termal tesis bulunmaktadır. Rusya'nın bazı bölgelerinde ise gelişmiş termal tesisler bulunmaktadır (Altındış, 2015, s. 5,6,7).

Amerika Birleşik Devletlerinde ise Hawaii ve Arkansas bölgeleri de gelişmiş kaplıca tesisleri ile 12 aya yayılan termal turizm faaliyetini devam ettirmektedir(Köstepen, 2015, s. 21).

#### **1.2.2.6. Türkiye'de Termal Turizm**

Ülkemiz zengin jeotermal kaynakları, yeni modern tesisleri ile Avrupa'da 1. Dünyada ise 7.sırada yer almaktadır. Kaplıca uygulamaları konusunda ise Avrupa'da 3. sırada yer almaktadır.

Globalleşen dünya ile birlikte bireyler yaşam şekillerine ve yaşam kalitelerine önem vermeye başlamıştır. Sağlığın korunmasında ve sürdürülmesinde doğal kaynakların kullanımı giderek artmaktadır. Bu noktada ülkemiz uygun iklim koşulları, zengin kültürü ve Orta Doğu ülkelerine coğrafi yakınlığı nedeniyle önemli bir termal turizm destinasyonudur(Altındış, 2015, s. 7,8,9).

Ülkemizin sahip olduğu termal kaynaklar fazla sayıda olmasına rağmen hem kazanç sağlama hem de turizm faaliyetleri açısından yeterli düzeyde değildir. Sahip olunan termal kaynakların büyük bir bölümü geleneksel Türk Hamamı olarak kullanılmaktadır. Türkiye Sağlık Turizm Derneğine göre Türkiye'deki termal suların %6'sı turistik faaliyetler için kullanılmaktadır. Düşük yatak kapasitesine sahip bu tesisler aynı zamanda modern bir yapıya da sahip değildir (Zengin & Eker, 2016, s. 170).

Ülkemizde kaplıcalar kapsamında yaşanan en önemli sorun termal kaynakların turizm potansiyelinden istenilen ölçüde faydalanamamasıdır. Örnek olarak Ege ve Marmara bölgesinde termal kaynakların değerlendirilememesinin en önemli nedenleri sanayi, tarım, hizmet ve turizmin diğer çeşitlerinin ön planda olması sebebi ile termal



kaynaklar mevcut kapasitede kullanılmamaktadır. İç Anadolu bölgesinde yoğun termal kaynak bulunmasına karşın yeterli girişim bulunmamaktadır. Bu nedenle ülkemizde ki bölgelere göre termal turizm potansiyellerinin değerlendirilmesi ve bu potansiyellerin ortaya konulması gerekmektedir (Akbulut, 2010, s. 42).

Ülkemizin termal turizm alanında istenen seviyede olabilmesi için iyi bir pazarlama planının olması gerekmektedir. Ülkemizin termal turizm alanında iyi bir lokasyon olması ve termal turizm merkezine gelen turistlerin sayısını artırabilmek için tarihi özellikteki termal tesisler restore edilmeli, yeni kurulan tesislerin ise modern ve yüksek kalitede olması için çalışmalar yapılmalıdır. Sağlık turistlerinin tercihini tesislerin uluslararası standartlarda olması büyük ölçüde etkileyecektir (Erdoğan & Aklanoğlu, 2008, s. 86).

Ülkemiz son yıllarda kaplıca turizminden ziyade termal turizme ağırlık vermeye başlamıştır. Termal uygulamalarda da bu doğrultuda artmıştır. Ülkemizde termal turizm hizmeti almak isteyen yerli ve yabancı turistler turizm hareketliliği de oluşturmaktadır. Son yıllarda dünya genelinde artan sağlık hareketliliğinden dolayı Türkiye’de de termal turizm bilinci oluşmaya ve oluşan bu talepten kazanç sağlanmaya başlanmıştır. Termal turizm alanında uygulamalar yapılmaya başlanmıştır. Aşağıda Türkiye’de uygulanan termal turizm uygulamaları sıralanmaktadır.

- Kür
- Balneoterapi
- Aromaterapi
- Çiçek Terapisi
- Fizyoterapi
- Peloidterapi
- Talassoterapi
- Kilma Terapi
- Fizik Tedavi
- Medikal Tedavi(Gündüz, 2015)
- SPA
- İçme Kürleri
- Diğer uygulamalar

Ülkemizde yaklaşık 1500 den fazla termal kaynak ve 200 den fazla kaplıca tesisi bulunmaktadır. Ülke açısından iyi bir gelir elde etmek için bu kaynaklar iyi

değerlendirilmeli ve yönetilmelidir (Çevirme, 2008, s. 9-10). Termal tesisleri istenilen düzeye ulaştırabilmek için hamam ve şifalı su kültürünü devam ettirmek, dünya standartlarında hizmet sunabilmek ve hizmet alan turistlere yönelik farklı imkânlar, fırsatlar ve yenilikler sunarak daha iyi bir konuma taşımak mümkündür.

### 1.2.3. Spa&Wellness

Spa&wellness Roma İmparatorluğundan günümüze kadar uygulanan su terapilerine verilen isimdir (Apaydın Başa, 2009, s. 207).

Spa terimi “sudan gelen sağlık” anlamına gelen “salusperaquam” kelimesinin ilk harflerinden oluşmaktadır. Spa su ve çamur tedavilerinin yanı sıra, sıcak su havuzu, çeşitli masaj terapileri, aroma terapi uygulamaları, detoks kürleri, diyetisyen hizmetleri, güzellik ve bakım gibi sağlık kür hizmetleri veren tesislere verilen bir isim olup, su ile iyileşme, suyun farklı şekillerde kullanımıyla sağlığın korunması ve kazanılması, suyun sıcak soğuk ve farklı biçimlerdeki, akıtma, duşlama, damlama, püskürtme gibi uygulamaları ile dinlenme ve rahatlama duygularının kazanıldığı bütüncü terapi anlamında da kullanılmaktadır.

Wellness kelime olarak akıl, vücut, ruh ilişkilerinde iyi ve zinde olmayı ifade etmektedir. İnsanın kendisini bedensel, ruhsal ve zihinsel olarak iyi ve zinde hissetmelerini sağlayan her türlü masaj, cilt ve vücut bakımı, çamur ve yosun banyoları, küvet bakımları, talassoterapi ve doğal ve sağlıklı yaşam yöntemleri ile yapılan vücut bakımları wellness kapsamına girmektedir.

Günümüzde dünyada hızla gelişmeye başlayan spa&wellness farklı konsept otellerde yer almaya başlarken, ülkemizde henüz gelişme aşamasında yer alan bir sektördür (Özsarı & Karatana, 2013, s. 139-140).

Uluslararası SPA Birliğine göre (ISPA) spa'lar kategorilere ayrılmaktadır (Azaklı, 2008, s. 36).

**Destinasyon Spa:** Fiziksel sağlık ve eğitim amaçlı profesyonel olarak yönetilen hizmet programları ile yerinde konaklama yapılması yoluyla yaşam şeklinin gelişimi ve sağlığın artırılmasına yönelik hizmetler sunulmaktadır.

**Medikal (tıbbi) Spa:** Sağlık ve wellness kürlerinin tıbbi spa profesyonelleri gözetiminde sunulduğu tamamlayıcı tedavi hizmetleri sunan merkezlerdir. Bu tür spa'larda konaklama imkânları beraberinde sunulmaktadır.

**Day (günlük) Spa:** Bu tür spa'larda müşterilerine oluşturulmuş günlük programlar kapsamında konaklamasız hizmetler sunulmaktadır.

**Resort/Hotel Spa:** Uzman kişiler tarafından fitness ve wellness hizmetlerinin sunulmasını kapsar.

**Mineral Kaplıca Spa:** Kaynağından alınarak kullanılan doğal mineral, termal veya deniz suyu ile yapılan wellness/spa hizmetlerini ve hidroterapi uygulamalarını kapsar.

**Kulüp Spa:** Temel amacı, fitness hizmeti sunmak olan bunu yanı sıra masaj gibi çeşitli spa hizmetlerini de sunan yerlerdir.

**Yolcu gemisi/CruiseSpa:** Spawellness hizmetlerinin yolcu gemisinde sunulduğu spa'dır.

**Kozmetik Spa:** Güzelleşme, cilt bakımı, anti-aging bakımlar, lazer, vücut şekillendirme ve bakımı, selülit tedavileri, kozmetik diş tedavileri ve botoks uygulamalarının spa hizmetleriyle sunulduğu merkezlerdir.

### ***1.2.3.1.Dünyada Spa&Wellness Turizmi***

Dünya genelinde toplam 71 bin 600 Spa işletmesi bulunmakta ve burada çalışanların sayısı 1.2 milyonu aşmaktadır. Bugüne kadar spa merkezleri için yapılan yatırımlarında 13 milyar ABD doları bulunduğu hesaplanmaktadır. Global SPA Economy Report (Global SPA Ekonomisi Raporu) çalışmasına göre 2008 yılında sektör, ana faaliyette 60.3 milyar ABD dolar olmak üzere, dolaylı faaliyetlerde ise 250 milyar dolar ciroya ulaşmıştır.

### ***1.2.3.2.Türkiye'de Spa&Wellness***

Ülkemizde birçok konsept hotel, resort, tatil köyleri tatil kapasitelerini genişleterek hamam ve spa hizmetlerini çeşitlendirme yollarına gitmektedir. Spa girişimcileri bu uygulamaları sosyal, kültürel, rekreasyonel ve sağlık aktiviteleri ile birleştirerek, Türk Hamam kültürü ile birlikte yeni Türk spa konseptinin çoğalmasına katkı sağlamaktadır.

Türkiye'de yıllık spacirosonun 400 milyon dolar civarında olduğu tahmin edilmektedir.Spa&wellness hizmetlerine artan talep yatırımlara da yansımakta ve yeni turizm yatırımlarının neredeyse tamamında spa&wellness birimi yer almaktadır. Spa merkezini iyi tanıtan ve pazarlayan bir otelin misafirlerinin yüzde 20'si mutlaka spa merkezlerini ziyaret etmekte ve harcama yapmaktadır. Spa merkezlerinde çok sayıda yabancı personel çalışmaktadır. Bunun nedeni Türkiye'de bu eğitimin verilmemesi ve kadın personellerin bulunmamasıdır. Çalışan personelin büyük bölümü uzak doğulu

kadınlardır. Uzakdoğulu kadınların içinde çoğunluğu Endonezya'nın Bali adasından gelenler ve Thai masajı yapan Taylandlılar oluşturmaktadır(Çetinkaya, 2010, s. 38-39).

#### **1.2.4. Yaşlılık ve Bakıma Muhtaçlık**

Biyolojik etki ile birlikte yıllara bağlı olarak insan vücudunda yaşlanma etkisini göstermeye başlar. Buna bağlı olarak da sağlık problemleri de ortaya çıkabilmektedir(Gönenç, Veznikli, & Güneş, 2006, s. 121).

Bakıma muhtaçlık, bireyin bedensel olarak hareketlerinin engellenmesi ve kısıtlanması neticesinde bireysel ihtiyaçlarının giderilmesi için bir bakıcının düzenli bakımına gereksinim duymasıdır. Hayatını devam ettirebilmek için ihtiyaçlarının giderilmesi konusunda zaruriyet teşkil eder (Seyyar, 2006, s. 50-56).

Dünya nüfusunun hızla yaşlanması ve gelişmiş ülkelerde refah düzeyinin artması sektörü tetiklemiştir. Günümüzde yaşlıların bakımı ile ilgili kurulan tesisler ve bu tesislere yapılan seyahatler turizm faaliyetleri içinde yerini almıştır.

#### **1.2.5. Yaşlı Bakımı ve Engelli Turizmi**

İnsanların sağlıklarını korumak veya kaybolan sağlıklarını tekrar kazanmak için yapılan seyahatler sağlık turizmi kavramını ortaya koymuştur. Avrupa'da yaşlı nüfusun artması, bu yaşlıların bakıma muhtaç olmaları ve ihtiyaçlarını başka ülkelerde temin edebilmeleri "Yaşlı Turizmi" adı verilen turizmi ortaya çıkarmış ve bu kavram turizmdeki yeni trendlere eklenmiştir(Çetinkaya & Zengin, 2009, s. 173).

Yaşlı turistler gittikleri ülkelerde daha çokçevre temizliği ve rahatlığa önem vermektedirler. Tercihleri doğal ortamlar ve ılıman iklimlerden yanadır. Yeniliklere açık değildirler ve heyecanlı olmayan, dinlenmek ve rahatlamak için önceden planlanmış tatil tercihinde bulunurlar(Aydemir & Kılıç, 2017, s. 2).

Engellilik biyolojik ya da sosyal bir olgu olmaktan ziyade sağlık koşulları, çevresel ve kişisel faktörler nedeniyle ortaya çıkan bir olgudur. Engellilik vücut fonksiyonlarında veya yapısında bir değer düşüklüğünün bulunması ve buna paralel olarak da bireyin aktivitelerinin sınırlanmasıdır(Bulgan & Çarıkçı , 2015, s. 16-17).

Engelli bireylerin de tedavi, eğlenme, dinlenme vb. gibi sebeplerle seyahat etmeleri ve turizm faaliyetlerine katılmaları en doğal haklarıdır(Kaygısız Çullu & Avan Kül, 2018, s. 313-324). Turizm özgürlükse, engelli kişilere, sosyal

dezavantajlarını ortadan kaldırarak seyahat etme ve eğlenme şansı tanımak turizm sektörünün görevleri arasında sayılmaktadır. 21. Yüzyılda engelli bireyler için “engelsiz turizm” yapabilmek, özgür ve eşit olanaklar sunmak, turizmin en önemli odak noktası olmalıdır(Aydın & Eren, 2019, s. 95).

#### **1.2.6. Türkiye’de Yaşlı Bakımı ve Engelli Turizmi**

Ülkemiz son yıllarda alternatif turizm çeşitlerinden bir olan sağlık turizmine gereken önemi vermeye başlamıştır. Sağlık turizminin alt kollarından biri olan Yaşlı Bakımı ve Engelli Turizmi de yıl boyunca yararlanabilecek önemli bir turizm çeşididir. Doğal ve kültürel zenginliğimiz, geleneklerimiz, misafırperverliğimiz ve kaplıcalarımızda yaşlı bakımı ve engelli turizmi gün geçtikçe yatırımcılar tarafından önem verilen bir sektör olmuştur.

Bu duruma en güzel örnek olarak Hollanda’da yaşayan bedensel engelli 38 kişilik bir turist kafilesinin tatillerini geçirmek üzere Muğla’nın Marmaris ilçesine gelmesidir. Hollanda’dan özel uçakla gelen 38 kişi Marmaris de engellilere yönelik tatil amaçlı ülkemizde ilk, Avrupa da üçüncü olan Access CentryTurkey Otel’e yerleştirilerek turistler burada 10 gün boyunca hem eğlenceli vakit geçirmişler, hem dinlenmişler, hem de tedavilerini olmuşlardır. Otel yetkililerini 12 ay boyunca yaşlı ve engelli turistlere konaklama imkânı sağlayacaklarını dile getirmişlerdir. Otellerinde yıl boyunca turistlere hizmet verilebileceğine dikkat çeken yetkililer otellerinde 8 ay boyunca yüzde 80 doluluk oranını hedeflediklerini bildirmişlerdir. Marmaris’in yanı sıra Afyon, Denizli ve İzmir illerinde de engellilere yönelik bu tarz hizmetler sunulmaktadır(Sağlık Turizmi Rehberi, 2009, s. 85) .

## İKİNCİ BÖLÜM

### KAYSERİ VE NEVŞEHİR İLLERİNİN ÖZELLİKLERİ VE SAĞLIK TURİZMİ POTANSİYELİ

#### 2.1. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Tarihçesi

Ülkemizin kültür, sanat, bilim ve turizm destinasyonlarından biri olan Kayseri, geçmişten günümüze pek çok uygarlığa ev sahipliği yapmış ve her dönemde önemli olmuştur. Şehrin en eski ismi olan Mazaka, Roma dönemine kadar devam etmiş; Roma döneminde ise şehre imparator şehri anlamına gelen Kaisarea adı verilmiş; bu isim Araplar tarafından Kayseriya adıyla kullanılmıştır. Türklerin Anadolu'yu fethinden sonra şehre Kayseri adını vermişlerdir. Anadolu Selçuklu hükümdarı I. GıyaseddinKeyhusrev tarafından Kayseri'nin Yenice mahallesinde hastaların tedavi edilebileceği, hekimlerin yetişebileceği ilk medrese olan “Gevher Nesibe Darüşşifası ve Tıp Medresesi” yapılmıştır. Günümüzde bu külliye Erciyes Üniversitesi Tıp Tarihi Müzesi olarak kullanılmaktadır.

Kayseri, farklı medeniyetlerin izlerini barındıran Anadolu'nun en köklü ve en eski yerleşim yerlerinden biridir. M.Ö. IV binden, yani Kalkolitik (bakırtaş) çağlarından itibaren Asur, Hitit, Frig dönemlerinde ve Roma devri sonuna kadar bir yerleşim alanı olan Kültepe, bu medeniyetlerin kalıntılarını barındıran bir açık hava müzesidir.

Cumhuriyet döneminde 1924 anayasası ile il yapılan Kayseri, ülkemizin ilk uçak fabrikasının kurulması ve ardından gelen demiryolları bağlantıları hattı, 1953'de kurulan Sümer Bez Fabrikası ve 1950'lerde başlayan sanayi sitesi ile Türkiye'nin ilk büyük sanayi ve ticaret hamlelerine liderlik etmiştir. Günümüzde Kayseri ekonomik, kültürel, sağlık, eğitim, spor ve şehircilik alanında ülkemizde hızla gelişen şehirlerin başında gelmektedir(kayseri.gov.tr, 2021).

Nevşehir ilinin tarihi M.Ö. 2000 yıllarına kadar uzanmaktadır. Nevşehir “Güzel Atlar Ülkesi” anlamına gelen (Farsça Kaptuka) Kapadokya Bölgesinin merkezinde yer alır. Bölgeye sırası ile Hititler, Frigler, Asurlar, Persler, Romalılar, Selçuklular ve Osmanlılar egemen olmuşlardır.

Kapadokya bölgesi M.S. 3. yüzyıldan itibaren Hristiyanlığın önemli merkezlerinden biri olmuştur. 11.ve 12. yüzyıllarda ise Selçukluların hakimiyetinde

olmuştur. 1071 Malazgirt zaferinden sonra bölgede Türk köylerinin kurulmasıyla birlikte şehre “Muşkara” adı verilmiştir. 1725 yılında ise Nevşehir olarak değiştirilmiştir. Nevşehirli Damat İbrahim Paşa zamanında büyük bayındırlık hareketine girilmiş; imaretler, camiler, medreseler ve çeşmeler yapılmıştır. Nevşehir 6429 Sayılı Kanun ile 20 Temmuz 1954 tarihinde il statüsüne kavuşmuştur(nevşehir.gov.tr, 2021).

## 2.2. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Coğrafi Konumu

Kayseri ilini kuzeydoğuda ve doğuda Sivas, güneyde Adana, güneydoğuda Kahramanmaraş, batıda Niğde, Nevşehir ve Yozgat illeri çevirir. İl merkezi İç Anadolu Bölgesinin ve Kayseri'nin en büyük dağı Erciyes'in kuzey eteklerinde kurulmuştur. Kayseri'nin yüzölçümü 16917 km karedir. Kilometrekareye 61 kişi düşmektedir.

Kayseri ilinde step iklimi görülmektedir. Yazları sıcak ve kurak, kışlar soğuk ve yağışlı geçer. Bitki örtüsü bakımından gelişmemiş olup, fundalık ve çalılıklardan ibarettir. İlde ova, tepe, dağ, bozkır vardır. İl sınırları içinde ormanlık alan toplamı 30296 hektardır. Genellikle kıraç olan il genç bir tarım bölgesine sahiptir. Tarla tarımı hakimdir ve en fazla buğday, arpa ve çavdar yetiştirilir. Şekerpancarı yetiştiriciliği de oldukça yaygındır.

Kayseri ilinin sınırlarında Hınzır, Koromaz, Kepekli, Köşgerli, Aygörmez, Toros, Tahtalı, Şirvan, Soğanlı, Beydağları ve ayrıca Erciyes Dağı ile çevrilidir. Erciyes Dağı Kayseri il merkezinin güneyindedir. İç Anadolu Bölgesinin en yüksek dağıdır. Eskiden volkanik bir dağ olan Erciyes Dağı şimdi tamamen sönmüş durumdadır.

Kayseri il merkezi 1055 rakımlı bir ova üzerinde kurulmuştur. Batıya doğru İncesu, Akdülen, Zamantı ve Mandal ovaları bulunmaktadır.

Kayseri ilinin en önemli akarsuyu Kızılırmak, Zamantı çayı, Sarımsaklı suyu ve Kösedoğan çayıdır.

Nevşehir ilinin doğusunda Kayseri, kuzeydoğusunda Yozgat, Kuzey ve kuzeybatısında Kırşehir, güney, güneybatı ve batısında Niğde bulunan bir ilimizdir.

Nevşehir ilinde kara iklimi görülmektedir. Yazları sıcak ve kurak, kışları ise soğuk ve yağışlı geçer. Erciyes, Melendiz ve Hasan Dağı gibi eski yanardağların kül ve lavlarının birikmesiyle oluşmuş geniş bir plato üzerinde yer alır. İlin başlıca akarsu kaynaklarını ise Kızılırmak oluşturur.

Nevşehir ili engebeli bir yapıya sahiptir. İlde geniş ovalar bulunmamaktadır. Kızıllırmak kıyısında dar düzlüklere rastlanır. Nevşehir ilinin en önemli düzlüğü ise Konya kapalı havzasında yer alan Derinkuyu Ovasıdır. Tarım ürünleri olarak kabak, üzüm, kuru fasulye, patates, şeker pancarı ve domates en çok yetiştirilen ürünler arasındadır(türkiyeyedair.com, 2021).

### **2.3. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Ekonomik Yapısı**

İç Anadolu Bölgesinin ticaret ve sanayi merkezi olan Kayseri'nin sanayi geliri tarım gelirini aşmıştır. Ticaret ve sanayi sektöründe hamle yapmış bir ildir. Bunun en önemli nedenlerinden biri iklim ve arazi şartlarıdır. İl toprakları tarım ve meyve yetiştiriciliğine elverişli olduğu için önemli ölçüde meyve sebze yetiştiriciliği yapılmaktadır. Hayvancılıkta ise çayır ve meraların elverişli olmasından dolayı hayvancılıkta gelişmiştir. Pastırma ve sucuk imalatı için gerekli görüldüğü takdirde dışarıdan da çok miktarda hayvan satın alımı yapılmaktadır(turkcebilgi.com, 2021).

Nevşehir ilinin ekonomisi büyük ölçüde tarıma dayanır. Sanayi pek gelişmemiştir. Turizm sektöründe ise peri bacaları ve kayalara oyulmuş kiliseler sayesinde ise hızla gelişmektedir. Avrupalı turistlerin en çok tercih ettiği bölgeler arasında yer almaktadır.

Mevsim ve yağış şartları sebebi ile tarım ürünleri fazla çeşitli değildir. Patates üretiminde Niğde ve İzmir'den sonra üçüncü sırada yer almaktadır. Meyvecilikte ise bağcılık önemli yer tutar özellikle meyve olarak üzüm, armut ve kaysı yetiştiriciliği ilk sıralardadır.

Arazilerin ekime tahsis edilmesi nedeniyle çayır ve mera alanları fazla değildir, buna bağlı olarak hayvancılık gelişmemiştir(turkcebilgi.com, 2021).

### **2.4. Kayseri ve Nevşehir İllerinde Ulaşım**

Kayseri yurdun dört bir yanına ulaşan karayolları ve demir yolları ile ülke ulaşım ağında önemli bir merkez halindedir. Kayseri ilindeki önemli karayolları bağlantıları, kuzey-güney yönündeki Sivas, Kayseri, Niğde, Adana karayolu ile kuzey-güney yönündeki Ankara, Kayseri, Malatya, Elazığ, Diyarbakır karayolu bağlantıdır. Ayrıca doğu-batı yönündeki demiryolu ile kuzey-güney yönündeki demiryolu bağlantısı da demiryolu açısından Kayseri'yi önemli bir kavşak noktası konumuna getirmektedir.



Kayseri havaalanı sivil trafiğe 15 Kasım 1998 tarihinde açılmıştır.Havaalanı dış hat seferlerine açık liman statüsünde bir meydan durumundadır. Şehir merkezine 6 km uzaklıkta bulunan Erkilet Havaalanı'ndan THY ve diğer özel hava yolları, Kayseri'den İstanbul ve diğer illere, yurt dışındaki bazı ülkelere karşılıklı seferler düzenlenmektedir(Kayseriden.biz, 2021).

Konum olarak İç Anadolu Bölgesinin tam orta noktasında yer alan Nevşehir ulaşım için konum olarak elverişli bir lokasyondadır. Turizm açısından oldukça gelişmiş olan şehre ulaşım seçenekleri de fazladır. Nevşehir ile ulaşım karayolu, demiryolu ve hava yoluyla sağlanmaktadır. Karayolunda ulaşım özel araçlar ve otobüsle ulaşım sağlanırken hava yolu ile ulaşım seçeneği Nevşehir havaalanı ve Kayseri havaalanı üzerinden gerçekleştirilmektedir (Otelleri.net, 2021).

## **2.5. Kayseri ve Nevşehir'de Konaklama İmkânları**

Kayseri ilindeki turistik faaliyetlerin ve tanıtımların artmasıyla birlikte ziyaretçi sayısında da artış gözlenmektedir buna paralel olarak konaklama tesis sayıları da hızlı bir şekilde artmaktadır(Kayseriden.biz, 2021).

Kayseri ilinde Turizm İşletme Belgeli 22 adet konaklama tesisi, Turizm yatırım belgeli 6 adet, Erciyes' deki kamu tesisleri 37 adet olmak üzere ve toplamda 69 adet konaklama tesisi bulunmaktadır(T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2021).

Nevşehir ilinde ise Bakanlık Belgeli 113 ve Belediye Belgeli tesis sayısı ise 533 adettir(T.C. Turizm ve Kültür Bakanlığı, 2021).

## **2.6. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Sağlık Turizmi Potansiyeli**

İç Anadolu Bölgesinin en önemli sanayi ve ticaret merkezi konumunda bulunan Kayseri, tarihi ve doğal zenginliklere sahiptir. Bunun yanı sıra pek çok medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Dünyanın önemli turizm merkezlerinden biri olan Kapadokya'ya tarih boyunca başkentlik yapmıştır. Kayseri bu özelliğinin yanı sıra önemli bir sağlık turizmi alt yapısına sahiptir. Kayseri Büyükşehir Belediye Başkanı Dr. Memduh Büyükkılıç'ın öncülüğünde Erciyes Üniversitesi ve Anadolu Sağlık Turizmcileri Derneği (ASTUDER) ile Kayseri'deki özel hastaneler tarafından Kayseri'de sağlık turizminin gelişmesi adına özel platform oluşturulmuştur. Bu platformun çalışmaları Kayseri Büyükşehir Belediyesi İmar AŞ. Tarafından yürütülmekte ve takip edilmektedir.

Ülkemizin en kapsamlı hastanelerinden biri olan 1607 yataklı Şehir Hastanesinin yanı sıra Sağlık Turizmi belgeli 3748 yatak kapasitesine sahip özel sağlık merkezleri de bulunmaktadır. Erciyes Üniversitesi Hastaneleri de sağlık turizmi alanın da hem ulusal hem uluslararası hastalara hizmet vermektedir(Kayseri Health Tourism, 2021). Sanayi alanında gelişmesinin yanı sıra kamu ve sağlık sektörünün de hızla geliştiği Kayseri’de 2021 yılı itibariyle: Birinci basamak sağlık hizmeti veren Sağlık Bakanlığına bağlı 112(sağlık ocağı, dispanser, sağlık merkezi) bulunmaktadır. İkinci basamak sağlık hizmeti veren kamuya ait 16 ve 13 adet özel tedavi kurumu, Üçüncü Basamak sağlık hizmeti veren 3 üniversite hastanesi mevcuttur. Bu kurumlardaki mevcut yatak sayısı 4844 adet ve yatak işgal oranı %64’tür pandemiye bağlı olarak bu oranda artış gözlenebilmektedir. 3794 hekimin hizmet verdiği ilimizde toplam 13.167 sağlık personeli görev yapmaktadır. Yine il genelinde hizmet veren 604 eczacı ve toplam 440 eczanede faaliyette bulunmaktadır(kayseri.gov.tr, 2021).

**Tablo 5.Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Olan Sağlık Tesisleri ve Yatak Sayıları**

TESİS TÜRÜ	TESİS ADI	YATAK SAYILARI
ÖZEL SAĞLIK TESİSİ	Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	104
	Özel Dünyam Hastanesi	226
	Özel Maya Kayseri Göz hastanesi	25
	Özel Medical Palas Hastanesi	98
	Özel SystemHospital	92
	Özel Memorial Kayseri Hastanesi	119
	Özel Tekden Kayseri Hastanesi	174
	Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi	52
	Özel Ortoperio Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği	
	Özel Uzdent Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği	
KAMU HASTANELERİ	Kayseri Şehir Hastanesi	1607
KAMU ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK TESİSLERİ	Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi	1251
	Toplam	3248

**Kaynak:**(Kayseri Sağlık Turizmi Çalıştay , 2019)

**Tablo 6.2021 Yılında Sağlığa İlişkin Temel Bilgiler**

<b>TEDAVİ MERKEZİ TÜRÜ</b>	Sayısı
Hastane	28
Toplum Sağlığı Merkezi	11
Aile Sağlığı Merkezi	100
Dispanser	1
Toplam Yatak Sayısı	4844
Yatak İşgal Oranı (%)	64
Hekim	3794
Hemşire	4000
Ebe	1069
Eczacı	604
Eczane	440

Avantajlı stratejik konuma, yüksek turizm potansiyeline ve zengin doğal kaynaklara sahip olan Nevşehir ili sağlık turizmi alanında da yatırımlar yapmaya devam etmektedir. Nevşehir’de 2021 yılı itibariyle Birinci basamak sağlık hizmeti veren Sağlık Bakanlığına bağlı 25 (sağlık ocağı, toplum sağlığı merkezi, dispanser) bulunmaktadır. İkinci basamak sağlık hizmeti veren 12 ve 2 tanede özel tedavi kurumu mevcuttur. Bu kurumlardaki mevcut yatak sayısı 697 ve yatak işgal oranı %75 dir, pandemiye bağlı olarak bu oran artış gösterebilmektedir. 415 hekimin görev yaptığı Nevşehir ilinde toplam 1290 sağlık personeli çalışmaktadır. Yine il genelinde 110 eczacı ve 103 eczane bulunmaktadır(T.C.Sağlık Bakanlığı, 2021).

**Tablo 7. 2021 Yılında Nevşehir’de Sağlığa İlişkin Temel Bilgiler**

<b>TEDAVİ MERKEZİ TÜRÜ</b>	Sayısı
Hastane	14
Toplum Sağlığı Merkezi	4
Aile Sağlığı Merkezi	20
Dispanser	1
Toplam Yatak Sayısı	697
Yatak İşgal Oranı (%)	75
Hekim	415
Hemşire	535
Ebe	210
Eczacı	110
Eczane	103

## 2.7. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Tıbbi Turizm Kapsamında Hizmet Veren İşletmeleri

Kayseri önemli bir sağlık alt yapısına sahiptir. Ülkemizden kapsamlı hastanelerinden biri olan şehir hastanesinin yanı sıra üniversite hastaneleri ve sağlık turizmi ile doğrudan bağlantılı olarak çalışan son derece modern, donanımlı Özel Denta Forum Ağız Diş Sağlığı Merkezi, Durupol Ağız Diş Sağlığı Polikliniği, Özel Dünyam Hastanesi, Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi, Türk Kızılay Özel Kartal Hastanesi, Maya Göz, Özel MedicalPlace hastanesi, Oral Diş Polikliniği, Ortoperio Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği, SystemHospital, Özel Tekden Hastanesi, Uzdent, Acıbadem Hastanesi, Memorial Hastanesi, mevcuttur. Sağlık turizmi ve yetki belgeli tüm hastaneler ulusal ve uluslararası hizmet vermektedir.

**Tablo 8. Kayseri İli Yıllara Göre Sağlık Turizmi Hasta Dağılımı**

KURUM TÜRÜ	2015	2016	2017	2018	2019
ÖZEL	3.996	1.943	1.661	2.775	3282
KAMU	321	406	837	767	715
TOPLAM	4317	2.349	2.498	3.542	3.997

**Kaynak:**(kayseriism.saglik.gov.tr, 2021)

İl Sağlık Müdürlüğünden elde edilen verilere göre; 2015'te 4317 olan sağlık turisti sayısı 2016 yılında % 46 düşüşle 2349 olmuştur. Akabinde 2017 yılında % 6'lık bir artış ile 2498, 2018 yılında 2016'ya göre %50 artışla 3542 kişiye ulaşılmıştır. Ardından 2019 yılının Mart ayında ortaya çıkan Covid 19 virüsü gelen sağlık turisti sayısında düşüşe neden olmuştur. 2019 yılında % 10'luk bir artışla gelen sağlık turisti sayısı toplamda 3997 iken, bu sayıların 3150'si turistin sağlığı kapsamında diğer 847 kişi sağlık turizmi hizmeti almışlardır. Sağlık turistlerinin 3282'si özel sağlık kurumlarını tercih ederken 815 kişi üniversite hastanesi ve şehir hastanesini tercih etmiştir. Verilere bakıldığında sağlık turisti sayısı sağlık hizmeti alan yabancılara oranla daha düşüktür.

**Tablo 9. Kayseri Sağlık Turizmi Kapsamında Verilen Hizmetin Sektörlere Göre Dağılımı**

	DEVLET	ÖZEL	TOPLAM
Turistin Sağlığı	412	2.738	<b>3150</b>
Sağlık Turisti	303	544	<b>847</b>
<b>TOPLAM</b>	<b>715</b>	<b>3282</b>	<b>3997</b>

**Kaynak:** (kayseriism.saglik.gov.tr, 2021)

Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü verileri incelendiğinde 2019 yılı için sağlık hizmeti alan yabancı turistlerin dağılımı yoğunluk sıralamasına göre ilk 7 ülke sırasıyla;

- Almanya:1365 kişi
- Hollanda: 770 kişi
- Irak: 377 kişi
- Bahreyn: 284 kişi
- Suriye: 270 kişi
- Belçika, Avusturya ve Azerbaycan: 73 kişi
- Fransa: 62, kişi sağlık hizmeti almıştır.

Kayseri ilinde Irak, İran ve Suriyeli göçmenler bulunmaktadır. 2019 yılında il genelinde 100.000 kişinin üzerinde göçmen yaşadığı belirtilmiştir. 2019 verilerinden, Suriyeli göçmenler sağlık hizmeti ve turist sağlığı verilerinden çıkarıldığında ve toplam sayıya bakıldığında sağlık hizmeti alan ülkeler tabloda detaylı gösterilmiştir.

**Tablo 10. Kayseri Ülkelere Göre Dağılımı Turistin Sağlığı ve Sağlık Turisti Sayısı, 2019 Yıl Sonu Verileri**

	Turistin Sağlığı	Sağlık Turizmi	TOPLAM
ALMANYA	1191	174	1365
HOLLANDA	733	37	770
IRAK	223	154	377
BAHREYN	39	245	284
BELÇİKA	72	1	73
AVUSTURYA	66	7	73
AZERBAYCAN	53	20	73
FRANSA	54	8	62

**Kaynak:**(kayseriism.saglik.gov.tr, 2021)

### **2.7.1. Kayseri Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi**

Türkiye'nin 5. Şehir Hastanesi olan Kayseri Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi 2018 yılında hizmete açılmıştır. 245.934 m<sup>2</sup> peyzaj alanı, 413 polikliniği, 248 yataklı yoğun bakım odaları, 412 yataklı Kalp ve Damar Hastanesi, 480 yataklı Genel Hastane, 277 yataklı Kadın Doğum Hastanesi, 200 yataklı Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Merkezi bulunmaktadır. Bu birimlerin yanı sıra 120 yataklı Psikiyatri Hastanesi, 100 yataklı Yüksek Güvenlikli Adli Psikiyatri Hastanesi, 18 yataklı Yanık Merkezi, 3.200 araçlık otoparka sahip olan Kayseri Şehir ve Eğitim Araştırma Hastanesi sağlık turizmi alanında ulusal ve uluslararası hastalara hizmet vermektedir (Kayseri Health Tourism, 2021).

### **2.7.2. T.C. Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri**

Adını 814 yıl önce kurulan Gevher Nesibe Şifahanesi ve Medresesinden alan Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri 1988 yılında kurulmuştur, sahip olduğu donanımları ve uzman ekip kadrosu ile diğer karma üniversite hastanelerine de liderlik yapmaktadır. Ana hastanesi ile birlikte ayrı binalardaki Onkoloji Hastanesi, Kalp Hastanesi, Organ Nakli ve Diyaliz Hastanesi, Kemik iliği Nakil ve Genom Kök Hücre Tedavi Merkezi, Çocuk Hastanesi ile toplam 1251 yatak kapasitesine sahiptir. Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri orta Anadolu'nun en büyük üniversite hastanesidir. Ulusal ve uluslararası hastalara sağlık turizmi alanında hizmet vermektedir. Ayrıca sağlık turizmi alanında Bahreyn Krallığı ile işbirliği yaparak Bahreyn'li hastaların üniversite hastanelerinde tedavileri yapılmaktadır (Kayseri Health Tourism, 2021).

### **2.7.3. Özel Denta Forum Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği**

Kayseri'nin önemli lokasyonlarından birinde bulunan Özel Denta Forum Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği ağız ve diş sağlığı ile ilgili bilimsel uygulamaları yakından takip ederek sürekli gelişmeyi sağlayan bir yönetim sisteminde, hastaların ve çalışan personelin memnuniyetine odaklı, yüksek standartlarda ağız sağlığı ve diş sağlığı hizmeti sunmaktadır. Bunun yanı sıra toplumu bilinçlendirerek ağız ve diş sağlığı bilincinin artmasına katkıda bulunarak iyileştirici sosyal projeler geliştirmektedir. Özel Denta Forum Ağız Diş Sağlığı Polikliniği bünyesinde Gizli Ortodonti, İmplant, Zirkonyum, Çocuk Diş Hekimliği, Ağız ve Çene Cerrahisi, Periondontoloji, Gülüş Tasarım, Diş Eti Estetiği, Kanal Tedavisi, Diş Beyazlatma, Ortodonti, Protez gibi

alanlarda ulusal ve uluslararası hastalara hizmet vermektedir(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.4. Durupol Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği**

Kayseri'nin gözde ilçelerinden birinde bulunan Durupol Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi 2016 yılında 6 diş hekimi ile Kayseri'nin ilk özel A tipi Ağız Diş Sağlığı Polikliniği olarak hizmet vermeye başlamıştır. Son teknolojik ekipmanlar ve uzman hekim kadrosu ile tedavi planlamaları yapılmaktadır.Durupol Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği bünyesinde Kanal Tedavisi, Cerrahi Uygulamalar, Estetik Diş Hekimliği, Diş Eti Hastalığı tedavileri ile ulusal ve uluslararası hastalara hizmet sunmaktadır(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.5. Özel Dünyam Hastanesi**

2011 yılında hizmete başlayan Özel Dünyam Hastanesi gelişen ve yenilenen imajı ve hedefleri ile Kayseri merkezinde hizmet veren sağlık turizmi belgesine sahip hastanelerden birisidir. 63 uzman doktor ve 6 fizyoterapist ile hizmet veren Özel Dünyam Hastanesi bünyesinde Ağız Diş Sağlığı, Anestezi ve Reanimasyon, Beslenme ve Diyet, Cildiye, Çocuk Cerrahi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, Dahiliye, Gastroentoloji, Genel Cerrahi, Göğüs Hastalıkları, Göz Hastalıkları, Kadın Hastalıkları ve Doğum, Kardiyoloji, Kardiyovasküler Cerrahi, Kulak Burun Boğaz, Ortopedi, Psikiyatri, Radyoloji, Üroloji ve Plastik Cerrahi Klinikleri ile hastalara hizmet vermektedir(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.6. Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi**

2004 yılında Kayseri'nin ilk Kadın Sağlığı Merkezi olarak kurulan Özel Hüma Hastanesi, 2006 yılı Şubat ayında Anadolu'nun ilk Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi olarak faaliyete geçmiş ve hizmet vermeye başlamıştır.2014 yılında ise Tüp Bebek Merkezi ile hizmetlerine başlamıştır. Özel Hüma Hastanesinde 63 doktor hizmet vermektedir. Kadın Hastalıkları ve Doğum, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, Yeni Doğan Yoğun Bakım, Tüp Bebek Merkezi, Beslenme ve Diyetetik, Tanı ve Görüntüleme, Acil Sağlık Hizmetleri ve Suda Doğum Üniteleri ile ulusal ve uluslararası hastalara hizmet vermektedir(Kayseri Health Tourism, 2021)

### **2.7.7. Türk Kızılay Özel Kartal Hastanesi**

Türk Kızılay Özel Kartal Hastanesi hizmetlerine 1982 yılında tıp merkezi olarak başlamış, 2018 yılında yenilenen imajı ve yenilenen hizmet anlayışıyla devam etmektedir. 8.429m<sup>2</sup> kapalı alana ve toplamda 48 yatak kapasitesine sahiptir. Bünyesinde 42 uzman doktor ve 22 farklı branş ile hastalara hizmet verilmektedir. Hizmet verilen branşlar ise Anestezi ve Reanimasyon, Ağız Diş Sağlığı, Beslenme ve Diyet, Biyokimya Laboratuvarı, Çocuk Hastalıkları, Dahiliye, Dermatoloji, Evde Sağlık Hizmetleri, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon, Genel Cerrahi, Göz Hastalıkları, Kadın Hastalıkları ve Doğum, Kulak Burun Boğaz, Klinik Psikoloji, Nöroloji, Obezite Merkezi, Ortopedi ve Travmatoloji, Ozon terapi, Plastik Cerrahi, Podoloji, Psikiyatri, Radyoloji, Taş Kırma, Üroloji klinikleri ile hizmet vermektedir(Kayseri Health Tourism, 2021).

### **2.7.8. Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi**

Kayseri'nin Melikgazi ilçesinde bulunan hastane 2005 yılında tıp merkezi olarak faaliyetlerine başlamıştır. 2011 yılında ise başarılı tedavilerin neticesinde Sağlık Bakanlığının onayı ile hastane statüsünü kazanmıştır. Şehrin ilk göz hastanelerinden biri olan Özel Maya Kayseri Göz Hastanesi Kayseri dışında çevre illerden ve ülkelerden sağlık turistini tedavi etmektedir. Son teknoloji ile donatılan ameliyathanelerinde ihtiyaç duyulan cerrahi işlemler alanında uzman doktorlar tarafından yapılmaktadır. Tanı ve tedavi sürecinde hastanede kalması gereken hastalar ve refakatçileri için odalarda tüm planlamalar yapılmıştır. Şehir içi ve şehir dışından gelen hastalar için ulaşım rahatlıkla sağlanmaktadır. Hastane bünyesinde alanında uzman 8 doktor görev yapmakta gelen hastalar için uygun tedavi protokolünü belirlemektedir. Bu tedaviler Excimer Lazer, Gözyaşı Kanalı, Glokom, Retina, Katarakt, Şaşılık, Çocuk Göz Sağlığı, Kırılma Kusurları, Renk Kusurları, Kornea, Göz Tembelliği, Göz Estetiği gibi tedaviler uygulanmaktadır(Kayseri Health Tourism, 2021).

### **2.7.9. MedicalPalace Hastanesi**

Kayseri MedicalPalace Hastanesi 2004 yılında hizmet vermeye başlamıştır. 10. Yılıni dolduran hastane yenilenen yüzü, yenilenen imajı ve sahip olduğu son sistem cihazlarla tıbbi bilgi ve donanımla hizmetlerine devam etmektedir. Kayseri dışında komşu illerden Nevşehir, Niğde, Sivas, Kırşehir, Aksaray, Kahramanmaraş, Yozgat



gibi illerden gelen hastalara da hizmet vermektedir. Bunun yanı sıra şehrin en büyük 21 yataklı Dahiliye Yoğun Bakım ünitesine sahiptir. Bünyesinde 30 doktorla hizmet veren MedicalPalace hastanesinde Kardiyoloji, Kadın Doğum, Kalp Damar Cerrahisi, Kulak Burun Boğaz, Fizik tedavi, Dahiliye, Göğüs Hastalıkları, Üroloji, Beyin Cerrahisi, Ortopedi, Genel Cerrahi, Nöroloji, Plastik Cerrahi, Göz Hastalıkları, Çocuk Sağlığı, Psikiyatri, Beslenme ve Diyet, Radyoloji Klinikleri ile ulusal ve uluslararası hastalara hizmet vermektedir(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.10. Özel Oral Diş Polikliniği**

1996 yılında Kayseri merkezde ilk özel poliklinik olarak hizmet vermeye başlamıştır. Oral Diş Polikliniği bünyesinde 12 uzman hekim görev yapmaktadır. Poliklinikte implant, ortodonti, çene cerrahisi, diş beyazlatma, estetik dolgu, kanal tedavisi ve diğer tüm ağız ve diş sağlığı tedavileri yapılmaktadır(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.11. Ortoperio Diş kliniği**

2013 yılında hizmete açılan Ortoperio diş kliniği alanında uzman 7 doktorla hizmet vermektedir. Klinikte Diş Eti Tedavisi, Zirkonyum, Çene Cerrahisi, Gülüş Tasarımı, İmplant, Ortodonti, Koruyucu Diş Hekimliği, Pedodonti ve Diş Beyazlatma tedavileri yapılmaktadır(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.12. SystemHospital**

İleri tıp teknolojisi ve alanında uzman hekimlerle birlikte 2019 yılında faaliyete başlamıştır. Evrensel hasta hakları çerçevesinde hem yurt içi hem de yurt dışından gelen hastaların ihtiyaçlarına cevap verebilecek donanım ve niteliğe sahiptir. Alanında uzman 32 doktor ve 5 fizyoterapistSystemHospital'da hizmet sunmaktadır. Hastane bünyesinde bulunan poliklinikler, üniteler, Obezite Cerrahisi ve Tüp Bebek Merkezi ile hastalara tedavi imkânı sağlamaktadır(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.13. Özel Tekden Hastanesi**

Kayseri'de ilk özel tıp merkezi olarak kurulan Tekden Hastanesi 1993 yılında faaliyete geçmiştir. Tekden hastanesi ileri teknolojiye sahip cihazları ve son yöntem uygulamalar ile tanı ve tedavi sürecini gerçekleştirmektedir. Türkiye'nin yanı sıra Irak, Suriye, Katar, İran, Lübnan, Mısır, Suudi Arabistan, Fas ve Tunus gibi farklı ülkelerden gelen hastalara kaliteli sağlık hizmeti sunarak sağlık turizmine katkıda

bulunmaktadır. Alanında uzman 46 doktor hastanede hizmet sunmaktadır. Hastane bünyesinde hizmet veren tıbbi birimler Anestezi ve Reanimasyon, Beslenme ve Diyet, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Çocuk Cerrahisi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, Deri ve Zührevi Hastalıklar, Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon, Gastroentoloji, Genel Cerrahi, Göz Hastalıkları, İç Hastalıkları birimleridir. Bu birimlerin yanı sıra Kadın Hastalıkları ve Doğum, Kalp ve Damar Cerrahisi, Kardiyoloji, Kulak Burun Boğaz, Nöroloji, Ortopedi ve Travmatoloji, Radyoloji ve Üroloji klinikleri ile hizmet sunmaktadır. Kliniklere ek olarak EKG ve Eforlu Elektrokardiyografi, Anjiyografi, Röntgen Skopi, EEG, EMG, Bilgisayarlı Tomografi, MR, Mamografi, Renkli Doppler Ultrasonografi, Odyometri, Ekokardiyografi (EKO), Gastroskopi-Kolonoskopi, Kardiyovasküler Cerrahi, KVC Yoğun Bakım Ünitesi, Erişkin Yoğun Bakım, Yeni Doğan Yoğun Bakım, Beslenme ve Diyet, Fizik Tedavi üniteleri ile de hizmet vermektedir(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.14. Özel Uzdent Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği**

2006 yılında Kayseri il merkezinde faaliyetine başlayan merkez şimdilerde 2 şubesi ile hastalarına hizmet vermeye devam etmektedir. Uzdent Ağız ve Diş Sağlığı Kliniğinde 3 uzman doktor ve 17 diş hekimi görev yapmaktadır. Klinikte İmplant, Ortodonti, Çene Cerrahisi, Diş Beyazlatma, Diş Eti Hastalıkları ve Cerrahisi, Çocuk Diş Hekimliği, Genel Anestezi ve diğer tüm ağız ve diş sağlığı tedavileri yapılmaktadır. Yurt içinden hasta kabul ettiği gibi yurt dışından da hasta kabul etmekte ve gelen hastalar için özel avantajlar sunmaktadır. Gelen hastalara öncelikli olarak tedavi planı belirleyip randevu önceliği tanımakta ve ulaşım noktasında yurt dışından gelen hastalar için özel servis imkânları sağlamaktadır. Anlaşmalı olduğu otellerde de konaklama imkânı sunmaktadır. Tüm bu hizmetlerin yanı sıra gezi ve rehber desteği sağlayarak tedavi için gelen hastalarına aynı zamanda dinlenme fırsatı da vermektedir. Yurt dışından gelen hastalar ise genellikle Almanya, Hollanda, Fransa, Belçika, İsviçre, Avusturya, Danimarka, Rusya, Norveç, İran, Irak, Suriye ve Azerbaycan'dan gelmektedir(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.15. Acıbadem Kayseri Hastanesi**

Acıbadem sağlık grubu 2009 yılında tıbbın tüm branşlarında tanı ve tedavi üniteleriyle Kayseri merkezde faaliyetine başlamıştır. Kayseri ilinin yanı sıra çevre illerden ve yurt dışından gelen hastalara hizmet vermektedir. 22.000m<sup>2</sup> kapalı alana

sahip olan Acıbadem hastanesinde 104 yatak kapasitesi, 28 yoğun bakım yatağı ve 6 ameliyathane bulunmaktadır. Hastane bünyesinde 93 doktor hizmet vermektedir. Tıbbi birimlerin yanı sıra medikal teknolojiler ile tanı ve tedaviler üst düzeyde yapılmaktadır. Yurt içi hasta kabulünün yanı sıra yurt dışından da hasta kabul etmektedir. Aynı zamanda yurt dışından birçok sigorta şirketi ile anlaşma sağlayarak yurt dışından gelen hastalara özel imkânlar sağlamaktadır(Kayseri Health Tourism, 2021).

#### **2.7.16. Kayseri Memorial Hastanesi**

Kayseri Memorial Hastanesi grubun 9. Hastanesi olarak 2013 yılında, alanında uzman 45 doktor ve 102 birimle Kayseri’de hizmet vermeye başlamıştır. Hastane bünyesinde 119 yatak kapasitesi, 5 ameliyathane bulunmaktadır. Ameliyathane görüntüleme üniteleri, laboratuvarlar ve yoğun bakım ünitelerinde son derece donanımlı ileri tıp teknolojilerini kullanarak hastalarına hizmet vermektedir. Birimlerinde verdiği hizmetlerin yanı sıra Tüp Bebek Merkezi de bulunmaktadır. 10 yatak kapasitesine sahip olan Tüp Bebek Merkezinde gelişmiş laboratuvarlar, modern ameliyathane, androloji, embriyoloji ve embriyo dondurma laboratuvarları bulunmaktadır. Diğer birimlerde olduğu gibi tüp merkezinde de yurt dışından gelen hastalara hizmet verilmektedir. Ayrıca yerli yabancı birçok sigorta şirketi ile anlaşmaları vardır(Kayseri Health Tourism, 2021).

Nevşehir ilinde sağlık turizmi alanında Özel Kapadokya Hastanesi ve Özel Versa Hastanesi ile sağlık turizmi alanında hizmet vermektedir. Nevşehir ili sahip olduğu termal kaynaklarla termal turizm alanında yatırım yapmış ve bu alanda daha fazla ilerlemiştir.

#### **2.7.17. Özel Kapadokya Hastanesi**

2004 yılında Nevşehir merkezde kurulan hastane 18 branşta 31 doktor, 25 poliklinik, 4 yataklı Koroner, 4 yataklı Dahili, 3 yataklı Cerrahi Yoğun Bakım, 10 kuvüzlü Yeni Doğan Yoğun Bakımı ve yabancı dil bilen personeli ile yurt içi ve yurt dışı hastalara hizmet vermektedir. Özel Kapadokya Hastanesi bünyesinde Genel Cerrahi, Kulak Burun Boğaz, Göz Hastalıkları, İç Hastalıkları (Dahiliye), Kadın Hastalıkları ve Doğum, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon, Psikiyatri, Ortopedi ve Travmatoloji, Üroloji, Nöroloji, Dermatoloji (Cildiye), Beyin Sinir Omurilik Cerrahisi, Diyetisyen, Anestiyoloji ve Reanimasyon, Enfeksiyon

Hastalıkları (İntaniye), Psikolog-Ergen- Aile ve Evlilik Danışmanı, Radyoloji, Kardiyoloji ve Göğüs Hastalıkları birimleri bulunmaktadır. Özel Kapadokya Hastanesi yerli ve yabancı birçok sigorta şirketi ile anlaşma yaparak hastalarına bu konuda yardımcı olmaktadır(Kapadokya Hastanesi, 2021).

#### **2.7.18. Özel Versa Hastanesi**

2008 yılında faaliyete başlayan Özel Versa Hastanesi 4 adet normal, 2 adet Kadın Doğum ameliyathanesi ve 51 yatak kapasitesi ile Nevşehir merkezde yerli ve yabancı hastalara hizmet vermektedir. Hastanede görüntüleme anlamında 1,5 T kapalı MR, tomografi, dijital röntgen cihazı, dört boyutlu ve üç boyutlu ultrasonografiler ve gelişmiş laboratuvar cihazları bulunmaktadır. Bünyesinde 25 doktor ile hizmet veren Özel Versa Hastanesinde Anestezi ve Reanimasyon, Kadın Hastalıkları ve Doğum, Beslenme ve Diyetetik, Üroloji, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Fizik Tedavi ve Reabilitasyon, Nöroloji, İç Hastalıkları, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, Biyokimya, Bakteriyel ve Enfeksiyon Hastalıklar, Radyoloji, Kardiyoloji, Göz Hastalıkları, Kulak Burun Boğaz, Genel Cerrahi, Ortopedi ve Travmatoloji, Dermatoloji poliklinikleri bulunmaktadır(Versa Hastanesi, 2021).

#### **2.7.19. Kayseri ve Nevşehir Kaplıcaları**

Günümüzde metropol şehirlerin getirmiş olduğu zorlu yaşam koşulları, yoğun çalışma şartları, şehirlerdeki kalabalıklaşma ile ortaya çıkan stres, sağlıksız ortamlar, kötü alışkanlıklar, nüfusun artarak yaşlanması, iş gücünün azalmasına ve buna bağlı olarak verimin düşmesine neden olmaktadır. Bu sebeple gelişmiş ülkeler, bireyin var olan sağlığının korunması, iyileştirilmesi, iş gücü verimini ve üretimini artırmak adına doğal turizm kaynaklarından, iklim ve çevre olanaklarından, deniz, kum, güneş üçlüsünden, termal kaynaklardaki şifalı suların dinlendirici ve tedavi edici özelliklerinden faydalanarak var olan sorunlarını çözmeye çalışmaktadır(Çetin, 2011, s. 900).

Tarihi ve kültürel zenginliklerin yanı sıra Kayseri ve Nevşehir illeri, termal kaynaklar ve kaplıcalar bakımından oldukça zengin şehirlerimiz arasındadır. Kayseri'ye bağlı ilçelerde çok sayıda şifalı su kaynakları bulunmaktadır. Önemli termal merkezlerinden biri olan Kayseri'de Bayram Hacı Kaplıcası, Boğaz Köprü İçmesi, Tekgöz Kaplıcası, Hacı Veli Kaplıcası, Yeşilhisar İçmesi, Hasanarpa Köyü Kaplıcası ve şifalı içmesi bulunmaktadır(Termal Kaplıca Otelleri, 2021).

Nevşehir ili Erciyes Dağı ve Hasan Dağı gibi iki büyük volkanik dağ kütlelerinin arasında yer almaktadır. Bulunduğu arazide meydana gelen volkanik faaliyetlerin neticesinde kırılma hareketleri ve fay oluşumları kaplıca ve içmelerin artmasına sebep olmuştur.

Nevşehir içmeler ve kaplıcalar yönünden oldukça zengin bir ilimizdir. Önemli kaplıca merkezlerinden biri olan Nevşehir’de Kozaklı Kaplıcaları, Gümüşkent (Saland) Kaplıcası, Üzençiçay İçmesi, Çökelek İçmesi, Ürgüp İçme ve Kaplıcası, Bahçeli İçmesi, Çorak İçmesi, Karakaya İçmeleri yerli ve yabancı turistlerin ilgisini çekmektedir(FIB Haber Nevşehir’in Haber Sitesi, 2021).

## **2.8. Kayseri ve Nevşehir İllerinin Sahip Olduğu Yer Altı Termal Kaynakları**

Volkanik bir bölgede yer alan Kayseri ve Nevşehir İlleri termal kaynaklar bakımından oldukça zengindir. Sönmüş volkanik dağ olan Erciyes Dağı ve Hasan Dağı sayesinde, tektonik hareketler ve depremler sonucunda fay hatları üzerinde veya yakınlarında sıcak su kaynakları oluşmuştur. Türkiye’nin tek volkanik kaplıcası ise Kayseri’de bulunmaktadır. Dünya genelinde volkanik kaplıcalara bakıldığında sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Genellikle Güney Amerika hattında, Endonezya, Malezya, Yeni Zelanda ve İzlanda’da volkanik kaplıcalar bulunmaktadır. Orta Avrupa’da ise sadece İtalya’da vardır. Bunu dışında başka yerlerde volkanik kaplıca bulunmamaktadır.

Volkanik kaplıcaların özelliğine bakıldığında normal suyun litresinde 1gram çözülmüş mineral varken volkanik kaplıcaların termal kaynak sularında litresinde 20.7 gram çözülmüş mineral vardır. İçindeki maddelerin özelliğine bakıldığında misk tipli termo mineralli su 39 derece sıcaklığa yani vücut ısısına en yakın sıcaklığa sahiptir. Bu yüzden suyu ısıtmak veya soğutmak gibi durumla karşılaşmaz. Sıcak suyu soğuturken veya soğuk suyu ısıtırken suyun ihtivasında bozulmalar meydana gelebilmektedir. Volkanik termal kaynaklardaki mineraller kan dolaşımını hızlandırıp, toksinlerin vücuttan atılmasını sağlamaktadır. Ayrıca sıcak su cilt yüzeyindeki gözenekleri açarak bu gözeneklerden vücuda mineral girmesini sağlamakta bu sayede önemli sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Haberler.com, 2021).

Volkanik kaplıcaların yanı sıra sahip olduğu içmeleri ile de zengin kaynaklara sahip olan Kayseri ve Nevşehir illeri sağlık turizmi alanında termal kaynaklar yönünden de güçlü bir alt yapıya sahiptir.

### **2.8.1. Hacı Veli Kaplıcaları**

Türkiye'nin tek volkanik kaplıcası olan Hacı Veli Kaplıcası Kayseri'ye 16 km uzaklıktadır. Kaplıca Sağlık Bakanlığının onayıyla Fizik Tedavi Merkezi olarak faaliyetine devam etmektedir. SSK ve Emekli Sandığı gibi sosyal güvencesi olan hastalar bu fizik tedavi merkezinden faydalanmaktadır. Hacı Veli Kaplıcaları volkanik bir kaplıca olduğu için kaynak suyunun içinde zengin mineraller bulunmaktadır. Suyun içindeki zengin mineraller kan dolaşımını hızlandırmakta ve vücuttan zararlı maddelerin atılımını kolaylaştırmaktadır. Kaplıcanın suyu aynı zamanda romatizmal hastalıkların tedavisinde de kullanılmaktadır(Kayseri'nin Zenginlikleri, 2021).

### **2.8.2. Bayram Hacı Kaplıcaları**

Bayram Hacı Kaplıcaları Sağlık Bakanlığı tarafından ruhsatlı olup Türkiye'de 3. sırada yer almaktadır. Kayserinin Kocasinan ilçesine bağlı olan kaplıca şehir merkezine 50 km, Kapadokya'ya ise 17 km uzaklıktadır. Kaplıca 150 yataklı, açık-kapalı yüzme havuzu ve şifalı hamamları olan bir tesistir. Kaplıcanın su sıcaklığı 45 derecedir. Kaplıcanın şifalı suyu kalp, karaciğer, mide, bağırsak, idrar yolları, romatizma, kireçlenme, eklem ağrıları, bel ve boyun fıtığı, basur ve mayasına iyi gelmektedir(Bayram Hacı Kaplıcaları, 2021).

### **2.8.3. Tekgöz Kaplıcaları**

Tekgöz kaplıcası Kayseri ilinin Himmetdede beldesine bağlı Yemliha Köyündedir. Şehir merkezine olan uzaklığı 38 km'dir. Kaplıcanın tarihi 1144 yılına kadar uzanmaktadır, Selçuklular ve Osmanlı döneminden kalma tarihi kaplıcada taştan inşa edilmiş kemerli yapıya sahip iki hamam ve 25 odası bulunmaktadır. 20 metre derinlikten yeryüzüne çıkan suyun sıcaklığı 42 derecedir. Termal suyun kırık, çıkık yaralanmalarında iyileşme sürecini hızlandırdığına, romatizma, boyun ve bel ağrılarına, kireçlenme, kadın hastalıkları, yüz felcinde, bağırsak problemlerine ve böbrek rahatsızlıklarına iyi geldiğine inanılmaktadır. Termal su kaynağının şifalı olduğu Sağlık Bakanlığı tarafından tescillenmiştir(Haber 3, 2021).

#### **2.8.4. Hasanarpa Şifalı Maden Suyu İçmesi**

Hasanarpa Şifalı Maden Suyu İçmesi Kayseri il merkezine 12 km uzaklıkta Hasanarpa köyünde bulunmaktadır. Şifalı suların mide, karaciğer ve böbrek hastalıklarına iyi geldiğine inanılmaktadır(Termal Kaplıca Otelleri, 2021).

#### **2.8.5. Boğazköprü İçmesi**

Boğazköprü İçmesi Kayseri şehir merkezine 15 km uzaklıkta Boğazköprü yakınındadır. Temperaturü (ısısı) 19 derece olan içmenin suyu, sodyum klorürlü, bikarbonatlı, karbogazöz bir sudur. İçeriğinde azda olsa sülfat tozu bulunur. Mide rahatsızlıkları, karaciğer ve safra yolları hastalıklarında faydalıdır. Boğazköprü içmesi civarında bulunan konaklama tesislerinin yatak kapasitesi 200'ü geçmektedir. Sosyal tesisler de yeterli düzeydedir. İl merkezine yakın olması nedeniyle tercih edilen şifalı su kaynağıdır(Termal Rehber, 2021).

#### **2.8.6. Yeşilhisar İçmeleri ve Termal Kaplıcası**

Kayseri'ye 33 km uzaklıkta bulunan Yeşilhisar İçmesi Kayseri'ye bağlı Kocasinan ilçesinin Yemliha kasabasındadır. Şifalı su merkezi olarak yüz yılı aşkın bir süredir insanlara şifa kaynağı olmuştur. Safra kesesi hastalıklarında tedavi edici özelliklere sahiptir.

Yeşilhisar kaplıcasının kaynak suyu 43 derece civarındadır. Şifalı kaynak suyu romatizma, deri, solunum yolu, böbrek ve idrar yolları, kadın hastalıkları tedavisinde yararlı olmaktadır(Kayseri.bel.tr, 2021).

Nevşehir ili termal kaynak ve içmeler yönünden zengin kaynaklara sahiptir. Bu kaynaklardan en önemlisi ve termal turizm anlamında ilk sırada gelen kaplıca Kozaklı Kaplıcalarıdır.

#### **2.8.7. Kozaklı Kaplıcaları**

Kaplıcaları ile ünlü olan Kozaklı Nevşehir ilinin yaklaşık 100 km kuzeyinde bir ilçedir. Kozaklı ilçesinde turizm ve belediye belgeli 21 adet otel ve motel bulunmaktadır. Merkez sağlık turizmi bakımından yüksek düzeyde bir potansiyele sahiptir. Kozaklı ilçesinde bulunan Fizik Tedavi Merkezi de ilçede sağlık turizminde öde gelen kurumlardan biridir.

Sıcaklığı 23-93 derece arasında değişen termal kaynak suyu içeriğinde barındırdığı radon gazı ve zengin mineraller sayesinde hem termal tesislerde hem de

Kozaklı Fizik Tedavi Merkezinde sağlık ve tedavi maksadıyla kullanılmaktadır(Türkiye Tanıtma Plarformu, 2021).

### **2.8.8. Gümüşkent (Salanda) Kaplıca ve İçmesi**

Gümüşkent Kaplıcası termal özelliğinin yanı sıra içmece özelliği de taşımaktadır. Gülşehir'in Gümüşkent bucağının kuzeyinde yer almaktadır. Kaplıcanın termal suyu bir havuz içerisinde kaynamakta ve ikinci bir havuzda da toplanmaktadır. Kaplıca suyu deri hastalıkları tedavisinde kullanılmaktadır.

Gümüşkent içmesinin suyu alkali bikarbonatlı ve bol karbondioksit içermektedir. Karaciğer, safra kesesi, böbrek ve metabolizma rahatsızlıklarında kullanılmaktadır(Gülşehir Kapadokya, 2021).

### **2.8.9. Üzenğıçay İçmesi**

Nevşehir ilinin Ürgüp ilçesinde Orta Hisar kasabasının yakınından başlayan ve Damsa Çayı vadisine açılan, vadinin kaya tabanından ve yamaçlarından kaynamaktadır. Bu içmenin diğer bir adı Üzenğı sularıdır. İçme suyu hafif kükürtlü ve hidrojen kokuludur. Suyun karbondioksit oranı fazla olduğu için içimi kolay ve rahattır. Bu içmenin suları karaciğer ve safra kesesi hastalıklarına iyi gelmektedir.

### **2.8.10. Çökelek İçmesi**

Nevşehir ilinin Ürgüp ilçesinde Damsa çayının yakılarındaki travertenler arasında bulunmaktadır. İçmenin suları 15 derecede kaynamaktadır. Karbondioksit yönünden zengin olup, 1litre suda 15 gram tuz bulunmakta ve ikinci derece sodyum içermektedir. Hafif asitli olan bu içmenin suyu sindirim düzenleyici, hemoroid, parazit düşürücü ve deri hastalıkları tedavisinde kullanılmaktadır.

### **2.8.11. Ürgüp İçme ve Kaplıcası**

Ürgüp ilçesinin 5 km doğusunda bulunan Ürgüp içme ve kaplıcasının kaynak suyu tuzlu, kokusuz ve gazsız bir sudur. Deri hastalıklarında kullanılmaktadır.

### **2.8.12. Bahçeli içmesi**

Bahçeli içmesi Ürgüp içmesine bağlı Bahçeli köyünün kuzey batısındadır. Kaynak suyu fazla gazlı, kokusuz, bikarbonatlıdır. Hazmı kolaylaştırmada ve böbrek rahatsızlıklarında kullanılmaktadır.



### **2.8.13. orak İçmesi**

Kırık faylardan oluşan çorak içmesi Nevşehir, Avanos kara yolu üzerindedir. Suyun tuz oranı çok fazla olup bikarbonatlı su grubundadır. Kaynak sularının sindirimi kolaylaştırıcı, salgıyı artırıcı etkisi vardır.

### **2.8.14. Karakaya İçmesi**

Karakaya içmesi Nevşehir, Avanos karayolu üzerinde il merkezine 13 km uzaklıktadır. İçmenin kaynak suları sodyum bikarbonat ve alkali içermekte olup mide rahatsızlıkları ve böbrek hastalıklarında kullanılmaktadır(Gülşehir Kapadokya, 2021).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### KAYSERİ VE NEVŞEHİR İLLERİNİN SAĞLIK TURİZMİ POTANSİYELİNİN TESPİTİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA

İç Anadolu bölgesinin Orta Kızılırmak bölümünde yer alan Kayseri ve Nevşehir illeri tarihi ve kültürel mirasları, turistik tesisleri ile dikkat çeken, ekonomik anlamda gelişmiş ve sağlık alanında da gelişme içerisinde olan ve bu alana yatırımlar yapan metropol illerimizdendir.

Ulaşımı bazı zorluklara rağmen yine de kolay olan Kayseri ilinde 3 devlet ve kamu hastanesi, 13 özel hastane, 17 diş polikliniği ve 4 estetik ve güzellik polikliniği olmak üzere toplam 37 kurum bulunmaktadır. İl genelinde 15 sağlık kurumu ve 2 aracı kurumun sağlık turizmi yetki belgesi ile sağlık turistlerine hizmet vermektedir. Sağlık turizmi yönünden ciddi atılım yapabilecek güçlü bir alt yapıya ve potansiyele sahiptir.

Nevşehir ve Kayseri illeri sağlık turizmi anlamında hizmet veren kurumların dışında termal turizm alanında da sahip olduğu içmeler ve kaplıcaları ile de önemli bir potansiyele sahiptir. Sahip oldukları şifalı sular ve termal kaynakların birçoğu tedavi edebilir düzeyde olması neticesiyle yerli ve yabancı turistlerin termal amaçlı turizm yapmalarına olanak sağlamaktadır.

#### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu araştırmanın amacı Kayseri ve Nevşehir illerinin günümüz itibariyle sağlık turizmi potansiyelini, bulunduğu konumu açıklamak ve tespit etmek, sağlık turizmi potansiyelini harekete geçirecek engelleyici faktörleri belirlemek ve bu engelleyici faktörlerin çözüm yollarına dair önerileri sunarak gerekenleri yazılı kaynak haline dönüştürebilmektir.

#### **3.2. Araştırmanın Yöntemi**

Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyelinin araştırılmasında nitel yaklaşım tekniklerinden biri olan mülakat tekniği tercih edilmiştir. Bunun nedeni sağlık turizminin multidisipliner bir alan olmasıdır. Bu sebeple sağlık turizmi ile alakalı her katılımcının kendine göre yorumlamaları ve önerileri bulunmaktadır. Diğer

bir sebep ise sağlık turizmi çalışmalarının son 10 yılda ivme kazanması ve sağlık turizmine dair Kayseri ve Nevşehir özelinde literatürün yetersiz kalması söylenbilir.

Nitel araştırmalar bireylerin düşünceleri, deneyimleri, algıları ve hisleri gibi öznel verilerle ilgilenir(Saruhan & zdemirci, 2018, s. 332). Nitel yaklaşım araştırmalarında incelenen olaylar ve çıkarımlar ne istatistiksel ne de herhangi bir sayısalılaştırma ile sonuca ulaşmayı hedefler(Corbin & Strauss, 1998).

Nitel yaklaşım kuramsal bir çerçeveyle başlayabileceği gibi tümevarımcı bir yaklaşımla da kuram geliştirilebilir(Saruhan & zdemirci, 2018, s. 332).

Nitel araştırmalarda amaç genelleme değildir. Özünde bilimin ve tecrübelerin paylaşılarak bütüncül anlayış zedelenmeden incelenmesini gerektirir(Morgan, 1980).

Nitel araştırmalarda genel olarak araştırmada incelenen olgulara dair veriler toplanırken araştırmacının sürece dair algısı da göz ardı edilemez. Nitel araştırmalarda nitel içerik analizi kullanılır. Araştırmacı cmlerinin ve ifadelerin mana boyutlarına inerek kuram geliştirebilir(Saruhan & zdemirci, 2018).

Araştırmada ncelikli olarak literatür araştırılması gerçekleşmiştir. Literatür araştırması esnasında sağlık turizmi ile ilgili kurumlar ziyaret edilerek mülakat soruları için hazırlık yapılmıştır. Birincil veri olarak yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir.

Yarı yapılandırılmış mülakat tekniği, yüz yüze görüşme ile katılımcıya resmi bir soru listesi takip etmeden hazırlanan soruları yönelterek katılımcının hislerini ve düşüncelerini derinlemesine kayıt altına alabilmek maksadıyla gerçekleştirilen nitel veri toplama tekniklerinden birisidir.

Yüz yüze görüşme tekniğinde amaç katılımcının baskı altında kalmadan duygu ve düşüncelerini açıkça ifade etmesine fırsat vererek kayıt altına almaktır(zen, 2010).

Araştırmada ikinci aşamada ise sağlık turizmi sektöründe faaliyet gösteren sağlık turizmi yetki belgesine sahip hastanelerin yöneticileri ve termal otel yöneticileri ile yüz yüze ve mail ortamında soru cevap şeklinde görüşmeler yapılmıştır. Yüz yüze yapılan görüşmelerde ortalama 30-45 dakika arasında görüşme sağlanmıştır. Katılımcıların sorulan sorulara rahat ve samimi bir şeklide cevap verdiği varsayılmaktadır. Görüşmeler sırasında katılımcıların izni ile görüşmeler kayıt altın alınmıştır.

### **3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Sağlık turizmi uzun senelerden bu yana birçok ülkenin yatırım yaptığı bir çalışma alanı olmasına rağmen konu ile ilgili veriler de çelişkiler olduğu gözlemlenmiştir. Kaynak taramasında karşılaşılan bir diğer sorun yabancı kaynakların bir kısmında sağlık turizmi ya termal turizm olarak ya da medikal turizm olarak kastedilmiştir. Güncel verilerin bulunamaması da bir diğer sorundur.

İkinci sınırlılık ise araştırma içinde bulunduğumuz pandemi döneminde yapıldığı için yüz yüze yapılması gereken görüşmelerden birkaçı yüz yüze gerçekleşmemiştir. Katılımcılara sorulması gereken sorular mail olarak gönderilmiş ve cevaplarda mail olarak alınmıştır.

### **3.4. Veri Toplama**

Araştırmada kullanılan veri toplam tekniği yarı yapılandırılmış mülakat tekniğidir. Yüz yüze mülakatlar toplamda 8 kişi ile gerçekleşmiştir.3 kişi ile mail olarak soru cevap şeklinde yapılmıştır. Yüz yüze görüşme gerçekleştirilen bireyler 1 başhekim, 1başhekim yardımcısı, 3 özel hastane yöneticisi, 2 akademisyen, 1 dernek yönetim kurulu başkan yardımcısı ile gerçekleşmiştir. Mail gönderilen katılımcılar ise 3 özel hastane yöneticileridir.

Sorular 3 aşamada hazırlanmıştır. İlk olarak literatür taraması neticesinde ortaya çıkan bilimsel sonuçlardan faydalanılmıştır. İkinci olarak akademik anlamda yapılan müzakerelerden yararlanılmıştır. Son olarak sektör temsilcilerinin sağlık turizmi ile ilgili açıklamalarından faydalanılmıştır.

Yüz yüze yapılan görüşmelerde SamsungNote 8 marka telefon ile ses kaydı alınmıştır. Ses kaydı için katılımcılardan izin alınmıştır.

Görüşmeler katılımcıların kendini tanıtmalarıyla ilgili sorular yöneltilerek başlamıştır. Daha sonra Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyelini tespit etmeye ve ölçmeye yönelik sorular sorulmuş akabinde illerin güçlü ve zayıf yönleri, sağlık turizmi faaliyetlerini geliştirme noktasında yapılabilecekler ile alakalı sorularla devam edilmiştir. Sonraki sorularda hangi ülkelerden sağlık turisti geldiği veya hangi ülkelerden sağlık turisti çekilebileceğine dair sorularla devam edilmiş ve son olarak sağlık turizmini engelleyici etkenler ve bu etkenleri çözümlenebilmek adına atılması gereken adımların neler olduğuna dair sorular yöneltilmiştir.

Yüz yüze mülakatlarda katılımcılara yönlendirilen sorular tabloda sıralanmıştır.

**Tablo 11. Mülakat Görüşme Soruları**

Soru NO	Mülakatta Sorulan Sorular
1	Kendinizi kısaca tanıtabilir misiniz?
2	Ülkemizin sağlık turizmi alanındaki mevcut durumu değerlendirebilir misiniz? Sağlık turizmi alanında Sağlık Bakanlığının çalışmalarını takip ediyor musunuz?
3	Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyeli hakkında ne düşünüyorsunuz?
4	Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi açısından güçlü ve zayıf yönleri nelerdir?
5	Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi tanıtımı pazarlama faaliyetleri adına neler yapılabilir?
6	Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi faaliyetlerini geliştirmesi konusunda nelere dikkat edilmesi gerektiği hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
7	Kayseri ve Nevşehir illerini sağlık turizmi konusunda marka yapabilmek için yerel yönetimlerin ve kurumların yapması gerekenler nelerdir? Varsa bu konu hakkındaki projelerinizde bahsedebilir misiniz?
8	Hangi ülkelerden Kayseri ve Nevşehir illerine sağlık turisti çekilebilir?
9	Kayseri ve Nevşehir illerine gelen sağlık turistlerine sağlık turizmi alanında hangi hizmetler verilmektedir.
10	Kayseri ve Nevşehir illerinde sağlık turistlerine yönelik düzenlenen turistik etkinlikler nelerdir?
11	Kayseri ve Nevşehir illerinde sağlık turizmi alanında hizmet veren kuruluşlar ve konaklama tesislerinin durumunu değerlendirebilir misiniz?
12	Kayseri ve Nevşehir illerinde sağlık turizmi kapsamında hizmet veren termal tesislerin konaklama ve ağırlama hizmet standartları yeterli midir?
13	Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyelini artırabilmek için neler yapılmalıdır?

### 3.5. Araştırma Bulgularının İncelenmesi

Araştırma kapsamında katılımcılar ile yapılan yüz yüze görüşmeler sonucunda Kayseri ve Nevşehir illeri ile ilgili detaylı güncel bilgilere ulaşılmıştır. Kamu hastaneleri ve özel hastane yöneticilerinin de içinde bulunduğu kişilerle yüz yüze görüşme yapılarak Kayseri ve Nevşehir illeri özelinde sağlık turizminin ve termal turizmin geldiği noktayı, il bazında sağlık turizmi potansiyelini, illerin güçlü ve zayıf yönleri, sağlık turizmi tanıtımı ve bölge için geliştirilebilecek pazarlama faaliyetlerini, iller bazında belirlenecek misyon ve vizyonun belirlenmesi, sağlık turizminde uyulması gereken yönetmelikler, yerel yönetimlerin desteği ve akreditasyon çalışmaları, sağlık turizmi kapsamında hizmet veren kuruluşlar ve konaklama tesislerinin durumu ve sağlık turizminin potansiyelini artırabilmek için bölgelerin kalkınması ve hak ettiği değeri

kazanarak marka destinasyon haline gelebilmesi için atılacak adımları ve kaçınılması gereken durumları, düzenlenmesi gereken konuları, yöneltilen soruların ışığında ele alıp aktararak araştırmaya katkıda bulunmuşlardır.

Katılımcıların özellikle üzerinde durduğu husus imaj ve markalaşma konusunda gerekli sağlık turizmi alt yapısına sahip olan Kayseri ilinin sağlık turizmi yönünden tanıtılmaması olduğunu ifade etmişlerdir. Bunun nedeni olarak koordinasyon eksikliği, özel ve resmi kurumlar arasındaki iletişim eksikliği ve sinerji olmadığını belirtmişlerdir. Bunun için de öncelikli olarak kamu-özel sektör arasında ortaya çıkan sorunların mevzuat düzenlemesiyle giderilmesi gerektiği noktasında ortak payda da buluşmuşlardır. Sağlık turizmi tanıtımı noktasında da sağlık kuruluşlarının başarı öykülerini kısa film veya video çekilerek ulusal ve uluslararası kanallarda yayınlanmasının etkili bir reklam olacağını, Kayseri'nin sahip olduğu Gevher Nesibe Hatun figürünü sağlık turizminde logo şeklinde kullanarak, ulusal ve uluslararası fuarlara katılım sağlayarak şehrin imajı için olumlu olacağını belirtmişlerdir. Bütün bunların yanı sıra turistik bölgelerin tanıtımının sağlık turizmine katkısı olacağını özellikle Erciyes Dağının imkânları, Aladağlar ve Kapuzbaşı bölgesinde rafting, kano, doğa gezisi ve dağ turizminin de katkısı olacağını vurgulamışlardır.

Sağlık turizminde hizmet veren sağlık kuruluşlarının reklamlarının ve web sitelerinin yetersiz olduğunu, web sitelerinin ve doktorözgeçmişlerinin en az iki dilde olması gerektiğini belirtmişlerdir.

Nevşehir ilinin de sağlık turizmi potansiyelinin yeterli olmadığını yalnızca termal turizm anlamında kaynaklara sahip olduğunu fakat bu kaynakların ve tesislerin de yeterince tanıtılmadığını dile getirmişlerdir. Yalnızca Kapadokya bölgesi turizm alanında ön plana çıkarılmış ve Kapadokya ile sağlık turizmi entegre edilemediğini, Kapadokya bölgesinin Kayseri ve Nevşehir illerinde yapılan sağlık turizmi ile entegre edilip gerekli reklamların yapılması gerektiğini ve Kapadokya'nın ortak bir zenginlik olduğunu unutmamak gerektiğini belirtmişlerdir.

Sağlık turizminin geliştirilmesi anlamında katılımcılar ortak noktada buluşmuşlardır. Öncelikli olarak Kayseri ve Nevşehir illerinde yapılan sağlık turizminin illere olan katkısının yüksek olacağını belirtmişler akabinde geliştirilmesi noktasında yurt içi, yurt dışı faaliyetlere ağırlık verilmesi gerektiği, bu konuda

üniversiteler ile ortak akademik çalışmalar yapılmasını, kongreler, çalıştaylar, sempozyumlar, fuarlar ve toplantıların daha sık yapılması gerektiğini belirtmişlerdir. Yerel yönetimin katkısını unutmamak gerektiğini yerel yönetimlerle sağlık turizmi paydaşlarının ortak çalışmalar yapmasını ve bu konuda bir ekip olmasını ifade etmişlerdir.

Diğer bir katılımcı ise havaalanlarında sağlık turizmi ile ilgili enformasyon birimlerinin oluşturulması gerektiğini, hedef ülkelerin belirlenerek o ülkelerden Kayseri ve Nevşehir'e direk uçuş yapan havaalanlarına billboard çalışması yapılabileceğini, yine hedef ülkelerde hastane ofislerinin açılmasını ve el broşürleri dağıtılması önerisini sunmuştur.

Dikkat edilmesi ve düzenlenmesi gereken diğer bir ortak nokta ise fiyat politikası konusunda özel ve kamu hastaneleri açısından fiyat farkının azaltılması gerektiğini tavan fiyatların eşit olması gerektiğini ve böylece haksız rekabetin de engellenmiş olacağını vurgulamışlardır.

Sağlık turizmi potansiyelinin artırılmasında bir katılımcı Kayseri ve Nevşehir illeri konseptine Sivas ilinde ilave edilmesi gerektiğini dile getirdi. Sivas'ta bulunan dünyaca ünlü Kangal Balıklı Kaplıcasının dünyadaki tek doğal tedavi merkezi olduğunu, sağlık turizmi anlamında tanıtım yaparken Sivas ilini de konseptte katmak gerektiğini ve böylece daha büyük bir potansiyele sahip olunacağını ve Kayseri, Nevşehir illeri için avantaj sağlayacağını belirtmiştir.

Katılımcıların yine ortak noktada bulunduğu diğer bir konu ise sağlık turizminin gelişmesi adına sağlık hizmetini sağlık turistine sunarken paket anlayışı içindedir. Bu noktada tur şirketleri ve otellerle anlaşma yapılmalı, konaklama imkânları ve gezi turları, kayak turizmi, kültür turizmi, yayla turizmi ilave edilerek paketler hazırlanmalıdır. Yani tedavi olmaya gelen sağlık turistinin hem tedavisi yapılmalı hem de tatil imkânı sunulmalıdır şeklinde belirtilmiştir.

Pazarlama noktasında sosyal medya pazarlama araçlarının da etkin kullanılabileceğini söyleyen katılımcılar Google Adwords, sosyal medya (facebook, instagram), LinkedIn ve Youtube gibi platformları kullanarak pazarlama tanıtım kampanyası yapılabileceğine dair öneriler sunmuştur.

Kayseri ve Nevşehir illerinin sağlık turizmi potansiyelini değerlendirdiklerinde sağlık turizmi ile alakalı gerekli sağlık alt yapısına sahip olduğunu dile

getirmişlerdir. Kayseri genelinde gerek kamu ve devlet hastaneleri gerekse özel hastaneler ve estetik merkezlerinin bulunduğunu ve bu merkezlerin tam donanımlı ve nitelikli doktorlar ile hizmet verdiğini fakat sağlık turizmi sektöründen yeterli pay alamadıklarını da ifade etmişlerdir.

Kayseri ilinin güçlü ve zayıf yönleri değerlendirildiğinde katılımcıların vermiş olduğu cevaplar ortak noktada buluşmaktadır.

Güçlü yönlerine bakıldığında;

- Erciyes Üniversitesi Hastanelerinin Türkiye’de bulunan 10 araştırma hastanesinden biri olmasıdır.
- Erciyes Üniversitesi’nde bulunan Genom ve Kök Hücre Ünitesinin olması, pediatrik vakalarda başarı oranının yüksek olması ve nakil merkezinin JCI akreditasyon belgesine sahip olmasıdır.
- Türkiye’de bulunan 10 şehir hastanesinden birinin Kayseri’de bulunmasıdır.
- İl genelinde bulunan özel hastanelerin Kalite Yönetim Belgesine sahip olması ve yine çoğunun sağlık turizmi yetki belgesini almasıdır.
- Hastanelerdeki yatak kapasitesinin oldukça fazla olmasıdır.
- İl genelinde faaliyet gösteren hastanelerin teknolojik alt yapısı yüksek olup, bilimsel anlamda yeni gelişmeleri de yakından takip etmektedir.
- İl genelindeki hastanelerin gerek büyük şehirlere gerekse yurt dışında ki hastanelerle karşılaştırıldığında daha uygun hizmet bedeli olmasıdır.
- Hastanelerde yeterli sayıda personel bulunmaktadır.
- Havaalanının şehir merkezine çok yakın bir noktada olması ve hızlı bir şekilde kara yoluyla ulaşımın rahatlıkla sağlanmasıdır.
- İl genelinde sağlık turizmi hastalarına öncelik verilmektedir.
- Şehir içinde trafik sıkıntısı olmadığı için ulaşım kolaylıkla sağlanmaktadır.
- Sağlık turizmi için gelen hastalara sağlık kurumları tarafından transfer hizmeti verilmesidir
- Turizm açısından zengin bir coğrafyaya sahip olmasıdır.
- Konaklama açısından 5 yıldızlı zincir oteller bulunmasıdır.



Zayıf yönleri ise;

- Sağlık hizmeti veren kuruluşlarda çalışan personellerin iyi derecede yabancı dil bilmemesi önemli sorundur.
- Sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren kurumlar arasında iletişim ve koordineli çalışma noktasında eksikliklerin olması önemli sorunlardan biridir.
- İl genelinde yeme içme ve eğlence alanlarında yetersizlik olması ve farklı kültürdeki insanlara hizmet sunuma noktasında yetersiz kalınmasıdır.
- Yurt dışı tanıtımlarına daha fazla ağırlık verilmemesidir
- Ulaşım noktasında hızlı trenin maalesef şehirden geçmemesidir.
- Yurt dışından tarifeli uçak sayıları yeterli değildir ve direk uçuşlarda yine az sayıdadır ve havaalanı etrafının düzenlenmesi gerekmektedir.
- Sektörde faaliyet gösteren aracı kurumların sayısı yetersizdir.
- Yurt dışından Kayseri'ye direk seferlerin sayısı azdır.
- Şehrin tatil durumun zayıf olması ve halkın yabancı turistlere alışkın olmaması nedeni ile şehrin sağlık turizmi destinasyonu olarak görülmemesidir
- Sağlık çalıştaylarının, kongrelerin ve sempozyumların yeterli sayıda yapılmaması dezavantajdır
- Yurt dışındaki hedef hasta grubunun belirlenmemesi ve bu hasta grubuna ulaşmada zorlanılması yine dezavantaj konumunda olmamızı sağlamaktadır.
- Şehirdeki tabelaların İngilizce olmaması, toplu ulaşım araçlarının birçoğunun turistlere hizmet verecek kapasitede olmaması dezavantaj olarak söylenebilir.
- Kurumların web sitesi maalesef yeterince detaylı hazırlanmamıştır.
- Yerel olarak sağlık turizminin gelişmemesi de önemli sorunlardan biridir.
- Sağlık turizmi paydaşları henüz yeterince gelişmemiştir.
- Sosyal medya fırsatları yeterince değerlendirilmemektedir.
- Sektörde çalışan uzman elemanların sık iş değiştirmesi de olumsuz etkilemektedir.

Katılımcılar güçlü ve zayıf yönlerini değerlendirirken güçlü alanlarını ön plana çıkarıp zayıf olduğu alanlarda iyileştirme ve geliştirme çalışması yapılırsa sağlık turizmi alanında ciddi bir potansiyel kazanmış olacağını vurguladılar.

Kayseri ve Nevşehir illerine hangi ülkelerden sağlık turisti çekilebilir sorusunu yanıtlayan katılımcılar hedef ülke seçiminde öncelikli olarak birincil öncelikli ülkelerin seçilmesi gerektiği yani Kayseri'ye direk uçuşu olan ve uçuş süresinin kısa olduğu ülkeler ki hastanın sağlığı için uçuş süresinin çok uzun olmaması gerektiğini dile getirmişlerdir. Diğer bir katılımcılar ise öncelikli olarak gurbetçilerin yoğun olarak yaşadığı ülkeler ve Orta Doğu ülkeleri olarak belirtmişlerdir. Ek olarak farklı kültürler ve coğrafyadan da sağlık turisti getirilebileceği ayrıca ifade etmişlerdir. Hedef ülkeler sıralandığında;

- Almanya
- Fransa
- Hollanda
- Avusturya
- Avrupa Ülkeleri
- Ortak değerler düşünüldüğünde Orta Doğu Ülkeleri Türkiye Cumhuriyetler
- Balkan Ülkeleri
- Yüksek bir potansiyel barındıran Afrika ve Afrika Ülkeleri
- İran
- Katar
- Rusya
- İngiltere
- Kültürel değerlere önem veren Japonya ve Kore

Olarak belirtmişlerdir. Ayrıca sağlık turizmi alanında gerekli alt yapıya sahip olduğunu, nitelikli doktorların olduğunu, teknolojik alt yapının yeterli olduğunu fakat bu alanı diğer ülkelere tanıtma noktasında yetersiz kaldığını da belirtmişlerdir.

Sağlık turistlerine verilen hizmetler sorulduğunda hastane yöneticileri sağlık hizmetleri alanında birçok çalışmalar yaptıklarını ve kendi hastaneleri bünyesinde hizmet verilen bölümleri söylemişlerdir. Bu bölümler;

- Plastik cerrahi
- Ağız ve Diş Hastalıkları
- Cerrahi operasyonlar( beyin, kalp, genel cerrahi, ortopedi branşları)
- Tüp bebek tedavisi
- Fizik tedavi
- Dermatoloji
- Göz hastalıkları
- Obezite cerrahisi
- Saç ekimi
- Onkoloji
- Yaşlı bakımı
- Üroloji

Bölmeleri olarak sıralamışlar ve sağlık turizmi alanının da geliştirilmesi gereken branşlarında olduğunu ifade etmişlerdir.

Kayseri ve Nevşehir illerine gelen sağlık turistlerine yönelik turistik etkinliklerin neler olduğu sorulduğunda katılımcılardan bazıları yukarıda da belirtildiği gibi paket hizmet verilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Özellikle hastanelerin halkla ilişkiler departmanı ile yapılan görüşmeler neticesinde sağlık turistine tedavisinin dışında 2 günlük rehberli gezi turları, bu turların ilk gününde Kayseri içi, ikinci gününde Kayseri dışı tarihi ve ören yerleri, Kapadokya bölgesi ki, burada balon ve at biniciliği tecrübesi sunabilecek gezilerin düzenlenmesi gerektiğini, Kayseri ilinde önemli tarihi mekânların ve tarihi eserlerin bulunduğunu ifade etmişlerdir. Gezilerin yine mevsime ve hava şartlarına göre yapılabileceğini özellikle kışın Kayseri’de bulunan Erciyes Dağına tur düzenlenebileceğini ve sağlık turistinin burada kayak tecrübesi edinebileceğini de ayrıca belirtmişlerdir.

Kayseri ve Nevşehir illerinde hizmet veren kuruluşların ve konaklama tesislerinin durumu sorulduğunda, kuruluşların eksikliklerine rağmen hizmet verebilecek durumda olduğunu yine kuruluşlar arasında koordinasyon sağlanırsa daha verimli sonuçlar elde edileceğini ifade etmişlerdir. Ayrıca kurumların işbirliği yapmaması neticesinde hem işbirliğinin ortaya çıkaracağı güç birliği engellenecek hem de yararlanabilecekleri devlet desteklerinden yararlanamamalarına sebep olacağını ifade etmişlerdir. Ayrıca Kayseri’de bulunan sağlık kuruluşları ve otellerin sağlık turizmi konusunda gereken işbirliğini yapması gerektiğini otellerde konaklayan

ziyaretçilere sağlık turizmi ile alakalı broşür dağıtılmasının gerekli olduğu söylenmiştir. Konaklama maliyetinin yüksek olduğu özellikle sağlık turistleri için konaklama sağlandığında fiyatların düşürülmesi gerektiği ve bu nokta da otellere teşviklerin sağlanması, otellerde çalışan personelin iletişim ve yabancı dil konusunda yetiştirilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Kayseri ve Nevşehir illerinin hizmet standartları ile alakalı olarak termal tesis yöneticileri Nevşehir'e bağlı Kozaklı Kaplıcalarının ilk sırada yer aldığını fakat eski usullerde çok fazla tesislerin bulunduğunu, son yıllarda daha modern ve lüks tesislerin yapıldığını ama çalışmaların maalesef yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca termal tesisleri banyo yapmanın ötesine taşıyacak çalışmaların yapılması, SPA merkezi olarak hizmet verecek tesislerin açılması ve bu tesislerde sosyal faaliyetlerin daha fazla yapılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Bunların yanı sıra termal tesislerin otel olarak yapılandırılmaması gerektiğini tedavi amaçları gözetilerek planlanmış olması gerektiğini, tesislerin dünya standartlarına yükseltilmesi ve tesislerde çalışan personelin en az iki yabancı dil bilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya genelinde en eski turizm hareketliliklerinden biri olan sağlık turizmi, günümüzde sağlık sektörünün önemli bir parçası olarak ortaya çıkmıştır(Connell, 2006).

2009 yılından itibaren hızla büyüyen ve gelişen sağlık turizmi sektöründe atılımlar yapan ülkemiz birçok şehrimize de gereken önemi ve hassasiyeti vererek sağlık turizmi sektöründe çalışmalarını sürdürmektedir.

Bu çalışmada Kayseri ve Nevşehir illerinin mevcut sağlık turizmi potansiyelleri, var olan potansiyellerinin artmasında önündeki engeller ve sağlık turizmi potansiyelini artırabilmek için yapılabilecekler noktasında öneriler de bulunulmuştur.

İlk olarak sağlık turizmi tanımlanarak, sağlık turizminin somut ve soyut faydaları, Dünyada ve Türkiye’de sağlık turizminin tarihi ve gelişim süreçleri hakkında bilgiler verildi.

Sonrasında sağlık turizminin alt dalları, Dünyada ve Türkiye’de sağlık turizminin yeri ve önemi konusunda çeşitli yaklaşımlar ve görüşlere göre ele alınarak konu hakkında bilgiler verildi. Ülkemizin bu noktada istatistiki verilere göre yetersiz kaldığı görülmüştür. Ülkemiz turizm yönünden yeterli tanınırlığa sahip iken sağlık turizmi yönünden tanınırlık derecesi düşüktür. Sağlık turizmi yönünden gerekli alt yapıya sahip olmasına karşın tanıtım ve reklamların yetersiz kalmasından dolayı bu alanda yeterince sağlık turisti ağırlayamamaktadır. Sağlık turistleri sağlık hizmeti alacakları ülkeleri tercih ederken öncelikli olarak kaliteli hizmeti uygun fiyata almak isterler. İkinci olarak sağlık hizmeti alırken uzun bekleme süreleri olmayan ülkeler tercihleri arasındadır. Son olarak sağlık hizmeti aldıkları ülkelerde aynı zamanda yeni yerler görmek ve turizm aktivitelerine katılmak isterler. Bu noktada ülkemiz hem turizm hem de sağlık turizmi yönünden gerekli alt yapıya ve donanımına sahiptir. Sağlık turistlerine ülkemizde hizmet verebilmek için gerekli tanıtım reklam faaliyetleri iyi yapılarak aracı kurumların sayısı artırılarak sağlık turizmi sektöründe daha başarılı olması sağlanabilir.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise Kayseri ve Nevşehir illerinin özellikleri ve sağlık turizmi potansiyeli hakkında araştırmalar yapılmıştır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde sağlık turizmi sektöründe hizmet veren hastane yöneticileri, başhekimler, başhekim yardımcıları ve termal otel yöneticileri ile

mülakatlar yapılmış olup araştırmaya yönelik hazırlanan sorular yönlendirilmiştir. Alınan cevaplar neticesinde Kayseri ve Nevşehir illerinin mevcut sağlık turizmi potansiyeli, bu potansiyelin artmasını engelleyen etmenlerin neler olduğu ve yapılması gerekenler konusunda bilgilere ulaşılmıştır.

Çalışmanın bu bölümünde yer alan bulgular ve yorumlar ile alakalı söylenebilecekler ise; illerin sahip olduğu hastane sayılarına bakıldığında sağlık turizmi yapabilecek yeterli düzeyde alt yapıya sahip oldukları gözlenmektedir. Fakat sağlık turizmi alanında tanıtım yaparken, tanıtımlarda tarihi ve turistik beldelerin ön plana çıkarılmaması ve yeterli tanıtımların yapılmaması sağlık turizmini olumsuz etkilediği söylenebilir.

İllere gelen sağlık turistlerine bakıldığında yoğunluk sıralamasına göre Almanya, Hollanda ve Irak'tan geldikleri tespit edilmiştir. Araştırmaya dahil olan hastane yöneticileri ve termal otel yöneticileri bu konuda hedef ülkeler olarak gurbetçilerimizin yoğun olarak yaşadığı ülkeleri ve uçuş süreleri kısa olan ülkeleri görmektedirler. Ancak tanıtımların yeterli yapılmaması, uluslararası anlaşmalar ve sigorta şirketleri ile yapılmayan anlaşmalar neticesinde sağlık turistlerinin çok fazla tercih ettikleri iller arasında olmadığı söylenebilir.

Sağlık turizmi sektörü disiplinler bir alan olması nedeniyle sağlık turizmi sektöründe yer alan kurumların koordinasyon içinde olmaları, paydaşlarla (hastane yöneticileri, aracı kurumlar, tur şirketleri, yerel yönetimler, otel yöneticileri, taksiciler) ortaklaşa çalışmalar yapmaları sağlık turizmi yönünden Kayseri ve Nevşehir illerini bir üst noktaya taşıyabilir.

Kayseri ve Nevşehir illeri termal kaynaklar yönünden oldukça zengin illerimizdendirler. Termal turizm alanının da sağlık turistlerine hizmet vermektedirler. Fakat sağlık turizminde olduğu gibi termal turizm alanında gerekli tanıtımların yapılmaması termal turizm sektörünü de olumsuz yönde etkilemektedir. Özellikle bu alanda tanıtımların iyi yapılması, tesislerin otel konsepti dışında tedaviye yönelik düzenlenmesi, sosyal aktivitelerin artırılması, spor tesislerinin, eğlence merkezlerinin kurulması ve SPA merkezlerinin kurulması termal turizm alanında olumlu etkiler yaratacaktır. Özellikle Kayseri'de bulunan volkanik kaplıca bu anlamda ön plana çıkarılabilir. Türkiye'de tek olan volkanik kaplıcanın kaynak suyunun sıcaklığının insan vücuduna en yakın sıcaklıkta olduğu, ısıtma soğutma işlemi yapılmadığı için zengin mineraller barındırdığı ifade edilebilir. Bunun yanı sıra kaplıca civarına son derece modern tesislerin inşa edilmesi ve tanıtımını da en iyi şekilde yapılması

neticesinde sağlık turistleri bu b6lgeye çekilebilir. Nevşehir ilinde bulunan Kozaklı kaplıcaları termal turizm yönünden önemli bir destinasyondur. Kozaklı kaplıcalarının da tanıtımı iyi yapılmalı ve tesisler zenginleştirilmeli ve sahip olması gereken standartlara taşınması gerekmektedir.

Ulaşım noktasında da hem kolay hem de zor olan kayseri ve Nevşehir illerine yurt dışı bağlantılı direk sefer sayıları çok azdır, İstanbul uçuş seferleri yetersidir ve firmalar arası rekabet neticesinde de uçuş fiyatları maalesef fazladır. Bu noktada yurtdışı bağlantılı direk sefer sayılarının artması, İstanbul uçuş seferlerinin artması ve fiyat konusunda da daha makul fiyatların belirlenmesi önerilebilir. Havaalanında küçük olması diğer bir etkidir. Bu noktada yerel yönetimlerin vasıtasıyla;

- Havaalanı büyüme konusunda çalışmalar yapılabilir.
- Özellikle çevre düzenleme noktasında çalışmalar yapılmalı, havaalanı etrafındaki çiftliklerin kaldırılarak kötü kokunun engellenmesi gelen yolcuların bunlardan etkilenmemesi sağlanabilir.
- Havalının dışında karayolu ile ulaşım kolaydır fakat hızlı tren maalesef şehirlerden geçmemektedir. Kapadokya ve Kayseri karayolu arası raylı tramvay yapılabilir böylelikle Kapadokya'ya gelen turistler Kayseri'de rahatlıkla sağlık hizmeti alabilir.

Sonuç olarak Kayseri ve Nevşehir illeri sahip oldukları sağlık hizmetleri alt yapısıyla sağlık turizmi sektöründen pay alabilecek potansiyelindedir. Sektörde yer alan paydaşlarla işbirliği içinde çalışırsa, her sektör üzerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirirse, tanıtım ve reklam konusunda gerekli çalışmalar yapılırsa Kayseri ve Nevşehir illeri sağlık turizmi sektöründe önemli destinasyonlardan biri olacaktır.

## KAYNAKÇA

- Acar, M., Demirbaş, D., Gedik, İ., & İltter, K. (2012). *Alternatif Turizm Girişimi: Termal Tesis Yatırım Analizi ve Fizibilite Raporu Projesi Sonuç Raporu*. Rekabet Araştırmalar Merkezi.
- Adıgüzel, M. (2020). Kuşadası Sağlık Turizmi Potansiyelinin Araştırılması. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Turizmi Yüksek Lisans.
- Akbulut, G. (2010). Türkiye'de Kaplıca Turizmi ve Sorunları. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 35-54.
- Altındış, M. (2015). *Termal Turizm*. Nobel Tıp Kitabevleri.
- Apaydın Başa, B. (2009). Türk Hamam Kültürünün Spa & Wellness Mekânlarının Tasarımına Etkileri. *Journal of World of Turks No:1* , s. 207.
- Avderen, S. (2011). İç Anadolu Bölgesindeki Kaaplıca ve Termal Tesislerin Türk Sağlık Turizmi İçindeki Yeri. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı.
- Aydemir , B., & Kılıç, S. N. (2017). Dünyada ve Türkiye'de Üçüncü Yaş Turizmi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Özel Sayı.3* , 1-11.
- Aydemir Atay, A. (2019). Uluslararası Termal Sağlık Turizmi Potansiyelinin Arttırılmasında Stratejik Pazarlama Planlaması: Pamukkale Karahayıt Termal Turizm Bölgesi İçin Bir Araştırma. Pamukkale üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Programı, Yüksek Lisans Tezi.
- Aydın, G., & Aydın, B. (2015). Dünyada ve Türkiye'de Sağlık Turizmi Pazarlama Uygulamaları ve Karşılaştırmalı Durum Analizi. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, sayı:16* , 1-21.
- Aydın, O. (2012). Türkiye'de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 14 (23)* , 91-96.
- Aydın, Ş., & Eren, D. (2019). *Alternatif Turizm*. Detay Yayıncılık.
- Aydın, V., & Özcan Korkmaz, Z. (2015). *Sağlık Turizmi*. Umuttepe Yayınları.
- Azıklı, H. S. (2008). Turizm Merkezlerinin Planlanması: Denizli Örneği. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Tezi.
- Bağcı, E., Uzun, C., & Bostan, A. (2020). Covid-19 ve Sağlık Turizmi. *Journal Of Awareness, cilt-5, sayı-3* , 331-348.
- Baltacı, F. (2015). *Türkiyede ve Dünyada Sağlık Turizmi(Medikal Turizm)* . Detay Yayıncılık.



- Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı. (2013). *Sağlık Turizmi Sektör Raporu*. Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı.
- Bayram Hacı Kaplıcaları. (2021, 06 17). Bayram Hacı Kaplıcaları: <http://www.bayramhacikaplıcaları.com/?SyfNmb=2&pt=Hakk%C4%B1m%C4%B1zda> adresinden alınmıştır
- Bayram, S., & Uzunlu Akkühah, A. (2020). Kayseri Sağlık Turizminin Geliştirilmesi Mevcut Durum Analizi ve 2021-2030 Eylem Planı. Oran Kalkınma Ajansı, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı.
- Buldukoğlu, S. (2014). Sağlık Turizminin Türkiye'deki Yeri ve Önemi. Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Bulgan, G., & Çarıkçı, İ. H. (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt:7, sayı:13, 15-42.
- Connell, J. (2006). Medical Tourism: Sea, sun, and and..... surgery. *Torism management* 27(6), 1093-1100.
- Corbin, J., & Strauss, A. (1998). *Basics of gualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks,CA:Sage.
- Çelik, A. (2009). *Sağlık Turizmi Kapsamında Termal İşletmelerde Sağlık Hizmetleri Pazarlaması ve Algılanan Hizmet Kalitesi; Balçova Termal İşletmesinde Bir Uygulama*. Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi.
- Çetin, T. (2011). Termal Turizm Potansiyeli Açısından Kozaklı (Nevşehir) Kaplıcaları. *Turkish Studies İnternational Periodical For The Languages Terature and History of Turkish or Turkic*, 899-924.
- Çetinkaya, T. (2010). Sağlık Turizmi Açısından Bursa İlinin Pazarlanabilirliği Konusunda Sağlık Çalışanlarının Görülerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. Sakaya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Çetinkaya, T., & Zengin, B. (2009). Yaşlı Bakımı ve Turizm. *Panel Bildiri s.172-181*.
- Çevirme, F. (2008). Global Ekonomik Kriz Sağlık Turizminin Önemini Arttırıyor. *Sağlık Turizm Bülteni*, Sayı:6, Yıl:1, Kasım-Aralık 2008, s. 1-32.
- Dalan, C. (2019). Muğla İli sağlık Turizmi Potansiyelin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Dalan, C. (2019). Muğla İli Sağlık Turizmi Potansiyelinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı.

- Edinsel, S., & Adıgüzel, O. (2014). Türkiye'nin Sağlık Turizmi Açısından Son Beş Yılda Dünya Ülkeleri İçindeki Konumu ve Gelişmeleri. *Çankırı Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 4, Sayı 2.* , s. 167-190.
- Erdoğan, E., & Aklanoğlu, F. (2008). Termal Turizm ve Afyon -Gazlıgöl Örneği. *e-Journal of New World Sciences* , s. 91-96.
- Evcı, D. E. (2005, Mayıs 5-7). Küreselleşme ve Turizm Sağlığı. 18 Mart Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, I. Çanakkale Turizm Bienali .
- FIB Haber Nevşehir'in Haber Sitesi.* (2021, 06 15). Nevşehirin Şifalı Suları ve Termal Haritası: <https://www.fibhaber.com/nevsehir/nevsehirin-sifali-sulari-ve-termal-haritasi-h37609.html> adresinden alınmıştır
- Gönenç, G. E., Veznikli, N., & Güneş, F. (2006). Üçüncü Yaş Turizminde Sağlık Sorunları. *II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, (s. 121).
- Gönenç, G. E., Veznikli, N., & Güneş, F. (2006). Üçüncü Yaş Turizminde Sağlık Sorunları. *II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, (s. 121).
- Gülen , K., & Demirci, S. (2012). Türkiye'de Sağlık Turizmi Sektörü . İstanbul Ticaret Odası.
- Gülşehir Kapadokya.* (2021, 06 18). Kaplıcalar, İçmeler: <https://sites.google.com/site/gulshirsitesi/gulsehir-kaplicalar> adresinden alınmıştır
- Gündüz, H. (2015). *Sağlık Turizmi Kapsamında Pamukkale Termal Kaynaklarının Değerlendirilmesi ve Sağlık Bakanlığı Belgeli Otellerde Müşteri Memnuniyetinin Belirlenmesi* . İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Programı.
- Haber 3.* (2021, 06 17). Haber 3: <https://www.haber3.com/guncel/tekgoz-kaplicalari-sekiz-asirdir- ilgi-goruyor-haberi-2827805> adresinden alınmıştır
- Haberler.com.* (2021, 06 17). Kayseri'nin Tek Volkanik Kaplıcası: <https://www.haberler.com/kayseri-turkiye-nin-tek-volkanik-kaplicasi-fizik-haberi/> adresinden alınmıştır
- Heung, V., Küçükusta, D., & Song, H. (2011). Medikal Tourism Development in Hon Kong: An Assesment of The Barriers. *Tourism Management*, 32 , 995-1005.
- İçöz, O. (2009). Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal (Tıbbi) Turizm ve Türkiye'nin Olanakları. *Journal Of Yaşar Universty* .
- Kapadokya Hastanesi.* (2021, 06 14). Kapadokya Hastanesi: <https://www.kapadokyahastanesi.com.tr/> adresinden alınmıştır
- Kaygısız Çullu, N., & Avan Kül, S. (2018). *Sağlık ve Sağlıklı Yaşam Turizmi*. Detay Yayıncılık.
- Kayseri Sağlık Turizmi Çalıştayı.* Kayseri Büyükşehir Belediyesi(2019)

- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 05). Kayseri Health Tourism : <http://www.healthtourismkayseri.com/tr/Hakkimizda> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 12). T.C. Kayseri Şehir ve Araştırma Hastanesi: <https://kayserisehir.saglik.gov.tr/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 12). T.C. Erciyes üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri: <https://hastaneler.erciyes.edu.tr/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 12). Denta Forum Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği: <http://www.dentaforum.com.tr/hakkimizda/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 12). Durupol Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği: <http://durupol.com/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 12). Özel Dünyam Hastanesi: <https://www.dunyamhastanesi.com/default.aspx> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 12). Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi: <http://www.humahastanesi.com.tr/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 12). Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi: <http://www.humahastanesi.com.tr/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 12). Türk Kızılay Sağlık: <https://www.kizilaysaglik.com.tr/hastanelerimiz/turk-kizilay-ozel-kartal-hastanesi/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 13). Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi: <https://mayagozkayseri.com/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 13). Medical Palace Hastanesi: <http://medicalpalace.com.tr/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 13). Oral Diş Polikliniği : <http://www.oraldis.com/Default.aspx> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 13). Ortoperi Diş Kliniği: <https://www.ortoperio.com.tr/#> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 13). System Hospital: <https://www.systemhospital.com/default.aspx> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 13). Özel Kayseri Tekden Hastaneleri: <https://www.ozel-kayseri.tekdenhastaneleri.com/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 13). Uzdent Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi: <https://www.uzdent.com.tr/> adresinden alınmıştır
- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 13). Acıbadem Kayseri Hastanesi: <https://www.acibadem.com.tr/hastane/kayseri-hastanesi/> adresinden alınmıştır

- Kayseri Health Tourism.* (2021, 06 14). Kayseri Memorial Hastanesi: <https://www.memorial.com.tr/hastaneler-ve-tip-merkezleri/kayseri> adresinden alınmıştır
- Kayseri.bel.tr.* (2021, 06 17). Kayseri Büyükşehir Belediyesi: <https://www.kayseri.bel.tr/kesfet-listeleme/yesilhisar-icmeceleri> adresinden alınmıştır
- kayseri.gov.tr.* (2021, 05 02). Kayseri Valiliği: <http://www.kayseri.gov.tr/> adresinden alınmıştır
- Kayseriden.biz.* (2021, 05 17). Kayseriden.biz web sitesi: <http://www.kayseriden.biz/> adresinden alınmıştır
- kayseriism.saglik.gov.tr.* (2021, 05 23). Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü: <https://kayseriism.saglik.gov.tr/> adresinden alınmıştır
- Kayseri'nin Zenginlikleri.* (2021, 06 17). Hacı Veli Termal Kaplıcaları: <https://kayseriv3.finarkurumsal.com/haci-veli-termal-kaplicalari.html> adresinden alınmıştır
- Kırıncı, S. (2020). Türkiye'de Medikal Turizm. *Health and Sport Full Text Book, INCES* (s. 34-36). International Congress Of Science Culture.
- Korkmaz Özcan, Z., & Aydın, V. (2015). *Sağlık Turizmi (Teori ve Politika)*. Umuttepe Yayınları.
- Kostak, D. (2007). Turizm Hareketleri (Türkiye Örneği Üzerinden Sağlık Turizmi), Yayınlanmamış yüksek lisans tezi., Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koyunoğlu, S. (2003). *Turist Sağlığı, Turist sigortası ve tüketicinin Korunması*. Detay Yayıncılık.
- Kozak, N., Kozak, M., & Kozak, M. (2014). *Genel Turizm*. Detay Yayıncılık.
- Köksal, A. (1994). *Türkiye Turizm Coğrafyası*. Gazi Büro Kitabevi.
- Köstepen, A. (2015). İzmir İlinin Medikal Turizm Potansiyelinin Tespiti. İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Lunt, N., Smith, R., Exworthy, M., Green, S., Horsfall, D., & Mannion, R. (2011). Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A Scoping Review.
- Morgan, G. (1980). Paradigms, Metaphors, and Puzzle Solving in Organization Theory. *Administrative Science Quarterly* vol:25 no:4 , s. 605-622.
- nevsehir.gov.tr.* (2021, 05 02). Nevşehir Valiliği: <http://www.nevsehir.gov.tr/> adresinden alınmıştır
- Otelleri.net.* (2021, 05 17). Otelleri.net web sitesi: <https://otelleri.net/nevsehir-nerededir-ve-nasil-gidilir.htm> adresinden alınmıştır

- Özen, Y. (2010). Türkiye'de sağlık Turizmi İşletmeciliğinde Franchising Sisteminin Uygulanabilirliğine Yönelik Niteliksel Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, SBE.
- Özsarı, S. H., & Karatana, Ö. (2013). Sağlık Turizmi Açısından Türkiye'nin Durumu. *J Kartal TR*,24(2) , 136-144.
- Sağlık Bakanlığı. (2012). *Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu*. T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı.
- Sağlık Turizmi Rehberi. (2009).
- Saruhan, Ş. C., & Özdemirci, A. (2018). *Bilim Felsefe ve Metodoloji*. Beta Yayınları.
- Seyyar, A. (2006). *Özüelülere Adanmış Sosyal Politika Yazıları*. Sakarya Büyükşehir Belediyesi.
- Sezer, M. S. (2010). Türkiye Turizm Sektöründe Müze Turizminin Payının Değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Kamu Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Şahbaz, P., Akdu, U., & Akdu, S. (2012). Türkiye'de Medikal Turizm Uygulamaları: İstanbul ve Ankara Örneği. *Bahkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi Cilt 15, Sayı 27* , 267-296.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2021, 06 03). Kayseri İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü: <https://kayseri.ktb.gov.tr/TR-162944/ilimizde-bulunan-otel-ve-yatak-sayilari.html> adresinden alınmıştır
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2017). Sağlık Turizmi Nedir? Satürk Yayını .
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2019). *Türkiye'de Sağlık Turizmi*. T.C. Sağlık Bakanlığı.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2015). Yatak sayısı ve kurum sayısı. T.C. Sağlık Bakanlığı.
- T.C. Turizm ve Kültür Bakanlığı. (2021, 06 03). Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü: <https://nevsehir.ktb.gov.tr/TR-285018/acenta-konaklama-tesisleri.html> adresinden alınmıştır
- T.C.Sağlık Bakanlığı. (2021, 06 05). T.C. Sağlık Bakanlığı Nevşehir İl sağlık Müdürlüğü: <https://nevsehirism.saglik.gov.tr/TR-109810/saglik-kurumlarimiz.html> adresinden alınmıştır
- Taş, D. (2014). Türkiye'den Medikal Turizm Kapsamında Hizmet alan Hastaların Memnuniyetlerinin Belirlenmesi: Ankara İli Örneği. Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı,Sağlık Kurumları İşletmeciliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi .
- TC. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2021, 01 21). Sağlık ve Termal Turizm Tanımı: [https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11492/saglik-ve-termal-turizmi-tanimi.html%20\(Eri%C5%9Fim](https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11492/saglik-ve-termal-turizmi-tanimi.html%20(Eri%C5%9Fim) adresinden alınmıştır

- Temizkan, S. P., & Temizkan, R. (2020). Dünyada ve Türkiye'de Medikal Turizm Kapsamında Plastik ve Estetik Cerrahi Uygulamaların Hizmet Pazarlaması Karması Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Journal Of Gastronomy Hospitality and Travel, Volüme 3, Number 2* , s. 284-298.
- Tengilimoğlu, D. (2017). *Sağlık Turizmi*. Siyasal Kitabevi.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Sağlık Turizmi: Tedavi Amaçlı ve Termal Turizmde Sorunlar ve Çözüm Önerileri,. *Hastane Dergisi*, 34-5 .
- Tengilimoğlu, D., & Işık, O. (2010). *Sağlık Turizmi Yönetimi*. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi.
- Termal Kaplıca Otelleri*. (2021, 06 14). Kayseri Kaplıcaları Termal Kaplıca Otelleri: <https://www.termalkaplicaotelleri.com/category/kayseri/kayseri-kaplicaları/> adresinden alınmıştır
- Termal Kaplıca Otelleri*. (2021, 06 17). Termal Kaplıca Otelleri: <https://www.termalkaplicaotelleri.com/kayseri-hasanarpa-koyu-sifali-maden-suyu-icmesi/> adresinden alınmıştır
- Termal Rehber*. (2021, 06 17). Kayseri İlindeki Şifalı Sular ve Kaplıcalar Rehberi, İyi Gelen Hastalıklar ve Tarihçeleri: <http://termalrehber.com/etiket/bogazkopru-icmesi/> adresinden alınmıştır
- turkcebilgi.com*. (2021, 05 02). Türkçe bilgi: <https://www.turkcebilgi.com/> adresinden alınmıştır
- Turner, L. (2010). Quality İn Health Care And Globalization Of Health Services: Accreditation And Regulatory Oversight Of Medical Tourism Companies. *International Journal For Quality İn Health Care Volume 23, Number 1: Doi: 10.1093/intghc/mzq078* , s. 1-7.
- Türkiye Tanıtma Plarformu*. (2021, 06 18). Kozaklı Termal Alanı: [https://www.tutap.com.tr/detay\\_tanitim/kozakli-termal-alani/1033](https://www.tutap.com.tr/detay_tanitim/kozakli-termal-alani/1033) adresinden alınmıştır
- türkiyeyedair.com*. (2021, 05 02). Türkiye'ye Dair: <https://www.turkiyeyedair.com/> adresinden alınmıştır
- Türkiye'yedair.com*. (2021, 05 02). türkiye'ye Dair: <https://www.turkiyeyedair.com/> adresinden alınmıştır
- TÜRSAB*. (2021, 04 12). TÜRSAB: [https://www.tursab.org.tr/dosya/12186/saglikturizmiraporu\\_12186\\_5485299.pdf](https://www.tursab.org.tr/dosya/12186/saglikturizmiraporu_12186_5485299.pdf) adresinden alınmıştır
- USHAŞ*. (2021, 04 12). USHAŞ: <http://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi.html> adresinden alınmıştır
- Versa Hastanesi*. (2021, 06 14). Versa Hastanesi: <http://www.versahastanesi.com.tr/tr> adresinden alınmıştır

- Yalçın, B. (2013). Antalya İli Sağlık Turizmi Potansiyelinin Araştırılması. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi.
- Yalçın, P. (2006). Türkiye'de Sağlık Turizminde Alt Yapı Oluşturulma Gereği ve Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yardan Dikmetaş, E., Dikmetaş, H., Us Çoşkun, N., & Yabana, B. (2014). Türkiye'de ve Dünyada Sağlık Turizmi. *Sağlıkta Performans ve Kalite (8)* , 27-42.
- Yaylı , A., & Sürücü, Ö. (2016). *Özel İlgi Turizmi*. Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, C. (2010). Medikal Turizm Araştırması. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü (Sağlık Turizmi Birimi) .
- Yirik, Ş. (2014). Sağlık Turizmi Üzerine Antalya Destinasyonunda Bir Araştırma. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi.
- Yirik, Ş., Ekici, R., & Baltacı, F. (2015). *Türkiye ve Dünyada Sağlık Turizmi (Medikal Turizm)*. Detay Yayıncılık.
- Zengin, B., & Eker, N. (2016). Sakarya İli Termal Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi. *Kastamonu üniversitesi, İİBF Dergisi, Sayı: 3* , 165-181.