



ISSN: 2651-2742
2022- Cilt: 5 Sayı: 1
Sayfa: 107-122.

Dergi Web Sitesi: <http://sita.cumhuriyet.edu.tr/>

Gönderilme Tarihi: 29.09.2022	Düzeltilme Tarihi: 22.10.2022	Kabul Tarihi: 19.12.2022
-------------------------------	-------------------------------	--------------------------

Olgu Sunumu (Case Report)

SAĞLIK TURİZMİNDE YENİ BİR UYGULAMA: "Sağlık Turizmi Yetki Belgesi" A New Application In Health Tourism: "Health Tourism Authorization Certificate"

Meryem AKOĞLAN KOZAK* 
Anadolu Üniversitesi
Turizm Fakültesi

Zeynep ŞAHİN 
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

ÖZ

Çalışmada, son yıllarda sağlık turizmi kapsamında önemli bir konu olan "Sağlık Turizmi Yetki Belgesi" ele alınmıştır. Bu belge, bir hastanede medikal turizm hizmeti verilmesi için alınması gereken zorunlu bir sertifikadır ve turistlere verilen sağlık hizmetleri ile ilgili standartları göstermesi bakımından önemlidir. Son yıllarda sağlık turizmi bağlamında artan turist gelişlerinin kontrol ve güvence altına alınması gerekçesi gündeme gelen bir uygulamadır. Bu belgeye sahip olduğu halde, gerekli standartları sürdürmek konusunda yaşanan sorunların belirlenmesi ise bu çalışmanın temel sorusunu oluşturmaktadır. Bu kapsamda Mersin'de, sağlık turizmi yetki belgesi almış 10 hastanede bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, yüz yüze görüşme yöntemi kullanılmıştır. Veriler manuel olarak analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar, medikal turizm hizmetleri veren hastanelerde "Sağlık Turizmi Birimleri" ve "Sağlık Turizm Yetki Belgesi" almış olmanın zorunlu olduğunu ve bu birimin, çeşitli iletişim işlerinin yanı sıra otelcilik, transfer ve tedavi işlerini planladığını göstermiştir. Yetki belgesi almış olmanın hastanelere rekabette üstünlük, fiyatlandırmada kolaylık, kalitede artış yönünde katkılar sağladığı görülmüştür. Ayrıca, tüm hastanelerdeki sağlık turizmi birimi çalışanları yetkilendirme belgesinin öneminin farkındadırlar.

Anahtar Sözcükler: Sağlık Turizmi, Medikal turizm, Yetki Belgesi, Mersin.

* Sorumlu Yazar: mkozak@anadolu.edu.tr

Önerilen Atıf: Akoğlan Kozak, M. (2022). Sağlık turizminde yeni bir uygulama: "sağlık turizmi yetki belgesi", Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi, 5(1), 107-122.

ABSTRACT

In the study, "Health Tourism Authorization Certificate", which is an important issue within the scope of health tourism in recent years, has been discussed. This document is a mandatory certificate that must be obtained in order to provide medical tourism service in a hospital and is important in terms of showing the standards related to the health services provided to tourists. In recent years, the reason for controlling and securing the increasing tourist arrivals in the context of health tourism is an application that has come to the fore. The main question of this study is to identify the problems experienced in maintaining the required standards despite having this document. In this context, a study has been carried out in 10 hospitals that received health tourism authorization certificates in Mersin. Face-to-face interview method has been used in the study. Data have been analyzed manually. The results have showed that it is obligatory to have "Health Tourism Units" and "Health Tourism Authorization Certificate" in hospitals providing medical tourism services, and this unit plans hotel management, transfer and treatment works as well as various communication works. It has been seen that having a certificate of authority provides hospitals with competitive advantage, convenience in pricing, and an increase in quality. In addition, health tourism unit employees in all hospitals are aware of the importance of the authorization document.

Keywords: Health Tourism, Authorization Certificate, Mersin.

GİRİŞ

Dünyada kimya ve petrolden sonra üçüncü büyük ihracat sektörü olan turizm ülkeler için önemli bir gelir kaynağıdır. Turizm, ekonomik ve sosyal açıdan birçok ülke için önemini arttırarak gelişmeye devam etmektedir. İnsanların, yaşam alanlarından farklı yerlere, boş zamanlarını geçirmek, gezmek ve yeni yerler görmek gibi amaçlarla seyahat etmeleri dışında farklı arayışlara yönelmeleri, turizm sektöründe çeşitliliğin artmasına neden olmuştur. Türkiye de son yıllarda en çok tercih edilen altıncı varış yeri olmasına rağmen, dünyadaki toplam turizm gelirinin %50'ye yakını elde eden ilk 10 ülke arasına girememiştir (UNWTO, 2019: 8-9). Türkiye'nin dünya turizm gelirindeki payını artırabilmesi için sahip olduğu doğal, tarihi ve kültürel varlıklarını, teknoloji ve ulaşım altyapısını, entelektüel sermayesinin en verimli şekilde değerlendirilmesi ve alternatif turizm çeşitlerine yatırım yapması gerekmektedir.

Alternatif turizm arayışları bağlamında, sağlık turizmi ya da medikal turizm Türkiye turizminde, özellikle *pandemi* döneminde sağlık hizmetlerinin başarısına bağlı olarak, pandemi sonrasında yönelmesi gereken önemli bir alan haline gelmiştir. Sağlık turizminin tercih edilmesinde ayrıca, Dünya nüfusunun yaşlanması, kronik hastalıkların artması, sağlıklı bir yaşam sürdürme bilincinin gelişmesi, hastalık tedavilerinin farklı ülkelerdeki medikal ve tamamlayıcı seçenekler ve çözümler ile gelişen iletişim teknolojileri sayesinde kitlelere ulaşması gibi etkenler önemlidir. Sağlık turizminde artan talepte katma değer yüksek olması ve ülkeye getirisinin yüksek olması da dikkate alınmaktadır. Türkiye'nin turizm gelirinin artırılması ve turizmin tüm yıla yaygınlaştırılması için sağlık turizmi doğru bir seçim olmaktadır. WEF' in raporu da Türkiye'nin sağlık turizmi için yeterli donanım ve rekabet gücüne sahip olduğunu desteklemektedir. Dünya Ekonomik Forumunun (WEF) 2019 yılı *Seyahat ve Turizm Rekabet Edebilirlik Raporuna* göre; *etkinleştirici çevre, insan sermayesi, pazarlar ve yenilikçilik ekosistemi* dizinleri açısından 141 ülke arasında Türkiye 61. sıradadır. İnsan

sermayesi dizininde yer alan sağlık göstergesinde ise 42. sırada yer almaktadır. Gelişme görülen; bilgi ve iletişim teknolojileri, altyapı, işgücü pazarı, hava taşımacılığı ve karayolu ağları, yabancı işgücünden faydalanma gibi göstergeleri Türkiye'nin rekabet edebilirliğine katkı sağlamaktadır (WEF, 2019). Diğer bir deyişle; burada, Türkiye'nin, sağlık turizminde diğer ülkelerle rekabet edebilmek için önem arz eden göstergelerde gelişen bir konumda olduğu açıklanmıştır.

Gün geçtikçe gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, ulaşım olanakları ve değişen insan ihtiyaçları nedeniyle insanların seyahat etme dürtüleri de çeşitlenmektedir. Tarih boyunca önemli seyahat nedenleri arasında yer alan sağlık, son yıllarda birçok varış yeri için öncelikli olarak değerlendirilen ve yatırım yapılan alternatif turizm türlerinden biri haline gelmiştir. Sağlık turistlerinin sağlık ve turizm harcamaları nedeniyle diğer turistlere göre gittikleri yerlere daha fazla gelir kazandırma potansiyeline sahip olması ve turizmi mevsimsellikten kurtarıp tüm yıla yayma olanağı vermesi gibi nedenler de sağlık turizminin gelişmesinde etkili olmaktadır.

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO), *Uluslararası Turizmde Öne Çıkan Toplumsal Değişimler* başlığındaki tüketici seyahat eğilimleri içerisinde *değişim* ve *gösteriş* gibi eğilimlerden sonra *sağlıklı yaşam elde etme eğiliminin* arttığına işaret etmektedir (UNWTO, 2019: 5). İnsanların ortalama yaşam sürelerinin artması ve dünya nüfusunun yaşlanmasıyla birlikte, sağlık hizmetlerine duyulan ihtiyacın artması, insanların sağlık hizmetlerinden faydalanmalarını, tatili birleştirme isteklerini ve varış yerlerinin sunduğu fiyat, kalite ve kısa bekleme süresi gibi avantajların sağlık turizmine olan ilgiyi sürekli olarak artırdığını göstermektedir.

Bu çalışmada, medikal turizm kapsamında gündeme gelen “Sağlık Turizmi Belgesi” konusu ele alınmaktadır. Bu bağlamda, çalışmanın temel sorunsalı olan “sağlık turizmi yetki belgesi” ile ilgili açıklamaların yer aldığı açıklamalardan sonra, Mersin ili kapsamında yer alan 10 hastanede bir çalışma yapılması planlanmaktadır. Çalışma sağlık turizmi kapsamında son yıllardaki önemli bir uygulama olan “yetki belgesi” kullanımının sonuçlarına ışık tutması ve sağlık sektöründe bu konuya bir farkındalık geliştirmesi bakımından önemli görülmektedir.

SAĞLIK TURİZMİ

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) Anayasasının tanımına göre *sağlık*, “yalnızca hastalık veya sakatlığın olmaması değil, fiziksel, ruhsal ve sosyal tam bir iyi olma durumunu” ifade etmektedir. Buna göre, sağlık, ulaşılabilir en üst sağlık standardından yararlanmak; ırk, din, politik inanç, ekonomik veya sosyal durum ayırımı olmaksızın her insanın temel haklarından biri olarak görülmektedir (WHO, 2006: 1). Türkiye, oluşturulma çalışmalarında da yer aldığı bu Anayasa'yı 1946 yılında imzalamıştır. WHO, sağlık tanımında holistik modele uygun olarak bireyin sağlığını bütüncül olarak değerlendiren bir yaklaşım sergilemiştir (Tanrıverdi, 2016: 40). Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğü de sağlığı; “bireyin fiziksel, sosyal ve ruhsal yönden tam bir iyilik durumunda olması, vücut esenliği, esenlik, sıhhat, afiyet” olarak tanımlamıştır (TDK, 2022). Sağlık kavramına bağlı olarak üzerinde durulması gereken diğer bir kavramı da “sağlık hizmetleri” ifadesi oluşturmaktadır. Bu bağlamda, *sağlık hizmetleri*, bireylerin ve toplumların fiziksel ve ruhsal sağlığını korumak için tehditleri belirlemek, gerekli önlemleri almak, hastalık durumunda tedavi ve bakım için verilen hizmetler olarak tanımlanmaktadır (İşbaşı, 2016: 22-23). Sağlık hizmetleri kamu kurumları, özel kurumlar ve kamu-özel ortaklığı vasıtasıyla sunulmaktadır. Sağlık hizmetlerinden en uygun anlamda faydalanmak isteyen insanların yaptığı şehirlerarası ve ülkelerarası seyahatler sağlık turizmi kapsamında değerlendirilmektedir.

Sağlık konusu kapsamında yer alan *sağlık turizmi* kısaca, "tıbbi ve sağlık temelli faaliyetler vasıtasıyla bireylerin sağlığına katkı sağlama amacındaki ortaya çıkan tüm turizm çeşitleri" şeklinde tanımlanmaktadır (World Tourism Organization ve European Travel Commission, 2018). Bu turizm çeşidi kapsamında; medikal turizm, termal turizm, ileri yaş ve engelli turizmi alt başlıkları yer almaktadır. *Uluslararası sağlık turizmi* ise "sağlık amaçlı yurtdışından ülkemize geçici bir süreliğine gelen, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan veya Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmakla birlikte yurtdışında ikamet eden gerçek kişilerin aldıkları her türlü sağlık hizmeti ile bunlarla ilgili destek hizmetleri" olarak ifade edilmektedir (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). Ayrıca literatürde, "tedavi amacıyla sürekli kalınan ülkenin dışındaki yerlere yapılan seyahatler" (Türkiye Sağlık Turizmi Derneği, 2020) ya da "insanların, sağlıklarını korumak, sağlıklarına kavuşmak veya sağlıklarını geliştirmek amacıyla, ikamet ettikleri yerden ayrılarak, 24 saati aşan ziyaretlerle seyahat, konaklama ve sağlık hizmetlerinden faydalanmaları" (Temizkan ve Çiçek, 2015: 17) şeklindeki tanımlar da mevcuttur. Tontuş'a göre sağlık amaçlı yapılan sadece uluslararası değil, şehirlerarası seyahatler de sağlık turizmi kapsamına girmektedir (Tontuş, 2015: 65). Benzer şekilde, Baş (2016) da "şehirlerarası seyahat eden iç sağlık turistleri" ve "ülkelerarasında seyahat eden dış sağlık turistleri" ifadelerini kullanmıştır (Baş, 2016: 111). Kültür ve Turizm Bakanlığının sağlık turizmi tanımında ise "ikamet edilen yerden başka bir yere (yurt içi veya yurt dışı)" seyahatlerine değinilmiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2020: 87).

Sağlık turizmi içerisinde müşteri/hasta hareketleri ve sağlık çalışanlarının hareketi şeklinde iki farklı boyut yer almaktadır. *Sağlıkta insan göçü veya beyin göçü* olarak da adlandırılan sağlık çalışanlarının hareketi; sağlık turistlerinin kendi dillerinde ve kültürlerinde bir çalışandan hizmet almaları bakımından olumlu, yoksul ülkelere gelişmiş ülkelere olan hareketin sağlık işgücünde dengesizlik oluşturması ve yoksul ülkenin sağlık sisteminde yetersizliklere neden olması nedeniyle de olumsuz olarak değerlendirilmektedir (Sevim, 2019: 44). Burada sözü edilen, *Uluslararası hasta* kavramı, ".....Medikal Turist, Turistin Sağlığı Kapsamında Hizmet Alan Hasta, Sağlık Alanında İkili Anlaşmalı Ülkelerden Gelen Hasta ve Sosyal Güvenlik Kurumuyla Anlaşmalı Ülkelerden Gelen Hasta" olarak sınıflandırılmıştır (Tontuş, 2015: 56). İkili anlaşmalı ve sosyal güvenlik anlaşmalı ülkelere gelen hastalar Yönetmelik kapsamında değildir (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). Sağlık turizmindeki tüketici hareketleri içinde yer alan bu sınıflandırma, medikal turizm kapsamındaki farklı ülkelere gelen hastaları ve farklı ülke vatandaşı olan hastaları ifade etmektedir.

Sağlık Turizminin Gelişimi

Tarihte belirlenen ilk sağlık tesislerinin Sümerler (M.Ö. 4000) tarafından sıcak su kaynaklarının yakınlarında yapıldığı, Tunç Çağı olan M.Ö. 2000 yıllarında İsviçre Saint Moritz'deki kaynaklarda banyo yapıldığı ve mineralli suların içildiği yönünde bulgulara ulaşılmıştır (Tontuş, 2019: 54). Sağlık turizmi seyahatlerinin, Antik Yunan döneminde adını sağlık tanrısından alan Asclepia tepesindeki sağlık merkezine başka ülkelere insanların gelmesiyle başladığı söylenmektedir (Işık, 2016: 43). Diğer yandan, M.Ö. 300 yılında Yunan uygarlığının tedavi edici tapınakları (Epidaurus tesisi, Zeus ve Delphi kaplıca tapınakları) öne çıktığı bilgisine yer verilmektedir (www.health-tourism.com). M.Ö. 6. yüzyılda başladığı kabul edilen tıbbi biyometeorolojik seyahatler ise sağlık ve iklim nedeniyle yapılmıştır. Kuzey

Hindistan’da doktorların tavsiyesiyle kral ve çevresinin hava koşullarının daha uygun olduğu yerlere mevsimsel göçü, Perslerin de aynı nedenlerle başkent değiştirmeleri, Yunanların hastalarını tedavi için uzak Asklepion sağlık tapınaklarına göndermeleri, Romalıların da hem mevsimsel olarak yer değiştirmeleri hem de tedavi ediciliği ile ünlü yerlere seyahatleri bu kapsamda değerlendirilmektedir (Kevan, 2003: 121-122).

Sağlık ve belirli yerlere özgü tedavilere ulaşmak amacıyla insanlar, yabancı ülkelere binlerce yıl boyunca seyahat etmiştir. Kutsal hac olarak da görülen bu yolculuklardan biri, 2000 yıl önce Roma İmparatorluğu döneminden başlayarak günümüzde de devam eden İngiltere’deki tapınak kaplıcalarına yapılan ziyaretleri oluşturmaktadır. Hindistan, Yunanistan ve İran’daki kutsal yerler; belirli ortamların tedavi edici özellikleri olduğunu açıklayan Hipokrat’tan (M.Ö. 460-370) önce bile vardır. Ortaçağ’da Roma medeniyetinin yıkılması sonrasında, sağlık seyahatleri Asya kıtasında yoğunlaşmıştır. Bu yerler arasında Japonların *onsen* adlı sıcak mineral kaynakları ile İslam medeniyetleri tarafından kurulan Bağdat’taki tam donanımlı ilk hastane ve Kahire’deki farklı klinikleri olan Mansuri Hastanesi gibi sağlık merkezleri öne çıkmaktadır. Rönesans döneminde de sağlık turizmi açısından gelişmeler yaşanmıştır. Demir bakımından zengin kaplıcaların 1326 yılında bulunmasıyla Waters kasabası tanınmıştır. Su ile gelen sağlık anlamındaki SPA kelimesi de böylece kullanılmaya başlanmıştır. Avrupa’nın zenginleri tarafından 16. yüzyılda Roma hamamları yeniden keşfedilmiş ve yoğun rağbet görmüştür (Tontuş, 2019: 43-45).

Sağlık nedeniyle 1700 ve 1800’lü yıllarda Avrupalılar ve Amerikalıların Almanya’ya; 19. yüzyılda İngilizlerin ve Fransızların Mısır’a gittiği bilinmektedir (Çılğinoğlu, 2018: 186). Avrupalıların varlıklı kesimi 18. yüzyıl sonrasında kaplıca için Nil’i tercih ederken, 21. yüzyılda daha uygun fiyatlı ve kısa bekleme süresi olan yerler tercih edilmeye başlanmıştır. Bu anlamda öne çıkan ülkeler ise Hindistan, Tayland, Filipinler ve Singapur gibi ülkeler olmuştur (Aydın, 2012: 93). Zengin insanların daha iyi sağlık hizmeti almak için gelişmiş ülkelere yaptıkları sağlık seyahatleri 20. yüzyılda devam etse bile, 21. yüzyılda nitelik ve nicelik olarak farklılaşmış ve gelişmiş ülkelere daha az gelişmiş ülkelere doğru gerçekleşmeye başlamıştır (Işık, 2016: 46).

Son yıllarda, medikal amaçlarla ve sağlık amacıyla yapılan seyahatlerin artması ve uluslararası hareketlilikte önemli hale gelmesi, bu faaliyetlerin belli standartlar ve yasal çerçevede yetkili kuruluşlar aracılığı ile yürütülmesini zorunlu hale getirmiştir. Bu amaçla, termal turizm hizmetleri veren otellerin KTB sonra Sağlık Bakanlığından belge almaları son on yıldır görülen bir uygulama olarak kabul görmüştür. Ancak hastanelerin de sağlık turizmi hizmeti vermeye başlaması, bu konuda bir yetkilendirmenin hastaneler bağlamında da yapılmasını zorlamaya başlamıştır. Bu amaçla hastanelerin sağlık turizmi alanında hizmet vermeleri “sağlık turizmi yetki belgesi” alma koşuluna bağlanmıştır. Aynı şekilde, hastanelerde sağlık turizmi ile ilgili işlerin ayrı bir birim kapsamında düzenlenmesi de ivme kazanmaya başlamıştır.

Sağlık Turizmi Yetki Belgesi

Sağlık Bakanlığı bünyesindeki “Uluslararası Sağlık Hizmetleri Anonim Şirketi” nin (USHAŞ) 3 Ağustos 2018 tarihli ve 30498 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 663 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile görevleri belirlenmiştir. USHAŞ’ın görevleri arasında; “sağlık hizmetlerimizin tanıtımını uluslararası düzeyde gerçekleştirmek, sağlık turizmindeki aracı kuruluşlara yetki belgesi sağlamak, sağlık turizmindeki kamu ve özel sağlık kuruluşları için sözleşmeler yapmak, faaliyetlerin koordinasyonu, akreditasyon, fiyatlandırma, bilgilendirme, hukuk gibi

konularda iş birliği içinde olmak ve Sağlık Bakanlığına önerilerde bulunmak” yer almaktadır (<https://www.ushas.com.tr>). 13 Temmuz 2017 tarihli ve 30123 sayılı Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik’in 5. maddesinde belirtildiği üzere; uluslararası sağlık turizminde faaliyet gösterebilmek için sağlık hizmeti kuruluşlarının ve aracılardan *Sağlık Turizmi Yetki Belgesi* alması mecburi kılınmıştır. Bu belgeye sahip olmayan kuruluşların faaliyetlerine Bakanlık tarafından son verileceği ifade edilmiştir (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017).

Sağlık turizminde faaliyet gösterecek sağlık tesislerinin almak zorunda olduğu ve Sağlık Bakanlığı tarafından verilen *Uluslararası Sağlık Turizmi Yetki Belgesi* almak için şu kriterleri yerine getirme koşulu bulunmaktadır; “*Hastanenin ya da sağlık kuruluşunun son değerlendirmeden en az 85 puan almış olması, bir uluslararası sağlık turizmi biriminin kurulması, sağlık tesisinin internet sitesinin tesis ve doktorlarla ilgili bilgiyi sunabilecek kapasitede olması, sağlık turistin doktoruyla iletişim kurabileceği bir sistemin olması, hasta tarafından ödemenin bir kısmının tesise gelmeden önce hastaneye yapılabileceği bir altyapının varlığı, sağlık kuruluşunun otomasyon sisteminde sağlık turizmi ve turistin sağlığıyla ilgili yapılacak işlemlerin yabancı hasta modülüyle yapılabilmesi ve yazılı olarak verilen taahhütler (bilgilendirme, turistin dilinde hazırlanan ve doktoru tarafından imzalanan onam formu, hastalıkla ilgili bulgu, teşhis, tedavi süreci ve sonucu, epikriz raporu, taburcu sonrası hastanın sorumlulukları gibi bilgilerin hastanın dilinde hazırlanmış olarak imza ile hastaya teslim edilmesi) hakkında bilgi verilmesi*” olarak sıralanmıştır (SHGM Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığı, 2022).

Sağlık turizm belgesi ayrıca sağlık turizmi aracı kuruluşları tarafından da verilmektedir. Bu kuruluşlar, hasta ve sağlık tesisi arasında aracılık yapan, hastayla doğrudan teması ilk kuran *danışman firma veya kişilerdir*. Turistlere vize, ulaşım, konaklama, hastane seçimi gibi konularda hizmet verme, *seyahat acenteleri* ve sigorta şirketleri ile poliçe sahipleri arasında bağlantı sağlama ve ani gelişen durumlarda hastalara hizmet verme bu araçların temel sağlık hizmeti sağlayıcı görevleri arasında yer almaktadır (Emre, 2016). Aracı kuruluş olarak ilgili yönetmelikte “...sağlık turizmi koordinatörü, sağlık turizmi brokeri, sağlık turizmi acentesi, tıbbi seyahat araçları, sağlık turizmi şirketi...” sayılmaktadır (Uyanık Çavuşoğlu, 2018: 2).

Geçmiş yıllarda sağlık turizmi aracı kuruluşu iddiasıyla piyasaya giren birçok işletme öncesinde seyahat acentelerinin faaliyetlerinde bulunurken, son zamanlarda bu tür kolaylaştırıcı işlevler yeniden tanımlanmıştır (Tontuş, 2019). Sağlık Bakanlığı tarafından 13 Temmuz 2017 tarih ve 30123 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik ile uluslararası sağlık turizmi aracı kuruluşlarının tanımı, yetkinlik kriterleri, fiyatlandırma, faturalandırma, tanıtım ve denetlenme hususları belirlenmiştir (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporunda da belirtildiği üzere, sağlık turizmi içerisinde kullanılan *aracı kuruluş* kavramı; “...uluslararası sağlık turisti ile beraberindeki refakatçi ve diğer yakınlarına konaklama, ulaşım ve transfer hizmetlerinin sağlanması faaliyetlerini yürütmek üzere yetkilendirilen, 14 Ağustos 1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu uyarınca işletme belgesi alan A grubu seyahat acenteleri” olarak belirlenmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2018: 15-16).

Sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık kuruluşları kendilerine doğrudan başvuruda bulunan sağlık turistlerine hizmet verebilmektedir. Ancak aracı bir kuruluş vasıtasıyla gelen başvurularda; aracı kuruluşun sağlık turizmi yetki belgesine sahip olması, sağlık tesisleriyle anlaşmasının olması ve anlaşmanın nüshasının İl veya İlçe Sağlık Müdürlükleri vasıtasıyla

Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğüne iletilmesi gerekmektedir (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). Sağlık turizminde aracı kuruluşlara daha çok medikal turizmde ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kuruluşlar, yabancı literatürde *tıbbi seyahat kolaylaştırıcıları* (medical travel facilitators) olarak da ifade edilmektedir. Araştırmalar yurtdışında sağlık hizmeti arayışında olan hastaların zaman tasarrufu sağlaması, güvenilir ve geniş bilgi ağına sahip olmaları nedeniyle seyahat ve rezervasyon işlemlerinde tıbbi seyahat kolaylaştırıcılarından faydalandığını göstermektedir. Hastalara hastane seçimi, ulaşım, konaklama ve gezi gibi turizm organizasyonları ve bakım takibi konusunda kolaylık sağlamaktadırlar (Mohamad, Omar ve Haron, 2012: 362).

ARAŞTIRMA

Amaç ve Önem

Bilimde ve teknolojiye yaşanan gelişme ve değişimler dünya ülkelerini her alanda olduğu gibi turizm alanında da yeni arayışlara yöneltmiştir. Bu nedenle, insanlar için oldukça önemli görülen sağlık konusunun bilim, teknoloji ve turizmle birleşmesiyle, son yıllarda sağlık turizmi konusunda çok sayıda çalışmalar ortaya koyulmaya başlanmıştır. Bu çalışmada, sağlık turizmi bağlamında önemli bir uygulama haline gelen "Sağlık Turizmi Yetki Belgesi" mevzuatı, özel sağlık sigortası, sağlık turizmi ve çeşitleri kapsamında incelenmekte ve seçilen hastanelerdeki uygulamaların hastane hizmetlerine katkılarının değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Çalışma, sağlık turizmi uygulamalarının kaliteli ve belli bir standartta yürütülmesi veya bu konudaki sürdürülebilirliğin sağlanması, sağlık turizmi bağlamında verilen hizmetlerin yasal bir zemine koyulması ve hastanelerde bu işi yapacak birimlerin belirlenmesi bakımından önemlidir. Ayrıca, bu çalışma, son yıllarda sağlık turizminde yeni bir uygulama olan "sağlık turizmi yetki belgesi" kavramının alan yazında tartışılması ve hastane çalışanlarının farkındalık düzeylerinin artırılması bakımından önemsenmelidir.

Yöntem

Araştırmada öncelikli olarak kavramsal çerçevenin oluşturulmasında ilgili literatürden faydalanılmıştır. Bu amaçla; sağlık turizmi ile ilgili kavramların ve yetki belgesi uygulamalarının alan yazına izdüşümleri incelenmiştir. Daha sonra belirlenen bu sorunsalın alandaki pratik karşılığın belirlenmesi için bir uygulama çalışması ile desteklenmesine karar verilmiştir. Bu bağlamda, çalışmada, bir durum değerlendirmesi gerçekleştirilmiş ve yorumlayıcı bakış açısı kullanılmıştır. Çalışma, nitel bir kurgu ile yürütülmüş ve verilerin toplanması için "görüşme tekniği" kullanılmıştır. Görüşme tekniği, alandan derinlemesine bilgilerin toplanması, alana (sahaya) inilip sorunların bizzat teneffüs edilmesi ve alan yazında çok fazla bilgi bulunmadığında keşifsel araştırmalar için kullanılan teknik olarak bu araştırmanın amacına uygun olduğu için (Karataş, 2015: 68) tercih edilmiştir. Pandemi dönemi olması nedeniyle, görüşmeler, az sayıda katılımı gönüllü olarak kabul eden kişiler ile maske ve mesafe kurallarına dikkat edilerek yürütülmüştür. Görüşmeler için literatürdeki bilgilere dayalı olarak toplam yedi soru hazırlanmıştır. Yarı yapılandırılmış olarak hazırlanan görüşme formuna EK-1'de yer verilmiştir. Araştırmacının bir kamu hastanesinde sağlık elemanı olarak çalışıyor olması, görüşmelerin planlanması ve yürütülmesinde önemli bir kolaylaştırıcı olmuştur. Görüşmeler, çalışanlar ile mesai dışındaki saatlerde yapılmıştır.

Araştırma, Mersin’de hizmet veren ve sağlık turizmi yetki belgesi olan 10 hastanede gerçekleştirilmiştir. Hastanelerde yapılacak görüşmeler için öncelikle birim yetkilerinden randevular alınmış ve belirlenen tarihlerde görüşmeler yapılmıştır. Her bir görüşme 20 ile 40 dakika arasındaki bir sürede tamamlanmıştır. Görüşmeler cep telefonuna kaydedilmiştir. Görüşmenin kayıt yapılması için kişilerden izin alınmıştır. Cep telefonunda bulunan kayıtlar daha sonra incelenmek üzere deşifre edilmiş ve bu deşifre metinler üzerinde betimleyici analizler yapılmıştır. Veriler, 15 Aralık 2021 ile 5 Ocak 2022 tarihleri arasındaki 20 günlük sürede toplanmıştır. Analiz ve yorumlamalarda sorular itibarıyla 10 hastane toplam olarak değerlendirilmiştir.

BULGULAR

Elde edilen sonuçlara aşağıda detaylı olarak yer verilmiştir. İlk etapta uygulama çalışması yapılan hastaneler ve görüşülen kişiler ile ilgili genel bilgilere bakılmıştır. Bu amaçla hazırlanan bilgiler Tablo 1’de sunulmaktadır.

Tablo 1: Hastane ve Görüşülen Kişi Bilgileri

Hastane	Unvan	Süre
A Kamu Hastanesi	İdari Personel	30 dk.
A2 Kamu Hastanesi	Hemşire	30 dk
B Özel Hastane	Hemşire	30 dk.
C Kamu Hastanesi	Hemşire	45 dk
D Kamu Hastanesi	Birim Personeli	35 dk.
E Özel Hastane	Sağlık Personeli	30 dk
F Özel Hastane	Sağlık Personeli	30 dk.
G Kamu Hastanesi	Sağlık Personeli	30 dk
H Özel Hastanesi	Hemşire	40 dk.
I Kamu Hastanesi	Birim Personeli	40 dk

Tablo 1’e göre, sağlık turizmi sertifikaları ile ilgili olarak görüşme yapılan hastaneler 3 özel hastane ve 7 kamu hastanesidir. Görüşme yapılan kişilerin unvanları açısından değerlendirildiğinde 4 kişinin hemşire olarak görev yaptığı, 3 kişinin sağlık personeli ve 2 kişinin birim personeli olarak görev yaptıkları görülmektedir. Kişileri ayrıca, turist gelen ülke durumuna göre, İngilizce ya da Arapça gibi yabancı dillerden birine hakim oldukları ve genellikle sağlık personeli arasından seçildiği belirlenmiştir. Oysa turizm ile ilgili bu bölümlerde turizm mezunu vasıflı elemanların da bulunması, otelcilik hizmetlerinin takdimi ve turist psikolojisini bilme bakımından önemli bir avantaj sağlayacaktır. Tablo 2’de ise sağlık turizmi birimin çalışmalarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 2: Sağlık Turizmi Birimin İşlevleri

Birim Çalışmaları	Sıklık	Toplam
İstek ve önerileri karşılamak	3	10
Tercüme	2	10
Otel hizmeti	2	10
Tedavi sonrası takip	2	10
Transfer hizmetleri	1	10

Tablo 2 değerlendirildiğinde, sağlık turizmi birim çalışmalarına ait bulgular görülmektedir. Buna göre, istek ve önerileri karşılamakla ilgili çalışmalar yapmak en önemli işlev olarak (3 Kişi) belirlenmiştir. Tercüme hizmetleri (2 kişi), otel hizmetleri (2 kişi) tedavi sonrası takip hizmeti (2 kişi) ikinci sırada önemli olarak belirlenmiştir. Transfer hizmetine ait çalışma yapanlar ise 1 kişi olarak son sırada belirlenmiştir. Bu durum, birimdeki kişilerin, ağırlıklı olarak müşterilerden gelen ihtiyaçları karşıladıkları, tercüman olarak kullanıldıkları ve gelenlerin konaklama işleri ile uğraştıklarını göstermesi bakımından önemlidir. Sağlık turizmi yetki belgesinin hangi kurumdan alındığı ve hangi tarihte alındığına ait bulgular Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Alınan Kurum ve Tarih

Hastane	Kurum	Tarih
A Kamu Hastanesi	Sağlık Bakanlığı	2018
A2 Kamu Hastanesi	Sağlık Bakanlığı	2018
B Özel Hastane	Sağlık Bakanlığı	2020
C Kamu Hastanesi	Sağlık Bakanlığı	2019
D Kamu Hastanesi	Sağlık Bakanlığı	2019
E Özel Hastane	Sağlık Bakanlığı	2018
F Özel Hastane	Sağlık Bakanlığı	2020
G Kamu Hastanesi	Sağlık Bakanlığı	2020
H Özel Hastanesi	Sağlık Bakanlığı	2018
I Kamu Hastanesi	Sağlık Bakanlığı	2019

Tablo 3 değerlendirildiğinde, tüm hastanelerin sağlık turizmi yetki belgesini Sağlık Bakanlığından aldıkları, yetki belgesini aldıkları tarihe bakıldığında ise 2018-2020 Yılları arasında aldıkları görülmektedir. Bu durum, ülkemizdeki sağlık turizmi, özellikle medikal turizmin gelişim yılları ile paralellik göstermesi bakımından önemlidir. Hastanelerdeki sağlık turizmi yetki belgesini alma gereksinimleri ile ilgili görüşlere ise Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: Hastanelerin Sağlık Turizmi Yetki Belgesini Alma Gereksinimleri

Sağlık turizmi yetki belgesini alma gereksinimleri	Sıklık	Toplam
Ülke tanıtımına katkıda bulunmak	3	10
Rekabet	2	10
Nitelikli hizmet	1	10
Uluslararası hizmet	1	10
Ekonomik kazanç	1	10
Sistematik ve düzenli hizmet	1	10
Turist hastalara hizmet	1	10

Tablo 4'te, hastanelerin Sağlık Turizmi Yetki Belgesini alma gereksinimleri yer almaktadır. Buna göre, ülke tanıtımına katkı sağlamak için aldıklarını belirtenler 3 kişi, rekabet üstünlüğü elde etmek için bu belgeyi aldıklarını belirtenler 2 kişi, nitelikli hizmet sunmak için belge aldıklarını belirtenler 2 kişi, ekonomik kazançlarını artırmak için aldıklarını belirtenler 1 kişi, sistematik ve düzenli bir hizmet sağlamak için aldıklarını belirtenler 1 kişi ve turist hastalara hizmet vermek için aldıklarını belirtenler 1 kişi olarak belirlenmiştir. Yetki belgesi almanın, ülke tanıtımına katkısı olacağı algısı en fazla sıklıkla tercih edilmesi ve sağlık turizminin uluslararası pazarlara hitap etmekte olması ile açıklanırken, rekabette üstünlük sağlamadaki

öneminin de anlaşıldığı görülmektedir. Daha sonra, sistematik iş yapma, nitelikli hizmet ya da kaliteli hizmet verme turist hastalara hizmet etmek gibi farklı amaçlarla da bu belgenin alındığı dikkat çekmektedir. Tablo 5'te, sağlık turizmi belgesinin hastane hizmetlerine katkısına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 5: Belgenin Hastane Hizmetlerine Katkısı

	Sıklık	Toplam
Talep Artışı	3	10
Memnuniyet	2	10
İşlemlerde kolaylık/standardizasyon	2	10
Resmi fiyatlandırma	2	10
Kalite	1	10

Tablo 5'te yer alan sağlık turizmi belgesinin hastane hizmetlerine katkısına ilişkin bulgular; belgenin hastaneye olan talebi artırdığı (3 kişi), memnuniyeti yükselttiği (2 kişi), işlemlerde standardizasyon ve kolaylık sağladığı (2 kişi) ve resmi bir fiyatlandırma imkanı verdiği (2 kişi) ve kaliteyi artırdığı (1 kişi) olarak sıralanmaktadır. Bu sıralama ile bu belge ile talepte, standartlaşmada, kalitede ve hasta memnuniyetinde artış sağlandığı, fiyatlandırmada ise kolaylık elde edildiği söylenebilir. Tablo 6'da, sağlık turizmi belgesi almak için gerekli olan alt yapı ve donanım ile ilgili bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 6: Belgeyi Almak İçin Gerekli Alt Yapı ve Donanım

	Sıklık	Toplam
Personel donanımı (yeterlilik/dil)	3	10
Hastane değerlendirme puanı (SKS-85)	3	10
Ödeme alt yapısı	3	10
Yabancı hasta modülü	1	10

Tablo 6' da yer alan sağlık turizmi belgesi almak için gerekli olan alt yapı ve donanım ile ilgili bulgulara göre, ilk sıralarda personel de olması gereken dil puanı (3 kişi), en az 85 olan hastane değerlendirme puanı (3 kişi) ve ödeme alt yapısının, yani yabancı bankalarla işbirliği yapılarak IBAN bilgisi olması gerektiği (3 kişi) yer almıştır. Ayrıca, hastanenin Yönetim Bilgi Sisteminde "yabancı hasta modülü" olmasını (1 kişi) önemsenen ve bunu alt yapı oluşturma kalemleri olarak gören bilgiler ortaya çıkmıştır.

Bu araştırmanın en kapsamlı sorusunu, sağlık turizmi birimlerinde verilen sağlık işlemlerinin hangi tıbbi alanlarda yoğunlaştığının belirlenmesi oluşturmaktadır. Bu amaçla hazırlanan bilgilere Tablo 7'de yer verilmektedir.

Tablo 7: Sağlık Turizmi Kapsamında Verilen Medikal Hizmetler

Hastane	
A Kamu Hastanesi	Acil Tıp Kliniği, Anesteziyoloji ve Reanimasyon Beyin ve Sinir Cerrahisi, Çocuk Cerrahisi, Çocuk Hastalıkları Kliniği, Dermatoloji, Enfeksiyon Hastalıkları, Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon, Genel Cerrahi, Göz Hastalıkları, Göğüs Cerrahisi, Göğüs Hastalıkları Kliniği, İç Hastalıkları Kliniği, Kalp ve Damar Cerrahisi, Kadın Hastalıkları ve Doğum, <u>Kardiyoloji, Kulak, Burun ve Boğaz Hastalıkları,</u>

	Nöroloji, Nükleer Tıp, Ortopedi ve Travmatoloji, Plastik ve Rekonstrüktif Cerrahi, Psikiyatri, Radyasyon Onkolojisi, Radyoloji, Üroloji Kliniklerinde sağlık turizmi hizmeti verilebilmektedir.
A2 Kamu Hastanesi	Öncelikli birimlerimiz var özellikle başarılı olduğumuz alanda uzman hekimlerin olduğu aslında bütün branşlarda uzman hekimlerimiz var aslında ama en çok başvurular ortopedi hastaları ve onkoloji hastaları daha çok hastanemizde tedavi olarak başvuruları olmaktadır. Yan dallardan ise gastroloji ve çocuk endokrin alanında da başvurular sık olmaktadır. Ama genelde hastanemizde tedavi daha çok Onkoloji ve Ortopedi alanında öne çıkmaktadır.
B Özel Hastane	Özellikle kardiyoloji ve kalp cerrahisi alanına yoğunlaşmış durumdayız. Onun dışında acil tıp, beslenme diyetetik, beyin ve sinir cerrahisi, çocuk cerrahisi, çocuk sağlığı ve hastalıkları, dahiliye, dermatoloji, el cerrahisi, estetik, plastik ve rekonstrüktif cerrahi, FTR, genel cerrahi, girişimsel radyoloji, göz hastalıkları, jinekolojik onkoloji, hematoloji, tıbbi onkoloji, kadın hastalıkları ve doğum kliniklerinde hizmet veriliyor.
C Kamu Hastanesi	Onkolojiden, cerrahi branşların tümü el cerrahisi de dahil hizmet vermekteyiz. Aynı zamanda tüp bebek merkezimiz bulunmaktadır. Onkoloji hastanemizde kemik iliği transplantasyonu yapılmaktadır. Hastanemiz bebek dostu bir hastane, Üç ay kadar önce Kanadalı bir hastamıza böbrek transplantasyonu yaptık. Aklınıza gelebilecek tüm hizmetler hastanemizde verilmektedir.
D Kamu Hastanesi	Hastanemize başvuran turist hastalarımıza onkolojik, jinekolojik, embriyolojik birimler haricinde gerek laboratuvar hizmeti gerek acil servis bir çok klinik ve cerrahi branşlarda hastanemizde turist hastalarımıza hizmet verilmektedir.
E Özel Hastane	Katarakt ameliyatları Akıllı lens cerrahisi Burun estetiği Kepçe kulak ameliyatı Uyku apnesi Tms (transkraniyal manyetik stimülatör) Beyin ve sinir sistemi aktiviteleri için eeg- emg Saç ekimi Kulak memesi küçültme ameliyatı

	<p>Meme küçültme / büyütme ameliyatları Kol germe ameliyatı Varikoselektomi Penil protez Cinsel işlev bozukluğu için eswt seansları Ayrıca "tıbbi birimler" sayfasından ve telefon numarasından operasyonlarla ilgili detaylı bilgi, sağlık turizmi müdürü ile iletişime geçilerek alınabiliyor.</p>
F Özel Hastane	<p>Hastanemiz 2002 yılında hizmete açılmıştır. Son teknoloji 3 ameliyathane, 1 doğumhane, 3 yoğun bakım ünitesi (Cerrahi, Yenidoğan Yoğun Bakım Üniteleri) Dahiliye, Kadın Hastalıkları ve Doğum ile 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir. Pediatri, Ortopedi ve Travmatoloji, Genel Cerrahi, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon, Kulak Burun Boğaz Hastalıkları, Üroloji, Nöroloji, Anestezi ve Reanimasyon, Radyoloji, Biyokimya Mikrobiyoloji, Dermatoloji, Oftalmik branşlarda da hizmet vermekteyiz.</p>
G Kamu Hastanesi	<p>Hastanemize başvuran turist hastalarımıza öncelikle acil servis ve çocuk hastalıkları ve cerrahisi, FTR, Beyin Ve Sinir Cerrahisi Genel Cerrahi, Göğüs Cerrahisi, Göz Hastalıkları, Kardiyoloji, Kulak Burun Boğaz Hastalıkları, Nöroloji, Ortopedi ve Travmatoloji, Üroloji gibi dallarda sağlık hizmeti verilmektedir.</p>
H Özel Hastanesi	<p>Hastanemizde tüm Klinik ve cerrahi bölümlerde hizmet verilmektedir. Medikal Onkoloji, Radyasyon Onkolojisi, Saç Ekimi Meme Küçültme-Büyütme Ameliyatları, Tüp bebek, Burun Estetiği, Akıllı Lens Cerrahisi, El Cerrahisi, uyku apnesi, TMS (Transkraniyal Manyetik Stimülatör), Beyin ve sinir sistemi aktiviteleri için EEG- EMG, Kulak Memesi Küçültme Ameliyatı, Kepçe Kulak Ameliyatı, Akıllı Lens Cerrahisi, Kol Germe, Karın germe Ameliyatları, Yüz Germe, Kaş Kaldırma Yağ Alma Operasyonları ve birçok alanda hizmet vermektedir.</p>
I Kamu Hastanesi	<p>Yurtdışından ilimize gelen turistler sağlık problemlerinde öncelikle hastanemizin acil servisine başvurmaktadır. Klinik ve cerrahi olarak da hizmet verebilmekteyiz</p>

Bu soruya verilen cevaplardan elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde, sağlık turizmi kapsamında gerek kamu hastanelerinde gerekse özel hastanelerde, hemen hemen tüm dallarda ve branşlarda hizmet verildiği görülmektedir. Bu durum, ülkemizdeki medikal turizmin uluslararası platformlarda tercih edilmesi ve güvenilir olmasına işaret etmesi

bakımından dikkate değerdir. Bu konuda incelenen metinlerdeki ifadelerin satır araları zorlandığında ve önceki araştırma sonuçlarına bakıldığında, bu işlemlerin ağırlıklı olarak göz, organ nakli ve estetik alanlarında bir yoğunluk gösterdiği ve en önemli tercih nedeninin “ucuzluk ve kaliteli hizmet” olduğu ileri sürülebilir (Mutlubaş, 2020: 2978). Bilindiği gibi, sağlık turizmi kapsamında gelen kişiler, tedavi amacıyla gelmekte ve hastanelerde konaklamaktadırlar. Bu nedenle, alanda turist, hasta ve müşteri şeklinde çok farklı kullanımlarla yaşanan bir kavram kargaşası vardır. Bu durumla ilgili soruya verilen yanıtlar ise Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8: Hastaneye Başvuran Kişilerin Adlandırılması

	Sıklık	Toplam
Sağlık Turisti	1	10
Hasta	4	10
Hasta Turist	5	10

Tablo 8’de yer alan bulgulara göre, hastaneye başvuru yapan kişilerin sağlık turisti şeklinde adlandırılması gerektiğini 1 kişi ifade ederken, 4 kişi hasta olarak adlandırılması gerektiğini belirtmişlerdir. En fazla tercih sayısı ise (5 kişi) kullanım şekli ile hasta turist/turist hasta olarak önerilmiştir. Aslında burada beklenen, “sağlık turisti” seçeneğinin tercih edilmesidir. Ancak burada turist ve hasta kavramlarının birlikte kullanımı tercih edilmiştir. Bu durum, turist olsa da hastaneye gelen kişilerin öncelikle hasta olarak algılandığını göstermesi bakımından önemlidir.

Buraya kadar yapılan açıklamalara bakarak, elde edilen bulgular şöyle özetlenebilir: Sağlık turizmi sertifikaları ile ilgili olarak görüşme yapılan hastaneler 3 özel hastane ve 7 kamu hastanesidir. Sertifika alma konusunda devlet hastanelerinin daha hızlı davrandıkları söylenebilir. Görüşme yapılan kişilerin unvanları açısından değerlendirildiğinde sağlık personeli ve birim personeli olarak görev yaptıkları görülmüştür.

Sağlık turizmi belgesi almak için gerekli olan alt yapı ve donanım ilişkisi; personel donanımı ve yeterlilikleri özellikle dil puanı, sağlıkta kalite standartları puanının en az 85 puan olması gerektiği, ödeme alt yapısının olması gerektiği ve yabancı hasta modulünün bulunması gerektiği belirtilmiştir. Sağlık turizmi birimin çalışmalarına ilişkin olarak; istek ve önerileri karşılamakla ilgili çalışmalar, tercüme hizmetleri, otel hizmeti, tedavi sonrası takip hizmetleri, transfer hizmeti verdikleri görülmüştür.

Sağlık turizmi yetki belgesini alma gereksinimleri; ülke tanıtımına katkı sağlamak, rekabet üstünlüğü elde etmek, nitelikli hizmet sunmak, ekonomik kazançlarını artırmak, sistematik ve düzenli bir hizmet sağlamak içindir. Sağlık turizmi belgesinin hastaneye olan talebi artırdığı, memnuniyeti yükselttiği, işlemlerde standardizasyon ve kolaylık sağladığı, resmi bir fiyatlandırmayı kolaylaştırdığı ve kaliteyi artırdığı yönündedir.

Hastaneye başvuru yapan *sağlık turizmi bağlamındaki kişilerin nasıl adlandırılması gerektiği* ile ilgili olarak “hasta turist” olarak adlandırılmasının doğru olacağı görüşü tercih edilmiştir. Tüm hastanelerin sağlık turizmi yetki belgesini Sağlık Bakanlığı’ndan aldığı (özel ajansa başvurmadığı) ve yetki belgesinin alınma tarihinin ise 2018-2020 yılları arasında olduğu görülmüştür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Son yıllarda turizm sektöründe önemli bir paya sahip olan sağlık turizmi alanında oldukça hızlı bir rekabet ortamı oluşmuştur. Bu gelişmenin sağlıklı yürütülmesi için Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan çalışmalar ve düzenlemeler sonucunda, hastanelerde medikal turizm hizmetlerinin verilebilmesi için “Sağlık Turizmi Yetki Belgesine” sahip olunması şartı getirilmiş ve böylece hizmet kalitesi artmış ve hastaneye olan talepler de bu doğrultuda değişikliğe uğramıştır. Bu değişikliklerin izlenmesi amacıyla, Mersin ilinde yer alan hastaneler özelinde yürütülen bu çalışmada; “Sağlık Turizmi yetki Belgesine” sahip olma ile ilgili hastane yönetimi ve çalışanlarının farkındalık durumunun belirlenmesine çalışılmıştır. Yapılan derinlemesine görüşmeler sonucunda, sağlık turizmi yetkilendirme belgesinin hem kamu hem de özel hastaneler tarafından alındığı, bu belgeyi alan hastanelerde öncelikle bir “Sağlık Turizm Birimi” kurulduğu ve bu birim tarafından bu işlerin yürütüldüğü görülmüştür.

Hastanelerdeki sağlık turizmi birimlerinde yabancı dil bilen uzman elemanlar çalıştırılmaktadır. Görüşmeler, bu birimde çalışan 10 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Görüşmede sorulan yedi soruya alınan cevaplara bakıldığında; hastanelerde başta hastane yöneticileri olmak üzere, sağlık birimindeki çalışanların yetki belgesinin gerekli olduğuna inandıkları görülmüştür. Bu belge kapsamında sağlık turizmi ile ilgili işlerin yürütülmesi ya da sadece yetkilendirilmiş hastanelerde bu işlerin yapılmasının Türk turizmi ve sağlık turizmi açısından son derece önemli olduğunun bilincinde oldukları da izlenmiştir.

Türkiye’de 2018 yılından bu yana sağlık turizmi yetki belgesi alma ve sağlık turizmi birimleri oluşturma faaliyetlerinin artış gösterdiği görülmüştür. Bu durum araştırma alanı olan Mersin’de de izlenmiştir. Mersin’deki hastanelerin tamamının sadece Sağlık Bakanlığında yetki belgesi aldığı görülmüştür. Bu durum, sertifika ve akreditasyon konularında kurumların Devlet kurumlarını tercih ettiğini göstermesi bakımından dikkat çekicidir. Hastanelerin sağlık turizmi birimlerinde; sağlık turizmi hizmeti almak isteyenlerin istek ve önerilerini karşılamakla ilgili işlemlerin yapıldığı, tercüme hizmetleri, otel hizmeti, tedavi sonrası takip hizmetleri ile transfer hizmeti verdikleri belirlenmiştir. Bu belgenin; hastanelere talep artışı sağlamak, sağladığı standartlar nedeniyle işlerin kalitesinde artış, rekabette üstünlük ve resmi fiyatlamada kolaylık sağladığı yönünde olumlu görüşler alınmıştır. Bu sonuçlar, web siteleri kapsamında yapılan başka bir araştırma sonuçları ile “kolaylaştırıcı işlemler, randevu işlemleri, e-randevu, sık sorulan sorular, canlı yardım ve pasaport/vize yardımı” gibi işlemler ile benzerlik göstermektedir (Kaygısız, 2021:159).

Sağlık turizm bağlamında daha çok medikal işlemler için gelen kişilerin hastanelerde acil, kalp, organ nakli, estetik, onkoloji, çocuk vb. hemen hemen tüm dallarda ve branşlarda hizmet verildiği tespit edilmiştir. Bu durum, daha önce yapılan bir başka araştırma sonuçlarını da destekler niteliktedir (Mutlubaş, 2020: 2978). Sonuçta, hastanelerde sağlık turizmi hizmetleri verilmesinin, öncelikle bir “Sağlık Turizmi Birim” aracılığı ile yürütülmesi ve özellikle “Sağlık Turizmi Yetki Belgesi” olarak bu işlerin belli kurallara göre yapılmasını destekleyen olumlu görüşlere ulaşılmıştır. Bu kapsamdaki uygulamaların daha iyi hale gelmesi için şunlar önerilebilir:

- Sağlık turizmi birimlerinde turizm eğitimi almış kişilerin de çalıştırılması,
- Mevcut çalışanlara turizm eğitimi verilmesi,
- Yetki belgesinin sadece Bakanlıklar tarafından verilmesi,
- Yetki Belgesini alan hastanelerin 2 yılda bir tekrar akredite edilmek üzere kontrol edilmesi,

- Bakanlıklara konu ile ilgili direkt ulaşılabilecek şikâyet birimlerinin kurulması ve şikâyetlerin çok hızlı olarak çözümlenmesinin sağlanması,
- Medikal turizm hizmetlerinin çeşitlendirilmesi için projeler geliştirilmesi ve bu projelerin desteklenmesi.

KAYNAKÇA

Aydın, O. (2012). Türkiye’de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi. *Karamanoğlu MehmetBey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (23), 91-96.

Baş, M. (2016). *Engelli Turizmi*. (1.Basım), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Çılğınoğlu, H. (2018). Sağlık Turizminin Temel Özellikleri, Eğilimleri ve Pazarın Küreselleşmesi Üzerine Bir Değerlendirme. *Turkish Studies Economics, Finance and Politics*, 13(22), 179-192. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.14199>

Emre, S. (2016). *Sağlık Turizminde Aracı Kurumların Rolü*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Işık, M. (2016). Sağlık Turizminin Gelişimi. <https://www.igeme.com.tr/saglik-turizminin-gelisimi/> Erişim tarihi: 14.12. 2021.

İşbaşar, C. E. (2016). *Türkiye’de Medikal Sağlık Turizminin Geliştirilmesinde İşletmelerin Uyguladıkları Pazarlama Çalışmaları ve Ankara İlinde Bir Alan Araştırması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kaygısız, N. Ç. (2021). Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Bulunan Seyahat Acentelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 152-163.

Kevan, S. M. (2003). Quests For Cures: A History Of Tourism For Climate And Health. *International Journal Of Biometeorology*, 37, 113-124. <https://doi.org/10.1007/BF01212620>

Mohamad, W. N., Omar, A. and Haron, M. S. (2012). The Moderating Effect Of Medical Travel Facilitators In Medical Tourism. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 65, 358-363.

Mutlubaş, I. (2020). Dünyada ve Türkiye’de Medikal Turizmin Güncel Durumu, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2974-2984.

Sevim, E. (2019). *Medikal Turizm ve Stratejik Analiz*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığı. (2022). <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 20.05.2022.

T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2018). *On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/TurizmOzellhtisasKomisyonuRaporu.pdf> Erişim tarihi: 10.12. 2021.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü. (2020). *Turizm İstatistikleri 2020 Genel Değerlendirme*. <https://yigm.ktb.gov.tr/Eklenti/81939,3103turizmistatistikleri2020-4pdf.pdf?0>

Tanrıverdi, H. (2016). *Turizm Hizmetlerinin Sağlığı Ve Yönetimi*. İstanbul: Değişim Yayınları.

Temizkan, S. P. ve Çiçek, D. (2015). Sağlık Turizmi Kavramı ve Özellikleri, (Editör) Temizkan, S. P. : *Sağlık Turizmi* içinde (ss. 11-36). (1. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.

Tontuş, H. Ö. (2015). Dünyada Sağlık Turizmi, Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATÜRK). <http://www.satark.gov.tr/images/pdf/tyst/03.pdf> Erişim tarihi: 12.12. 2021.

Tontuş, H. Ö. (2019). Sağlık Turizmi Tanıtımı Ve Sağlık Hizmetlerinin Pazarlanması İlkeleri Üzerine Değerlendirme, *Journal Of Multidisciplinary Academic Tourism*, 3 (1), 67-88. <http://dx.doi.org/10.31822/jomat.4>

Türk Dil Kurumu Sözlükleri (2022). Sağlık. <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 20.05.2022.

Türkiye Sağlık Turizmi Derneği (2020). Sağlık Turizmi. <http://saglikturizmi.org.tr/tr/saglik-turizmi/genel-bilgi> Erişim tarihi: 10.12. 2021.

Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik. (2017, 07, 13). Resmi Gazete (Sayı: 30123). <https://saglikturizmi.saglik.gov.tr/Eklenti/28811/0/saglik-turizmi-yonetmelikpdf.pdf> Erişim tarihi: 10.12. 2021.

UNWTO (The United Nations World Tourism Organization). (2019). *International Tourism Highlights*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152> Erişim tarihi: 10.12. 2021.

Uyanık Çavuşoğlu, A. (2018). Sağlık Turizmi Aracı Kuruluşu Hizmet Standartları Hakkında Düşünce Ve Öneriler. *Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 1-5.

WEF (World Economic Forum). (2019). *The Global Competitiveness Report 2019*. http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf Erişim tarihi: 10.12. 2021.

WHO (World Health Organization). (2006). *Basic Documents*. https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_en.pdf Erişim tarihi: 10.12. 2021.

World Tourism Organization and European Travel Commission. (2018). *Exploring Health Tourism- Executive Summary*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/978928442030.8> www.health-tourism.com, Erişim tarihi: 14.12. 2021.