

İZMİR'DE SAĞLIK TURİZMİNİN MEVCUT DURUMU VE POTANSİYELİNİN ANALİZİ¹

ANALYSIS OF THE CURRENT SITUATION AND POTENTIAL OF HEALTH TOURISM IN IZMIR

Dr. Öğr. Üyesi Ali Erhan ZALLUHOĞLU

Ege Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, İzmir/TÜRKİYE
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3483-3911>

Cihat KARSLI

Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Doktora Programı, İzmir/TÜRKİYE
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7054-5407>

Doç. Dr. Aykan CANDEMİR

Ege Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, İzmir/TÜRKİYE
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3765-4564>

Dr. Öğr. Üyesi Aşlı DİYADİN LENGER

İstanbul Gelişim Üniversitesi, İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul/TÜRKİYE
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0446-4059>

Reference

Zalluhoğlu, A.E., Karlı, C., Candemir, A. & Diyadin Lenger, A. (2020). "İzmir'de Sağlık Turizminin Mevcut Durumu Ve Potansiyelinin Analizi", Academic Social Resources Journal, (e-ISSN: 2636-7637), Vol:5, Issue:19; pp:808-822.

ÖZET

Sağlık turizmi, sağlık, teknoloji ve ulaşım sektöründeki gelişmelerin desteğiyle son yıllarda oldukça önemli gelişmeler göstermiştir. Birçok ülkede daha iyi sağlık ve bakım hizmeti alma, şifalı su kaynaklarından yararlanmak ve üst yaş grubu için sunulan terapi ve bakım hizmetlerinden faydalanma kapsamında sağlık turizmi faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Sağlık turizmi, sadece medikal faaliyetleri kapsamamakta, konaklama olanaklarından kişiye ve refakatçilerine yönelik turistik turlara kadar geniş bir faaliyet sürecini de içermektedir. Türkiye'de yetişmiş nitelikli sağlık işgücünün yanı sıra yüksek teknolojiye sahip sağlık tesis sayısının artmasıyla beraber sağlık turizmine olan talebin artış gösterdiği bilinmektedir.

Türkiye'nin üçüncü büyük şehri olan İzmir'in sahip olduğu turizm altyapısı ve zenginlikleri yanında beşeri sermayesiyle sağlık turizmi açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Araştırmanın amacı, İzmir ilinin sağlık turizmi açısından mevcut durumunu ve bu çerçevede potansiyelini analiz etmektir. Bu bağlamda, İzmir ilinde sağlık turizmi kapsamında temel aktörleri olarak faaliyet gösteren sağlık işletmeleri, konaklama ve turizm işletmeleri ile görüşülmüştür. Elde edilen bulgular sonucunda, İzmir'in sağlık turizmi açısından önemli bir potansiyeli olduğu tespit edilmiş olsa da bazı eksiklikler nedeniyle potansiyelini yeterli düzeyde ortaya çıkaramadığı ulaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: Sağlık Turizmi, Pazarlama, İzmir

ABSTRACT

Health tourism has shown significant developments in recent years with the support of developments in health, technology and transportation sector. In many countries, health tourism activities can be carried out within the scope of getting better health and care services, benefiting from healing water resources, and benefiting from therapy and care services for the upper age group. Health tourism does not only cover medical activities, but it also include a wide range of activities from accommodation opportunities to touristic tours for the person and their companions. Qualified workforce as well as the number of health facilities with high technology in Turkey has been increasing with growing demand for health tourism.

İzmir being Turkey's third biggest city, has considerable potential in terms of human capital, tourism infrastructure and cultural richnesses for health tourism. The aim of the research is to analyze the current situation and the potential of

¹ Makale, 26 - 28 Nisan 2018 tarihleri arasında 17. Uluslararası Katılımlı İşletmecilik Kongresi,'nde sunulmuş olan "Sağlık Turizmi Potansiyelinin Analizi: İzmir İli Örneği" isimli bildirinin genişletilmiş ve güncellenmiş halidir.

İzmir province within the context of health tourism. Within this context, interviews were made with firms in health sector, accommodation and tourism companies operating as the main actors in the scope of health tourism in İzmir. As a result of the findings, it has been determined that İzmir has an important potential in terms of health tourism, however she cannot reveal its potential sufficiently due to some deficiencies.

Key words: Health Tourism, Marketing, İzmir

1.GİRİŞ

Sağlık hizmetleri son derece önemli ihtiyaçlardan biri olmasına rağmen her ülkede istenen düzeyde ve hızda sunulamamaya başlamıştır. Sağlıkta ihmal edilemeye boyutu, ulaşım ve medikal teknolojilerdeki gelişmeler neticesinde tedavi ve sağlıklı yaşam talebindeki insanların uygun sağlık hizmeti kalite ve fiyat avantajları sunan ülkelere doğru hareketi kolaylaşmıştır. Bu kapsamda turizm sağlık ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla gerçekleştirilecek faaliyetlerle entegre bir sektör ortaya çıkmıştır.

2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Sağlık Turizmi ile ilgili farklı tanımlar bulunmakla beraber en temel bakış açısıyla “sağlık” ve “turizm” kelimelerinden yola çıkarak, sağlık için yapılan seyahatler olarak tanımlanabilmektedir. İnsanlar sağlık ihtiyaçlarını karşılamak için eski dönemlerden beri farklı bölgelere seyahat ediyor olsalar da özellikle son yirmi yıllık dönemde sağlık hizmeti süreçleri daha profesyonelce yönetilmeye başlamıştır. Sağlık turizmi, değer yaratan faaliyetlerin artmasıyla beraber ekonomiler için yüksek getiri sunar hale gelmiştir. Dünya genelinde yaratılan ekonomik getirilerinin fark edilmesiyle sağlık turizmine yönelik yatırımlar da dünya geneline yayılarak artış göstermiştir.

“Sağlık turizmi, sağlığın korunması, geliştirilmesi ve hastalıkların tedavi edilmesi amacıyla “ulusal sınırları aşmak” ve gidilen yerde bir günden az bir seneden fazla kalmamak koşuluyla sağlık ve turizm olanaklarından yararlanılması olarak tanımlanabilir. Belirtilen amaçlarla seyahat eden kişiye de “sağlık turisti” denilmektedir” (Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013; Kim vd. 2019). Sağlık turizminde ana fikir, günlük rutinden uzaklaşarak rahat ve değişik bir ortamda tedavi görmek veya sağlığı destekleyici hizmetler almaktır. Bir taraftan doğayla bütünleşmenin keyfini yaşarken diğer taraftan daha sağlık hizmetlerinden yararlanılmasını sağlamaktadır (Özek, 2012). Öncelikle amaç “tedavi” olmakla birlikte hastaların; konaklama, yiyecek-İçecek, ulaşım, seyahat programları gibi turizm sektörünün sağladığı hizmetlerden yararlanmasıdır (Tengilimoğlu, 2013 ;Toprak vd., 2014).

Ülkelerde sunulan sağlık hizmetleri turizm sektörünü iki farklı şekilde etkileyebilmektedir. İlk olarak, turistler potansiyel bir destinasyonu ziyaretçilere sağlıklı bir çevre sağlama konusundaki geçmişine göre değerlendirebilirler. Dolayısıyla, kazaların, yaralanmaların ve sağlıkla ilgili sorunların meydana gelmesi turistlerin deneyimini veya algısını ve sonucunda destinasyon tercihi için turizm talebini olumsuz yönde etkileyebilir. İkinci olarak, bazı ülkeler turizm sektörünü geliştirmek açısından sağlık turizmini geliştirmeye odaklanmış ve bu çabaların hem turist sayısını hem de turist gelirlerini artırabileceğine savunmuştur (Lee, 2010).

Teknolojinin gelişmesi, ulaşım maliyetlerinin azalması ve bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle sağlık turizmi faaliyetleri artış göstermiştir (Xu, vd., 2020). Sağlık turizm hizmeti için farklı ülkeleri tercih etme nedenlerinin başında kaliteli, ekonomik ve bekleme sürelerinin kısa olması öne çıkmaktadır (Chuang, vd., 2014). Sağlık turizminin ekonomik anlamda gerçekleştirildiği bölgeye pek çok olumlu katkısı bulunmaktadır. Öncelikli olarak sağlık turizmi bağlamında tedavi hizmetleri almak amacıyla gelen turistlerden ve onlara eşlik eden refakatçilerden elde edilen gelirler şehir ya da bölge ekonomisinin canlanması anlamında önemli bir kaynak yaratabilmektedir. Bununla beraber sağlık turistlerinin sosyal ve kültürel yönden karşılıklı kültürel alışverişlerde bulunması ülkeler ya da bölgeler açısından da önem taşımaktadır. (De Arellano, 2007).

Sağlık turizmi; hedef pazardaki turistlerin ihtiyaç ve beklentileri, tedavi şekilleri, kullanılan kaynakların farklılığına göre aşağıda verilen dört ana başlığa ayrılabilir (Bayın, 2015; Zarei ve Maleki, 2019):

- ✓ Medikal (tıbbi) turizm,
- ✓ Kaplıca (termal) turizmi,
- ✓ İleri yaş sağlık turizmi ve
- ✓ Engelli bakım turizmi.

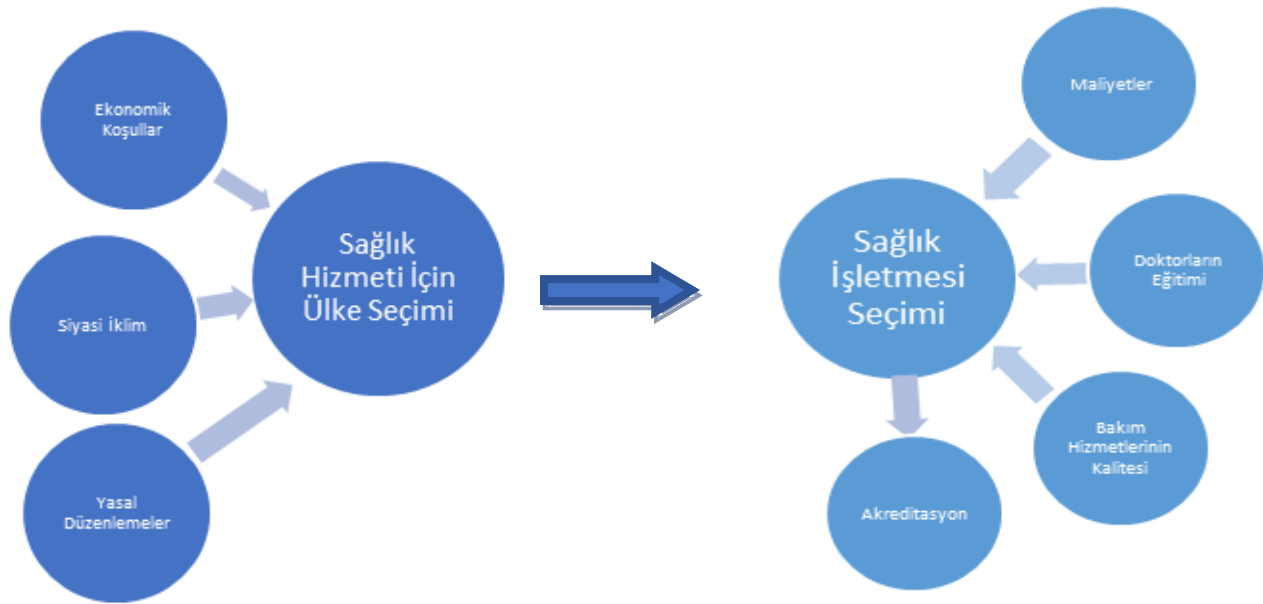
Medikal turizm, hastaların acil sağlık hizmetini ya da seçtikleri bir tıbbi hizmeti farklı ülkelerden alması olarak tanımlanmaktadır. Medikal turistlerin ziyaret niyeti üzerinde tutum, duyarlılık, önem, öznel normlar, engel ve fayda kriterleri etkilidir (Ban ve Kim, 2020; Chaulagain, vd., 2020). Bu kapsamda, medikal turizmde segmentasyon, amaç ve lokasyon değişimine göre farklılıklar gösterebilmektedir. Bazı araştırmacılar turistik seyahat sürecinde sağlık hizmeti almayı da medikal turizm kapsamında değerlendirirken, kimi araştırmacılara göre hastanın temel amacının sağlık ihtiyacı olması ve bu amaçla seyahat etmesi önem taşımaktadır (Cohen, 2008; Wongkit ve McKercher, 2013; Tontuş, 2015). Bu süreçte, hastanın tıbbi ve psikolojik durumuna göre hasta veya refakatçileri turistik gezi imkanlarından da faydalanabilmektedir (Zolfagharian, 2018). Ayrıca, turistlerin seyahat halindeyken acil veya plansız sağlık hizmeti almak zorunda kalması “Turistin Sağlığı” kapsamında incelenebilmektedir.

Termal turizmi, doğal sıcak su kaynaklarının sağlık amacıyla yararlanılması amacıyla düzenlenmesi olarak değerlendirmek mümkün olmakla beraber farklı su veya toprak özelliklerine göre klimatizm, üvalizm ve termalizm olarak adlandırabilmektedir (Güvenç, 2009; Çetinkaya, 2010; Kiremit, 2008; Doğanay ve Deniz, 2016). Termal turizm kapsamında mineralize termal su banyosu, içme, inhalasyon, çamur banyosu gibi çeşitli türdeki yöntemlerin yanında, iklim kürü, fizik tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, psikoterapi, diyet gibi destek tedavilerin birleştirilmesi ile yapılan kür hizmetleri (tedavi) sunulabilmektedir. Termal turizm, 12 ay turizm yapma imkanı, diğer turizm türleri ile bütünleşmenin sağlanması, eğlence ve dinlenme olanaklarının bulunması ve kür merkezi (tedavi) entegrasyonu ile bölge ekonomilerine önemli değer yaratma imkanları yaratılabilmektedir.

Sağlık turizmi yapan turistlerin yaşlarına göre kategorize edilebilmektedir. Bu bağlamda ileri yaş sağlık turizmi, literatürde, “3. yaş turizmi”, “3. yaş baharı turizmi” ve “yaşlı turizmi” gib benzeri kavramlarla da özdeşleşmiştir (Özsarı ve Karatana, 2013; Bayın, 2015; Tufan, vd., 2017). İleri yaş turizminin hedef kitlesindeki bireylerin çalışmıyor olması ve gelire sahip olmaları (emekli maaşı vb.) önemli bir potansiyel yaratmaktadır. Çeşitli sağlık merkezleri, tatil köyleri ve bakım evleri, bakım hizmeti süresince düzenlenen gezi turları ve uygulanan terapiler ileri yaş sağlık turizminde sunulan hizmetler olarak sayılabilir (Bektaş ve Şimşek, 2016).

Engelli kavramı, “Sağlık alanında “maluliyet”, bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı durum” olarak tanımlanabilmektedir (Dünya Engelliler Vakfı, 2010). Dünya Sağlık Örgütüne göre dünya çapında bir milyardan üzerinde insan farklı engellilik durumlarıyla yaşamaktadır (<https://www.who.int>: erişim tarihi: 10.09.2020). Her insan gibi engelli bireylerin de turizm talepleri bulunmaktadır. Engelli bireylerin turizm talepleri sağlık turizmi kapsamında incelenmekte olup, özel medikal hizmetler ve turizm imkanlarının sağlanması gerekmektedir. Holden (2010), engellilerin turizm faaliyetleri sürecinde karşılaştıkları problemler nedeniyle refakatçileri ile seyahat etmek zorunda olduklarını ve bu seyahatlerinde diğer insanlar gibi güçlüklerle karşılaşmadan turistik hizmetlerden faydalanabilmelerinin önemli bir tercih nedeni olduğunu vurgulamıştır.

Smith ve Forgione (2007), bir hastanın yurtdışında sağlık hizmeti alma kararını etkileyen faktörleri iki aşamalı bir modelle açıklamaktadır (Şekil 1).



Şekil 1: Sağlık Turizmi Karar Modeli

Kaynak: Smith, P. C., & Forgione, D. A. (2007). Global outsourcing of healthcare: a medical tourism decision model. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 9(3), 19-30.

Birinci aşamada, ekonomik koşullar, siyasi iklim ve yasal düzenlemeler hastaların sağlık hizmeti için tercih edecekleri ülke seçimlerini belirlemektedir. Ülke seçiminde genel makroekonomik faktörlerin sağlık turizmi için seçilecek ülke tercihinde etkili olduğu görülmektedir. İkinci aşamada ise sağlık işletmesinin seçimi bulunmaktadır. Bu aşamada sağlık işletmelerinin maliyetleri, sağlık personelinin eğitimi, bakım hizmetlerinin kalitesi ve sağlık işletmesini sahip olduğu akreditasyonlar öne çıkmaktadır. İkinci aşamada sağlık hizmeti sunacak işletmenin hizmet potansiyeli ve kalitesinin seçimde öne çıktığı vurgulanmaktadır.

Çapar ve Aslan (2020), 1700 potansiyel sağlık turistiyle online olarak yaptıkları çalışmada elde ettikleri bulgulara göre, sağlık hizmeti kalitesi, turizm olanakları, hijyen düzeyi, sağlık hizmetlerine erişim ve medikal turizm destinasyonlarının sağladığı potansiyel tasarruf, sağlık turizmi ile ilgili potansiyel turistlerin Türkiye seçiminde etkili olduğu görülmüştür. Ayrıca yaygın inanışın aksine, sonuçlar tıbbi bakım için katlanılan maliyetin tıbbi bakımın kalitesi kadar etkili bir faktör olmadığını göstermiştir. Gereksiz idari prosedürler ve uzun bekleme süreleri nedeniyle kendi ülkelerinde sağlık hizmetlerine olumsuz tavır alan kişilerin, sağlık turizme katılma konusunda daha yüksek motivasyona sahip oldukları da görülmüştür (Çapar ve Aslan, 2020)

3.TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİ: İZMİR İLİ DEĞERLENDİRMESİ

Dünyadaki hızlı gelişmelere paralel olarak Türkiye'de sağlık turizminin son on yılda sağlık ve ekonomik politikalarında daha fazla öne çıktığı görülmektedir (Onuncu Kalkınma Planı, 2013). Kalkınma planı kapsamında, sağlık turizmine yönelik kurumsal ve hukuki altyapının geliştirilmesi, sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi, sağlık turizmi hizmet kalitesinin artırılması, sağlık turizmi alanında etkin tanıtım ve pazarlama yapılması önceliklendirilmiştir (Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013).

Türkiye sahip olduğu doğal ve kültürel özellikler itibarıyla turizm sektöründe önemli bir paya sahiptir. Turizm destinasyonları arasında dünya çapında 6. sırada yer alan Türkiye'nin, geçen yıllara göre en çok ziyaret edilen ülkeler arasında popülerliği de artış göstermiştir (UNWTO, 2019).

Türkiye'nin turizm açısından sahip olduğu güçlü yönler, sağlık turizmi açısından da tercih edilmesinde öne çıkmaktadır (Oprak, vd., 2014). Türkiye'nin sağlık turizmi destinasyonu olarak tercih edilme sebepleri arasında, sağlık sektörü çalışanlarının uzmanlığı, sağlık teknolojisinde ileri

teknoloji cihazların kullanılması ve modern tesislerinin bulunması öne çıkmaktadır (Isikli, vd., 2019). Sağlık İstatistikleri Yıllığı (2019) verilerine göre Türkiye'deki kamu, özel ve üniversite hastane sayısı sayısı 1538, hastanelerdeki yatak kapasitesi ise 237.504'e ulaşmıştır. Türkiye genelinde 168 Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, 7.692 Diş Polikliniği ve 2.188 diş hastanesi de hizmet vermektedir (Başara vd., 2020).

Türkiye, dünyanın önde gelen sağlık turizm destinasyonlarından biri olma potansiyeline sahiptir. Bu potansiyelin başlıca nedenleri, uluslararası turizm performansını artıran teknolojik altyapı, nitelikli sağlık personeli yapısı ve düşük maliyetli hizmetlerin sunulmasıdır. Ek olarak, uzmanlaşmış sağlık personeli, dünyanın farklı noktalarına erişim sağlayabilen bir ulusal havayolu, JCI (Joint Commission International) akredite işletmeler, çok sayıda termal kaynağa sahip olunması, dört mevsime yayılmış turistik alternatif olanakları, doğal güzellikler ve tarihi zenginlikler de Türkiye'nin sağlık turizm çekiciliğini artırmaktadır (SATURK, 2015; Sag ve Zengül, 2019).

Sağlık Turizminin ülkelere ekonomik açıdan çeşitli avantajlar sağlaması, günümüzde bu alana yapılan yatırımların da artmasını sağlamıştır. Bu bağlamda sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren işletmelerin artışına bağlı olarak hizmetlerin fiyatlanması açısından da rekabet ettikleri görülmektedir (Rerkrujipimol ve Assenov, 2011). Bununla beraber sağlık turizminin büyük oranda ekonomik nedenlere bağlı olarak gerçekleşmesi, fiyatlama politikalarının da beklenen tedavi ve bakım kalitesi çerçevesinde rekabet kriteri göz önüne alınmasını öne çıkarmaktadır. Sağlık turizmi fiyatlamasına yönelik karşılaştırma Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Sağlık Hizmeti Fiyatlarının Karşılaştırılması

Tıbbi İşlem	Ortalama Fiyat (ABD Doları)						
	Türkiye	ABD	Almanya	Hindistan	Meksika	İspanya	Tayland
By-Pass	8.500-21.000	-	-	7.500- 10.500	39.000-42.000	39.000-43.000	22.500-24.500
Kalça Protezi	10.000-23.000	30.000	27.000	7.000- 9.500	39.000	16.300-18.900	12.000-17.000
Kalp Kapakçığı	13.750-23.000	-	-	9.500- 14.000	39.000	43.000-47.500	18.500-22.000
Diz Nakli	9.000-23.000	26.000	23.000	7.000- 10.000	21.000	16.000-18.500	10.500-16.500
Omurga Füzyon	7.000-23.000	-	29.000	7.500- 11.500	25.000	25.000-32.500	9.700-12.500
Rahim Alınması	-	-	11.000	2500-10000	9.700	13.500-1.500	4.500-8.000

Kaynak: TURSAB Turizm Raporu, 2014.

İzmir, termal turizm, medikal kaplıcalar, geriatri, engelli turizmi açısından Türkiye'nin öne çıkan illeri arasında sayılabilir. İzmir ili, engelliler ve yaşlılar için mobilite araçları, turizm hizmetleri, sağlıklı yaşam tarzı bisiklet parkurları ile; hem yerli hem de yabancı turistler için cazip bir destinasyon olmaya devam etmektedir. Karmaşık ve kaliteli hizmetleri sunmak ve hastaları desteklemek için birçok hastane ve tıp merkezinin faaliyet göstermesi İzmir sağlık turizminin omurgasını oluşturmaktadır (Çevik ve Feher, 2019).

İzmir'de, 3.377 uzman hekim, 2.381 pratisyen hekim, 2,142 asistan hekim olmak üzere toplam 10.900 hekim bulunmaktadır. İzmir'de 3 hastane, 1'de klinik laboratuvar olmak üzere, 4 sağlık işletmesi, kalite ve hasta güvenliği alanındaki en iyi uygulamaları belirleyen, ölçümleyen ve dünyayla paylaşan JCI (Joint Commission International) ile akredite edilmiş durumdadır. Sağlık alanında İzmir'deki yatırımlar her geçen gün artmaya devam etmekte olup İzmir ili de bu kapsamda potansiyeli ile dikkat çekmektedir (Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü vb.). İzmir'in sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyi, sağlık turizminin yanı sıra alternatif turizm olanaklarını da sunabilmesi sağlık turizmi açısından önemli avantajlar kazanabilmesine olanak sunmaktadır (<http://www.izto.org.tr/tr/izmir-saglik>; Erişim tarihi, 13.08.2020).

Daştan (2014), İzmir Ekonomi Üniversitesi İşletme Fakültesi'nin "İzmir Kalkınma Planı" hazırlanması temalı proje çalışmasının bir aşamasında İzmir ilindeki sağlık ve turizm ile ilgili olarak düzenlenen çalışmaya dayanarak yaptığı çalışmada sağlık turizminde İzmir'in güçlü yönlerini;

- ✓ Türkiye'deki son yıllarda yapılan sağlık yatırımlarından yüksek payı alması
- ✓ JCI akreditasyonuna sahip hastanelerin bulunması,
- ✓ Termal su kaynakları bakımından en verimli illerinden biri olması,
- ✓ Termal tesislerin çoğunun beş yıldızlı kritere sahip olması ve bu tesislerde spa ve wellness hizmetlerinin tüm çeşitlerinin bulunması,
- ✓ Türkiye'nin popüler kıyı turizm olanaklarına sahip olması,
- ✓ Sağlık turizmine önemli katkılar sağlayan ulaşım, otelcilik, sigorta, pazarlama ve eğitim gibi sektörlerde yüksek standartlı bir altyapı ve donanımına sahip olması olarak sıralamıştır.

İzmir'in sağlık turizminde zayıf yönlerini ise;

- ✓ Sağlık turizmi anlamında farkındalık ve bilincin tam olarak gelişmemesi,
- ✓ Kamu hastanelerinin JCI belgesine sahip olmaması,
- ✓ Sağlık personelleri arasında yabancı dil bilgisine sahip olanların sayısının çok az olması,
- ✓ Sağlık turizmi ile ilgili tanıtımların yeterli düzeyde yapılmaması,
- ✓ İzmir'e olan yurtdışı ve yurtiçi uçuşların diğer turistik şehirlere kıyasla az sayıda olması olarak sıralamıştır.

Köstepen ve Öter (2015) 15 (onbeş) sektör çalışanıyla yaptıkları çalışmada İzmir'in nitelikli tesisleri (sağlık, turizm vb.) insan kaynakları, kültürel ve doğal mirası yanında lojistik imkânları ile önemli bir potansiyele sahip olduğunu ancak bunun yanında istenilen düzeyde direkt uçuşların olmaması ve yerel yönetim ile merkezi yönetim arasındaki koordinasyon eksikliğinin İzmir için dezavantaj teşkil ettiğini ortaya koymuşlardır. Bunun yanında İzmir'de sağlık turizmi ile ilgili olarak paydaşların gerekli çalışmaları yapması, işletmelerin gerekli alt yapı ve üst yapı çalışmalarını yaparak, sağlık turizmi ile ilgili eksiklikleri bitirmesiyle, kentin sağlık turizmine daha elverişli bir hale geleceğini belirtmişlerdir. Son olarak gerekli tutundurma ve tanıtım faaliyetleri yoluyla İzmir'in potansiyelini harekete geçireceğini vurgulamışlardır.

Mirza (2017) İzmir'in son yıllarda giderek önem kazanan bir turizm çeşidi olan sağlık turizminde kümelenme temelli planlama ile rekabetçi bir destinasyon olma potansiyelini incelediği çalışmada İzmir'in gerek doğal gerekse sektörel arz açısından medikal turizm pazarına hitap edebilecek hatta bir marka destinasyon olabilecek potansiyele sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Fakat bu potansiyelin kümelenme temelli işbirliğine dayalı bir organizasyon yoluyla daha planlı ve sürdürülebilir olacağını vurgulamıştır.

4. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

4.1. Çalışmanın Amacı

Sağlık turizmi alanında Türkiye'deki yatırımlar her geçen gün artmakta olup, İzmir ili sahip olduğu potansiyeli ile dikkat çekmektedir. İzmir, kitle turizminin yanı sıra alternatif turizm imkânlarını da sunabilmesi yönüyle sağlık turizmi açısından değerli görülmektedir. Araştırma kapsamında, İzmir ilinin sağlık turizmine yönelik mevcut durumu ve potansiyeli analiz edilmiştir. Araştırmanın amacı, İzmir ilinde sunulan sağlık turizm hizmetlerini ve işleyişini analiz ederek, küresel çapta artmakta olan talebe ve beklentilere yönelik öneriler sunmaktır. Elde edilen bulgular, sağlık turizmi alanına yönelik stratejiler geliştirilmesi açısından önem taşımaktadır.

4.2.Yöntem ve Örneklem

Araştırma kapsamında İzmir ilinin sağlık turizmine yönelik mevcut durumu ve potansiyeli analiz edilmiştir. Bu kapsamda Türkiye sağlık turizmine yönelik nicel bilgilere, T.C Sağlık Bakanlığı, T.C Sağlık Bakanlığı'na bağlı Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu ve Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı ve farklı kurumların istatistiki çalışmalarıyla ulaşılabilmektedir. Bununla beraber Türkiye sağlık turizmine yönelik literatür incelendiğinde araştırmaların çoğunlukla ikincil kaynaklara dayanan durum değerlendirmeleri olduğu görülmektedir. Birincil verilere dayanan, sağlık turizm yöneticilerinin deneyimlerine yönelik çalışmalar ise çok az sayıdadır. Bu bağlamda doğrudan sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren işletmelerin incelenmesi, sağlık turizmini etkileyen özel durumlara ve bu durumların ortaya çıkma nedenlerine yönelik kapsamlı bilgi sağlanmasına olanak sağlayacaktır.

Sağlık sektörü, yapısı itibarıyla toplumun farklı kesimlerine yönelik hizmetler sunabilmekte, aynı zamanda küresel bir nitelik kazanmış ve önemli bir potansiyele sahip hale gelmiştir. Sağlık turizmi kapsamında hedef kitle küresel bir potansiyel kazanmış durumdadır. Küresel faaliyetlerin öne çıktığı sağlık turizmi alanında farklı aktörlerin faaliyetlerinin ve bakış açılarının tespit edilebilmesi amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden birebir mülakat tekniğinin uygulanması yoluyla veri toplanması tercih edilmiştir. Araştırma keşifsel nitelikte olup veri toplama yöntemi olarak sosyal bilimlerde de yaygın olarak kullanılan “yarı yapılandırılmış görüşme” tekniği uygulanmıştır. Katılımcılardan deneyimleri çerçevesinde, sağlık turizm faaliyetlerinde sektörün mevcut durumunu yansıtan durumları, alanın güçlü ve zayıf yönlerini betimlemeleri talep edilmiş böylelikle katılımcıların da araştırmayı yönlendirmelerine olanak verilmiştir.

Amaçlı örneklem yöntemi kullanılmış olup İzmir ilinde;

- ✓ İl sağlık müdürlüğü yetkilileri (İki yönetici),
- ✓ Kamu ve özel hastaneler, (İki kamu, iki üniversite ve yedi özel hastane yöneticisi),
- ✓ Otel ve sağlık merkezleri (Üç otel ve iki spa/wellness merkezi),
- ✓ Turizm acentaları (üç acente)

ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler Şubat 2018-Mayıs 2020 yılları arasında gerçekleştirilmiş ve toplam 21 yönetici ile görüşülmüştür. Görüşmeler, önceden randevu alma yoluyla ilgili kişiler ziyaret edilerek ortalama 60-90 dakika arasındaki sürelerde gerçekleştirilmiştir.

Görüşmelere nitel araştırmanın temel prensibi çerçevesinde kalıpların ortaya çıktığı ve tekrar etmeye başladığı doyum noktasına kadar devam etmiştir. Çalışmada hiçbir şekilde işletme veya kişi ismi kullanılmayacağı konusunda katılımcılar bilgilendirilmiştir. Buna rağmen, katılımcılar görüşmelerin, video, ses kaydı vb. şekilde kayıt altına alınmasını istememiş ve veri toplama aşamasında sadece araştırmacıların tuttuğu notlardan faydalanılmıştır.

Yarı yapılandırılmış mülakat formu iki bölümden oluşmuştur. İlk bölümde görüşmelere katılan profesyonel yöneticilerin deneyimlerine ve konularına yönelik sorular sorulmuştur. İkinci bölümde, literatür taraması kısmında ön plana çıkan ve Türkiye’de sağlık turizmi için 13 (onüç) özellikli duruma ilişkin birer soru hazırlanmış ve katılımcılardan, verilen her bir başlık için deneyimlerini örneklendirerek anlatmaları istenmiştir.

5. BULGULAR

5.1. Sağlık Turizmi Çerçevesinde İzmir’de Öne Çıkan Sağlık Hizmetleri

Yapılan görüşmelerde katılımcılar Türkiye’nin sağlık turizminde ön plana çıkmaya başlamasıyla bazı tedavi ve ameliyat türlerinde özellikle tercih edilebilir konuma geldiğini, İzmir’in Türkiye’nin geneline uyumlu şekilde özellikle tüp bebek tedavisi (IVF), genel cerrahi, estetik cerrahi, saç ekimi, göz ameliyatları ve diş tedavilerinde öne çıktığını ve tedavilerini başarılı bir şekilde tamamlayarak ülkelerine memnun dönmelerini sağlamakta olduğunu belirtmişlerdir. İzmir’in önde olduğu alanlar

arasında tüp bebek tedavisi, kardiyoloji, ortopedi, estetik ve plastik cerrahi (BBL, bişektomi, göz kapağı estetiği, kulak estetiği, six pack, rinoplasti, liposuction, karın germe, meme dikleştirme, saç ekimi, yüz ve boyun germe, meme küçültme, meme büyütme, jinekomasti), obezite tedavisi (tüp mide, mide balonu, gastrik bypass, diyabet tedavisi), ağız ve diş sağlığı (implant, porselen ve zirkonyum kronlar, kaplamalar), göz hastalıkları tedavisi (lazer ameliyatları, katarakt, mercek yerleştirme) bulunmakla birlikte başka alanlarda da hizmetler sunulmaktadır.

5.2. İzmir'in Tercih Edilme Nedenleri

Görüşme kapsamında katılımcılar Türkiye genelinde sağlık alanındaki teknolojinin gelişmişlik düzeyi, maliyetler, hekimlerin uzmanlıkları ve tecrübeli oldukları alanlar, komşu ülkelerle olan ilişkiler, hız ve bekleme süreleri gibi faktörler de Türkiye'nin tercih edilmesinde önemli rol oynadığını ifade etmişlerdir. Özellikle, tüp bebek tedavisi (IVF), genel cerrahi, estetik cerrahi, saç ekimi, göz ameliyatları ve diş tedavilerinde Türkiye'nin, birçok şehrinde sağlık turizmi kapsamında hastalarını kabul etmekte ve tedavilerini başarılı bir şekilde tamamlayarak ülkelerine memnun dönmelerini sağlamakta olduğu belirtilmiştir.

Katılımcıların tamamı, sağlık turizminin İzmir için gerçekten de çok uygun olduğuna inanmaktadır. İzmir'in sağlık alanında en önemli avantajları arasında özellikle deneyim bakımından nitelikli insan gücü, kamu ve özel hastaneler/sağlık işletme ile bu işletmelerin yüksek teknoloji altyapısı ön plana çıkmaktadır. Katılımcılar sağlık turizmi ve yabancı ülkelere gelecek olan sadece hastalara değil aynı zamanda refakatçilerine ve yakınlarına da en iyi şekilde hizmet verebilmek için uzun yıllardan beri yatırım yaptıklarını, sağlık ve turizmin hizmetler sektöründe çok dikkat edilmesi gereken ve hassasiyet taşıyan iki alan olduğundan dolayı bir taraftan nitelikli çalışan istihdam etmeye çalıştıklarını, diğer taraftan da mevcut çalışanların niteliklerini artırmaya çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Bir ülkenin ya da bir şehrin sağlık turizmine elverişliliği konusundaki önemli bir gösterge de ulaşım yönünden elverişli olmasıdır. Bu yönden bakıldığında katılımcılar, İzmir'in şehir içi ulaşımı yönünden çok fazla sıkıntısı olmamasına rağmen uluslararası uçuşlarda dezavantajlı olduğunu belirtmişlerdir. İzmir'e direkt uçuşların kısıtlı sayıda olması ve İstanbul üzerinden aktarmalı uçuşlar yapılmasından dolayı hastaların İzmir'i tercih etmedikleri ortaya çıkmıştır. Bu noktada sadece şehir içi ulaşımında yaşanan sıkıntılar nedeniyle, birçok hastanenin konaklama için İzmir dışındaki noktaları tercih ettiği bilgisi edinilmiştir.

Elde edilen bir başka bulgu da, sağlık turizmine dahil olacak kişilerin uluslararası ilişkiler, siyasi olaylar ve huzursuzluklardan olumsuz etkilendikleridir.

5.3. İnsan Kaynakları Konusundaki Çalışmalar

Hizmetler sektörü kapsamında farklılaşan pazarlama karmasının en önemli bileşenlerinden biri olan insan yani personel, hizmetler sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde emek yoğun olmasından dolayı mal üreten işletmelere oranla daha kritik role sahiptir. Gerek sağlık gerekse turistik işletmelerin hizmet kalitesini belirleyen unsurların başında da müşteri-personel etkileşimi gelmektedir. Personel kapsamına en kıdemli ve uzman doktorlardan temizlik elemanlarına kadar tüm çalışanlar girmektedir. Hastanelerde temelde 4 grup personel bulunmaktadır. Bunlardan ilki doktorların, hemşirelerin, hastabakıcıların vb.'lerinin oluşturduğu doğrudan sağlık hizmeti veren personel, ikincisi doğrudan sağlık hizmeti veren personele destek veren ve yine sağlık işlemleri (laboratuvar, tahlil, röntgen vb.) gerçekleştiren personel, üçüncü grup günlük işleri/işlemleri (kayıt, giriş-çıkış işlemleri, sigorta, ödeme, temizlik, yemek vb.) gerçekleştiren personel ve son olarak tesislerin yönetsel çalışmalarında (genel yönetim, finans, insan kaynakları, satın alma, pazarlama vb.) görev alan personellerden oluşmaktadır. Ayrıca belirtilmelidir ki sağlık hizmeti almak isteyen kişilerin isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek istekte ve bilinçte olan nitelikli ve eğitimli personel, sağlık hizmeti alınması ve kalınan süre boyunca karşılaşılabilecek sorunları ortadan kaldırmakta ve misafir memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir unsur olmaktadır. Sağlık sektöründen farklı olarak sağlık turizmi kapsamında çalışmalar yapan ve bu çalışma kapsamında

görüşülen işletmeler özellikle uluslararası boyut söz konusu olduğu için yatırımlarını ve çabalarını çeşitlendirip artırmak zorunda kaldıklarını da belirtmişlerdir. Son olarak belirtilen bir husus da işletmelerin müşteri ilişkileri yönünden deneyimli çalışanlara sahip olmaları gerektiğidir.

Katılımcılar İzmir ilinin sahip olduğu üniversite sayısı ile insan kaynakları açısından bir sıkıntı yaşamadığını vurgulamaktadırlar. Özellikle yabancı dil bilgisi sahip nitelikli çalışan bulma konusunda avantajlı olduklarını belirtmişlerdir.

5.4.Sağlık Turizmi Çerçevesinde Maliyetler ve Fiyatlar

Birçok üründe olduğu gibi hizmetler sektöründe alım kararlarında fiyat ya da yeni bakış açısıyla müşteriye olan maliyet etkili bir pazarlama değişkenidir. Birçok hizmet, hizmetin alınacağı yer (destinasyon) ve tesis için hazırlanan paket (ulaşım, konaklama, tedavi vb.) katlanılacak maliyetlerin belirlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Uluslararası pazardaki ekonomik koşullar da fiyatlandırmayı etkilemektedir. Yapılan görüşmelerde sağlık turizmi kapsamında verilen sağlık hizmetleri, konaklama ve hizmet kalitesinin yüksek olması buna mukabil müşterilere yönelik maliyet olarak uygun olması Türkiye ve özellikle İzmir'in tercihlerde öne çıkmasını sağladığı vurgulanmıştır. Bu bağlamda turistik gezisi sırasında İzmir'de estetik cerrahi operasyon fiyatlarını öğrenen bir turistin, İngiltere'ye döndüğünde sağlık turizmi alanında iş faaliyetine başladığı ve Türkiye'ye sağlık turisti getirmeye yönelik özel hastaneler ile anlaşma yaptığı bilgisi Türkiye'deki sağlık operasyonlarının ekonomikliğine yönelik elde edinilen bulgulardandır.

Altının çizilmesi gereken bir husus da maliyetler söz konusu olduğunda üç önemli konu ortaya çıkmaktadır. Bunlardan ilki sağlık hizmetini alacak olan kişilerin katlanmak zorunda oldukları maliyetlerdir. İkincisi sağlık hizmetini alacak kişilerle birlikte olan yakınlarının katlanmak zorunda oldukları maliyetlerdir. Üçüncüsü ise parasal olmayan maliyetlerdir. Parasal olmayan maliyetler arasında zaman harcama, özellikle bekleme, istenmeyen zihinsel ve fiziksel çaba yanında duyularla ilgili olumsuz deneyimler gelmektedir. İşletmeler gerek parasal gerekse parasal olmayan maliyetlerin son derece dikkatli bir şekilde ulusal ve uluslararası rekabet koşulları da dikkate alınarak planlandığını belirtmişlerdir.

5.5.Sağlık Turizmi Çerçevesinde Fiziksel Çevre

Hizmetin verileceği ortamın tasarlanması ve hizmet performansının somut unsurlarının sunulması son derece önemlidir. Hizmet performansını ve/veya sunumunu destekleyen somut unsurlarla birlikte hizmetin sunulduğu ve işletme-müşteri etkileşiminin gerçekleştiği mekanlar fiziksel ortamı oluşturmaktadır. Hizmet ile ilgili karar verilmeden önce işletmenin kalitesi ve özellikleri hakkında somut kanıtlar ve bazı ipuçları aranmaktadır. Bu bağlamda binalar/çevresi, iç tasarım/tefiriş, araçlar/donanım, personelin giyim kuşama, ses ve kokular gibi diğer somut unsurlar fiziksel ortamı oluşturmaktadır. Fiziksel ortam, alınan hizmetten duyulan memnuniyet ve sadakatın oluşturulmasında, hizmetlerin/işletmelerin tavsiye edilmesinde önemli bir etken olarak görülmektedir. Sağlık hizmetlerinden yararlanmak üzere gerçekleştirilecek satın alma kararları öncesince daha fazla ipucu/kanıt aranmakta ve daha çok bilgiye de ihtiyaç duyulmaktadır. İşletmelerin ve destinasyonların fiziksel ortamı ile ilgili edilen bilgilerin bireylerde ve/veya beraberindeki kişilerde olumlu etkiler bırakması bu kitleyi işletmeye ve destinasyona çekmektedir.

Yapılan görüşmelerde İzmir'in sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren işletmelerinin yeni olmaları, binaların ve fiziksel çevrenin gerek mimari, gerekse kullanışlılık açısından uygunluğu ve çekiciliği gibi güçlü özellikleri sayesinde sağlık turizmi açısından büyük bir potansiyele sahip olduğu ifade edilmiştir. Vurgulanması gereken bir husus da genel pazarlama faaliyetleri çerçevesinde özellikle de internette (web siteleri, sosyal medya vb.) başta tesisler olmak üzere sunulan hizmetler hakkında açıklayıcı, ikna edici, çekici görseller ve sözlü ifadeler kullanıldığıdır. İşletmeler internete özel ilgi göstermektedir ve hedef kitlelerine uygun olarak farklı dillerde iletişim kurmaya çalışmaktadırlar.

Bunların yanında şehrin benzersiz ve iyileştirilebilir termal kaynakları, hâlihazırda kurulmuş sağlık turizmi merkezleri, tüm yıl boyunca uygun iklim koşulları, eşsiz bir coğrafyası, tarihi mirası ve

uygun altyapısı ve belediyenin sunduğu hizmetler ve tesislerin de olumlu etkiler yarattığının altı çizilmiştir.

5.6. Süreçlerin Yönetimi

Süreçlerin tasarlanması, uygulanması ve yönetimi, tatmin ve memnuniyet seviyesini etkileyen, kritik bir faaliyetler zinciridir. Süreç yönetimi işletmede tüm işletme faaliyetlerini kapsamaktadır. Bir işletmenin işlerini nasıl yaptığı, çoğu zaman ne yaptığı kadar önemli olabilmektedir. Müşteriler özellikle hizmetin üretiminde ortak rol oynuyorlarsa süreçlerde aktif olarak bulunmaktadır. Süreç, uygulanacak hizmetin oluşturulması ve tesliminde metodun seçimi ve izlenecek olan yolu içermektedir. Süreç dâhilindeki faaliyetlere akışın tasarımı, müşterilere yönelik faaliyetlerin sayısı ve sırası, müşterinin katılımının mahiyeti, iletişimde olacak personelin rolü, teknolojinin rolü, otomasyonun derecesi örnek verilebilir. Kötü tasarlanmış süreçler zaman kaybına, olumsuz müşteri deneyimine ve hayal kırıklığına neden olmaktadır. Etkili ve verimli işleyen, beklentileri karşılayarak memnuniyet yaratan hizmet süreci faaliyetleri, uyumlu işleyiş ve doğru bir organizasyon yapısının mevcudiyeti müşterilerin memnuniyetini ve tatminini arttıracaktır.

Yapılan görüşmelerde sağlık turizminin sadece hastane, klinik vb.den ibaret olmadığı, aynı zamanda sağlık tesislerinin merkezde olduğu sağlık ve turizm faaliyetlerinin uyumlu bir şekilde bütünleştiği büyük bir portföy olarak tanımlanmıştır. Bu portföy içinde yabancı ülkelerde yapılan tanıtımlar, pazarlama faaliyetleri, sigorta vb. yasal işlemlerin yürütülmesi, gerekli izinlerin alınması, vize, uçak biletleri, sağlık tesisi ve otel rezervasyonları, karşılama ve transfer işlemleri, çevre gezileri, faturalandırma vb. çok sayıda işlemin olduğu ve birbirinden bağımsız gibi görünen hizmetlerin birbirine entegre olarak herhangi birinde aksama olmadan gerçekleştirilmesi gerektiği vurgulanmış, İzmir'in yıllar içinde sağlık ve turizm alanında edindiği tecrübeleri birleştirerek memnuniyetin en üst düzeyde olduğu hizmetler bütünü sunduğunun altı çizilmiştir.

İzmir'de sağlık değer zincirini etkili bir şekilde oluşturmuş olan özel hastanelerin bulunduğu vurgulanmıştır. Bu bağlamda Irak, S.Arabistan ve Libya'da faaliyet gösteren şirketlerle anlaşmalar yapıldığı, gerektiğinde ambulans uçaklar kullanılarak bu ülkelerden Türkiye'ye sağlık turisti getirildiği bilgisine ulaşılmıştır. Bu tip örnek uygulamaların sayısının artırılması İzmir ilinin sağlık turizm kenti marka algının oluşturulması açısından önem taşıdığını söylemek mümkündür.

5.7. Sağlık Turizmi Konusunda İzmir'de Yapılması Gerekenler

Katılımcılar, şehrin sağlık turizmi için büyük bir potansiyele sahip olduğuna, ancak bu potansiyelin tam olarak kullanılmadığına inandıklarını, İzmir'de sağlık turizmi yönünden ilgilenilmesi gereken birçok sorunun olduğunu da dile getirmişlerdir. Katılımcılara göre her ne kadar geçen yıllar içinde son derece olumlu gelişmeler yaşansa da İzmir'de sağlık turizminin çerçevesinin hala çok dar tanımlandığı, ortak bir sağlık turizmi politikasına ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir. Ayrıca İzmir'in sağlık turizmi yönünden konumlandırılmasının tam ve doğru yapılmasının, imajının güçlendirilmesinin ve markalaşmasının gerekli olduğu vurgulanmıştır. Örneğin katılımcılar İstanbul özellikle Ortadoğu'dan saç ekimi konusunda büyük ilgi görmekte ve merak uyandırmakta olduğunu belirtmiş ve bu turistleri İzmir'e getirmenin oldukça zor bir süreç olduğunu vurgulamıştır. Dolayısıyla İzmir'e yönelik marka algısı ve konumlandırmanın etki bir politikayla yönetilmesi sağlık turistlerini cezbedebilmek açısından önem taşımaktadır.

İzmir'in sağlık turizmi altyapısı kapsamında özellikle mevcut otellerin dikkat çekici bölümünün sağlık turizmi standartlarını ve gereksinimlerini karşılayamadığı üzerinde de durulmuştur. Sağlık turizmi açısından otellerin süratle elverişli hale getirilmesi ve oteller yönünden sağlık turizmi için ortak bir yönerge oluşturulması gerekliliği ifade edilmiştir.

Sağlık turizmi açısından en önemli görev özellikle kamu ve üniversite hastanelerine düşmektedir. İzmir'de mevcut kamu ve üniversite hastanelerinin sağlık turizmi yapısına uygun olmaması nedeniyle yeniden yapılandırılma gerekliliği bulunmaktadır. Uluslararası standartlarda kaliteli hizmetin bir göstergesi sayılan JCI akreditasyon belgesine sahip hastanelerin sayısının artırılması gerekliliği üzerinde durulmuştur. Özellikle, hastanelerin yüksek hasta sayıları nedeniyle bu alana

yeterince eğilemedikleri de özellikle vurgulanmıştır, ayrıca bu işletmelerdeki yöneticilerin İzmir için sağlık turizmi faaliyetlerinde istekli fakat umutsuz oldukları da katılımcılar tarafından belirtilmiştir. Sektörel anlamda nitelikli işgücünün kamu kurumlarında çalışma koşullarının yoğunluğu ve fazlalığı nedeniyle özel hastanelerde çalışmayı tercih etmesi ve halihazırda mevcut yöneticilerin sağlık kökenli olması da İzmir'in sağlık turizmi için önemli bir dezavantaj olarak görülmüştür. Hastanelerde özellikle işletme ve pazarlama eğitimi almış yöneticilerin sağlık turizminin gelişiminin ivme kazanmasına önemli katkılarda bulunacağını altı çizilmiştir

Bir ülkenin ya da bir şehrin Sağlık Turizmine elverişliliği konusundaki önemli bir gösterge de ulaşım yönünden elverişli olmasıdır. Bu yönden bakıldığında katılımcılar, İzmir'in şehir içi ulaşımı yönünden çok fazla sıkıntısı olmamasına rağmen uluslararası uçuşlarda dezavantajlı olduğunu belirtmişlerdir. İzmir'e direkt uçuşların kısıtlı sayıda olması ve İstanbul üzerinden aktarmalı uçuşlar yapılmasından dolayı hastaların İzmir'i tercih etmedikleri ortaya çıkmıştır.

İzmir'in sağlık turizmi kapsamında tanıtımına yönelik faaliyetlerin gerçekleştirilmesi aşamasında bürokrasi anlamında yeterli desteğin sağlanamadığı ortaya çıkmıştır. Sağlık turizmine yönelik gerçekleştirilen reklam ve tanıtım çalışmalarında özel sağlık işletmelerinin daha ön planda olduğu ifade edilmiştir. İzmir'e sağlık turistlerini çekme aşamasında yurtdışında faaliyet gösteren tanıtım ofislerinin yeterli işlevde çalışmadığı, ikili işbirliklerinde eksiklikler olduğu, bu bağlamda özellikle reklam ve tanıtım aşamasında,

- I. Sosyal medya ve internet üzerinden içeriklerin (hastaların izinleri doğrultusunda onay alarak yararlanılan hizmetlere göre önce-sonra durumları şeklinde görseller ve bilgiler) daha yoğun kullanılmasını
- II. Youtube da tanıtım videolarının daha fazla yayınlanmasını
- III. TV reklamları ve Fuar katılımlarına gereken önemin verilmesini
- IV. Aylık yurtdışı organizasyonların (Uzman doktor katılımı ile sohbet ve seminerler), aksatılmadan gerçekleştirilmesi gerekliliğini özellikle belirtmişlerdir.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Sağlık turizmi genel anlamda sağlık turistleri şeklinde adlandırılan hastaların, sağlık koşullarını iyileştirmeleri adına gerçekleştirdikleri seyahatler olarak tanımlanmaktadır. Sağlık turizmi eski zamanlardan beri var olmasına rağmen ülkeler özellikle son dönemlerde popülerliğini artıran ve adını sıkça duyduğumuz bu alternatif turizm türüne, turizm gelirlerini artırmak adına yönelmektedirler.

Günümüzde, sağlık turizmi kapsamında uygun ve gelişmiş sağlık tesislerinin yanı sıra, nitelikli tıbbi ve idari kadroya sahip ve düşük maliyetli ülkeler, pazar paylarını artırmak için özveriyle çalışmaktadır. Son on yılda Türkiye, bu sektördeki konumunu küresel olarak istikrara kavuşturmak için önemli adımlar atmaktadır. Pek çok girişim doğru bir şekilde yapılsa da, Türkiye'nin sağlık turizmi ve medikal turizm açısından hala gelişme aşamasında olduğu kabul edilmektedir.

Ev sahibi ülkenin ekonomisi üzerinde önemli bir etkiye sahip olan sağlık turizmi endüstrisinin eğilimlerini ve belirleyicilerini anlamaya yönelik artan bir ihtiyaç vardır. Türkiye'nin uluslararası bir turizm destinasyonu olarak popüleritesi, başta hekimler üzere sağlık personelinin yüksek niteliği ve uzmanlığı, önde gelen sağlık işletmelerinde bulunan ileri teknoloji ile birleştiğinde, Türkiye'yi sağlık turizmi açısından en popüler seyahat destinasyonlarından biri haline getirmektedir.

Yaklaşık 8500 senelik tarihi geçmişiyle medeniyetlere ev sahipliği yapmış olan İzmir Türkiye'nin önem bir kıyı kenti konumundadır. Tarihi ve kültürel mirasının yanı sıra iklimi ve coğrafi güzellikleriyle turizm sektörü açısından, yerli ve yabancı turistleri bölgeye çekmektedir. 629 kilometrelik sahil şeridi, yaklaşık 100 kilometrelik doğal plajının yanında jeotermal kaynaklara da sahiptir. Kitle turizmi açısından özellikle son zamanlarda Antalya Muğla ve İstanbul'a göre popüleritesini kaybetmesine rağmen İzmir ili Türk turizminin hala önemli bir destinasyonu

konumundadır. Kitle turizminin yanı sıra alternatif turizm yönünden bölgenin kaynakları ve potansiyelleri göz önüne alındığında sağlık turizmi bölgeye uygun bir alternatif turizm olarak karşımıza çıkmaktadır.

Popüler bir turizm destinasyonu olması ve turizm hizmetleri sektöründe tecrübeli olmasından dolayı İzmir'de sağlık turizmi kolaylıkla geliştirilebilir bir altyapıya sahiptir. İzmir'in bir liman şehri olması ve kruvaziyer turizminin gelişmiş olmasından dolayı turizm açısından da halihazırda oldukça avantajlı bir konuma sahiptir.

Sağlık turizmi değer zincirindeki paydaşlar entegre hizmet üretebilmelidirler. Sağlık turizminde hasta ve hasta yakınlarının Türkiye'ye ve hastanelere/sağlık tesislerine çekilebilmesi bu konuda paket programların hazırlanması ve bunların da diğer işletmelerle koordinasyon halinde yapılması gereklidir. Sağlık turizmi kapsamında çapraz satış alternatifleri yüksek olan İzmir ilinin potansiyeli diğer zincirindeki diğer üyelerle etkili çalışılarak kullanılabilir Ayrıca gelişmiş ülkelerdeki sağlık ve sigorta sistemleri, teşhis ve tedavi fiyatları ve medikal teknolojiler için bilgi kaynakları oluşturulmalı, sağlık turizmi için hedef ülkeler ve pazarlar düzenli olarak belirlenerek sağlık turizm işletmeleri bu pazarlara yönlendirilmelidir.

İzmir sağlık turizmi hizmetlerini sunabilme açısından önemli bir potansiyele sahip olmasına rağmen konuyla ilgili mevcut paydaşlar arasında önemli bir koordinasyonsuzluk bulunmaktadır. Bu bağlamda genel olarak yönetimler, yöneticiler, tur operatörleri, acenteler ve sağlık işletmeleri, birlikte hareket etmelidir. Turizm ve sağlık ile ilgili işletmeler, konuya gerekli özeni göstermeli ve sağlık turizmi için en etkili pazarlama yöntemlerinin ne olması gerektiği sorusuna sürekli yanıt aranmalıdır. Şehrin imajının yeniden konumlandırılması gereklidir. Bu kapsamdaki çalışmalar tek bir merkezi birim tarafından yönetilerek İzmir sağlık şehri olarak konumlandırılabilir.

Sağlık turizminde birçok vesileyle satış ve pazarlama uluslararası fuarlar aracılığıyla yapılmaktadır. İzmir ilinin konumlandırması kapsamında ilgili kamu ve özel işletmelerin fuarlara etkin katılımı önemlidir. Elde edilen bulgularda işletmeler fuar katılımlarını belirtse de koordinasyonsuzluk ve Türkiye sağlık turizm imajını oluşturacak ortak mesajların verilmiyor olması bir giderilmesi gereken bir eksiklik olarak dikkat çekmektedir.

Bürokrasi sürecinde daha önceki çalışmalarda da vurgulandığı üzere İzmir'e ulaşım sağlık turizmi açısından halen ciddi bir sorun olarak devam etmektedir. Sağlık turistleri İzmir için aktarma yapmaktansa benzer hizmetleri sunan ve doğrudan uçuş olan noktaları tercih etmektedirler. Bu çerçevede kamu otoriteleri başkanlığında özel havayolları şirketlerinin ve sağlık turizm işletmelerinin ortak bir çatıda bir araya gelerek kazan kazan ilişkisini destekleyecek bir yapı veya çözüm üretmeleri önem taşımaktadır.

Elde edilen bulgular kapsamında İzmir'in sağlık turizm kaynaklarının tercih edilen bir sağlık turizmi destinasyonu olabilmesi açısından yeterli olduğu görülmektedir. Buna karşılık uygulanan stratejilerin sayılı işletmelerle sınırlı kalmış olması dikkat çekicidir. Ortak bir vizyon oluşturulmasına yönelik çalışmalar yapılmış olsa da bu çalışmaların da etkileşim zayıflığı nedeniyle amacına ulaşamadığı ve sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren önemli sayıdaki işletmenin sürece dahil edilemediği görülmektedir.

Sonuç olarak geniş katılımı yaratabilecek ortak bir vizyon ve strateji oluşturulması gerekmektedir. İzmir ilindeki farklı büyüklükteki sağlık turizm işletmeleri kümelendirilerek bu sürecin yürütülmesi sağlanabilir. Bununla beraber sağlık turizm sürecinin işlerliğini bozan bürokratik eksikliklerin ve ulaşım probleminin çözülmesine yönelik adımların da acilen atılması önem taşımaktadır. Sağlık kamu otoriteleri önderliğinde bir koordinasyon oluşturulması ve faaliyetleri bazında sağlık turizm işletmelerinin sürece dâhil edilmesiyle sağlık değer zincirinin başarılı bir şekilde kurulması sağlanabilir. İzmir ili ortak değer yaratımından ve strateji oluşturulmasından sağlanacak potansiyelle sağlık alanında turizm sektöründen hak ettiği payı kazanacaktır.

KAYNAKÇA

- Ban, H. J. & Kim, H. S. (2020). "Applying the Modified Health Belief Model (HBM) to Korean Medical Tourism". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10): 36-46.
- Başara, B.B., Aygün, A., Çağlar, İ.S & Kulali B.(2020). "Sağlık İstatistikleri Yıllığı 2019 Haber Bülteni". T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü.
- Bektaş, G. & Şimşek, F. (2016). "İleri Yaş Sağlık Turizminde Mobil Sağlık Hizmetlerinin Önemi", *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 3(4): 179-185.
- Chia, K. W. & Liao, Y. M. (2020). "An Exploratory Study of Factors Influencing Chinese Outbound Medical Tourism". *Journal of China Tourism Research*, 1-19.
- Chuang, T. C., Liu, J. S., Lu, L. Y. & Lee, Y. (2014). "The main paths of medical tourism: From transplantation to beautification". *Tourism Management*, 45, issue C, 49-58.
- Çapar, H. & Aslan, Ö. (2020). "Factors affecting destination choice in medical tourism". *International Journal of Travel Medicine and Global Health*, 8(2): 80-88.
- Çetinkaya, T. (2010). "Sağlık Turizmi Açısından Bursa İlinin Pazarlanabilirliği Konusunda Sağlık Çalışanlarının Görüşlerinin Belirlenmesi", *Yüksek Lisans Tezi, Sakarya*.
- Çevik E. & Feher A. (2019). "The City of Izmir and Some Types of Tourism Practiced in This Area", *Lucrări Ştiinţifice, Seria I*, 21(3): 136-139.
- Daştan, İ. (2014). "Türkiye'de Sağlık Turizmi: Türkiye Ve Özelinde İzmir'de Sağlık Turizminin Mevcut Durum Analizi Ve Strateji Önerileri". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(10): 143-163.
- De Arellano, A. B. R. (2007). "Patients without borders: the emergence of medical tourism", *International Journal of Health Services*, 37(1): 193-198.
- Doğanay, H. & Deniz, M. (2016). "Sağlık Turizmi Merkezi Olarak Alangüllü- Elengüllü (Germencik- Bozköy) Kaplıcası", *Doğu Coğrafya Dergisi*, 21(36):157-182.
- Güvenç, C. (2009). "Türkiye'deki Termal Turizm Tesislerinin Planlama ve Tasarım İlkelerine İlişkin Bir Model Önerisi", *Doktora Tezi, İstanbul*.
- Hadian, M., Jabbari, A., Mousavi, S. H. ve Sheikhbardsiri, H. (2019). "Medical tourism development: A systematic review of economic aspects". *International Journal of Healthcare Management*, 1-7.
- Holden, B. R. J. (2010). "Inches From Paradise: A Documentary Film Exploring How Caregivers Of Mobility-Challenged Family Members Experience", *California State University, Presented to the Department of Anthropology*.
- Isikli, E., SerdarAsan, S. & Karadayi-Usta, S. (2019). "Predicting the Medical Tourism Demand of Turkey". In *Global Joint Conference on Industrial Engineering and Its Application Areas* (pp.119-132). Springer, Cham.
- İzmir İl Sağlık Müdürlüğü (2020). "İzmir İli Sağlık Tesisleri", <https://izmirism.saglik.gov.tr/TR,134872/saglik-tesisleri.html>, (Erişim Tarihi: 09.10.2020).
- Keleş, S. Ş. (2019). "Sağlık", <http://www.izto.org.tr/tr/izmir-saglik>; (Erişim tarihi, 13.08.2020).
- Kim, S., Arcodia, C. & Kim, I. (2019). "Critical success factors of medical tourism: The case of South Korea". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(24): 49-64.
- Kiremit, A.Ş. (2008). "Turizmin Gelişiminde Bir Alternatif Olarak Medikal Turizm: Bir Sağlık Kuruluşunda Araştırma", *Yüksek Lisans Tezi, Ankara*.

- Koca, C. (2010). “Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu”, Dünya Engelliler Vakfı. İstanbul.
- Köstepen A. & Öter, Z. (2015). “İzmir İli Sağlık Turizmi Potansiyelinin Değerlendirilmesi”, I. Eurasia International Tourism Congress: Current Issues, Trends and Indicators (EITOC-2015): 657-666.
- Lee, C.G. (2010). “Health care and tourism: evidence from Singapore”, *Tourism Management*, 31(4): 486-488.
- Mirza, N. (2016). “İzmir Medikal Turizm Kümelenme Potansiyeli”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(4): 743-768.
- Özek, M.V. (2012). “Sağlık Turizmi Kapsamları”, İzmir Ticaret Odası Sunumu.
- Özsarı, S. H. & Karatana, Ö. (2013). “Sağlık Turizmi Açısından Türkiye'nin Durumu”. *Journal of Kartal Training & Research Hospital/Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 24(2): 136-144.
- Rerkrujipimol, J. & Assenov, I. (2011). “Marketing strategies for promoting medical tourism in Thailand”. *J Tour Hosp. Cul.Arts*, 3(2): 95-105.
- Sag, I. & Zengul, F. D. (2019). “Why medical tourists choose Turkey as a medical tourism destination?”. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 2(3): 296-306.
- Schmerler, K. (2018). *Medical Tourism in Germany, Determinants of International Patients' Destination Choice*. Springer International Publishing.
- Smith, P.C. & Forgione, D.A. (2007). “Global outsourcing of healthcare: a medical tourism decision model”, *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 9(3):19-30.
- T.C Kalkınma Bakanlığı (2013). “10. Kalkınma Planı” (2014-2018). Ankara, <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalkinma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu%20Kalk%C4%B1nma%20Plan%C4%B1.pdf>, (Erişim Tarihi: 12.09. 2020).
- T.C. Resmi Gazete, “Engelliler Kanunu”, 25868, 1 Temmuz 2005.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu(SATURK), (2015).“Türkiye'nin Sağlık Turizmindeki Önemi”, Ankara.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü (2020). “Sağlık İstatistikleri Yıllığı 2019 Haber Bülteni”, Sayı:8.
- Tengilimoğlu, D. (2013). *Sağlık Turizmi, Siyasal Kitabevi*, Ankara.
- Tontuş, H.Ö. (2015).“Tüm Yönleriyle Sağlık Turizmi”, Sağlık Bakanlığı.
- Toprak, L., Elsaied, H. H. & Mahmood, S. A. (2014). “Turizmin Yükselen Trendi: Sağlık Turizmi Ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi Örneği”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(50):38-57
- Tufan, İ., Köse, M. T. & Ayan, F. S. (2017). “Türkiye ve üçüncü yaş turizmi”. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 1(1): 29-36.
- Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, (2013). Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı.
- Türkiye'deki Termal Tesisler, http://www.turkey-healthtourism.com/TURKIYE-DEKI-TERMAL-TESLER_c__d_32.htm, (Erişim Tarihi: 25.04.2018).
- UNWTO (2019). “International Tourism Highlights”, 2019 edition.
- Wang, J. H., Feng, H. & Wu, Y. (2020). “Exploring key factors of medical tourism and its relation with tourism attraction and re-visit intention”. *Cogent Social Sciences*, 6(1): 1-26.

Wongkit, M. & McKercher, B. (2013), "Toward a typology of medical tourists: a case study of Thailand", *Tourism Management*, 38(1): 4-12.

World Tourism Organization (UNWTO), (2017), "Tourism Highlights", 2017 Edition.

Xu, T., Wang, W. & Du, J. (2020). "An Integrative Review of Patients' Experience in the Medical Tourism". *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, Volume 57:1-14.

Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2020). "Kültür ve Turizm Bakanlığı, Deniz Turizmi Tesisleri ve Araçları", <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201146/deniz-turizmi-tesisleri-ve-araclari-istatistikleri.html>, (Erişim Tarihi: 01.10.2020).

Zarei, A. & Maleki, F. (2019). "Asian medical marketing, a review of factors affecting Asian medical tourism development". *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(1): 1-15.

Zolfagharian, M., Rajamma, R. K., Naderi, I. & Torkzadeh, S. (2018). "Determinants of medical tourism destination selection process". *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(7): 775-794.