Turkish Studies

Economics, Finance, Politics

Volume 14 Issue 2, 2019, p. 295-306
DOI: 10.7827/TurkishStudies.22657
ISSN: 2667-5625
Skopje/MACEDONIA-Ankara/TURKEY

INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY

EXCELLENCE FOR THE FUTURE
IBU.EDU.MK

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info/Makale Bilgisi

✍ *Received/Geliş:* 01.02.2019

✓ *Accepted/Kabul:* 10.06.2019

✍ *Report Dates/Rapor Tarihleri:* Referee 1 (16.02.2019)- Referee 2 (04.03.2019)

This article was checked by iThenticate.

TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİNİN GELİŞİMİNDE SEYAHAT ACENTALARININ ROLÜ VE ETKİLERİ

Sezgi GEDİK - Cüneyt MENGÜ***

ÖZET

Uluslararası turizm endüstrisi, ülke ekonomisi için makro ve mikro açıdan vazgeçilmez yaşamsal faaliyet alanlarından birisini teşkil etmektedir. Katma değeri yüksek olan turizm çeşitleri arasında yer alan sağlık turizmi, ülkeler açısından gerek kamu gerekse özel sektörün öncelikli ilgi alanına girmiştir.

Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, tüketicilerin bilgiye daha kolay ulaşabilmesi, ulaşım imkânlarının artması, ülke sağlık sistemlerinde yaşanan çeşitli problemler sonucu kişilerin daha ekonomik ve kaliteli sağlık hizmetlerinden yararlanmak için kendi ülkeleri dışında bir başka ülkeye seyahat etme istekleri her geçen gün daha fazla sayıda insanların bu seyahatlere çıkmasına sebep olmaktadır. Türkiye'nin coğrafi yapısı, batı ve doğu ülkelerine olan yakınlığı, iklimi, özel hastanelerin dünya standartlarında olması, kullanılan ileri teknolojiler ve her şeyden önce ekonomik ve kaliteli hizmetin sunulması pek çok yabancı ülke vatandaşlarının dikkatini çekmektedir.

Seyahat acentaları, sağlık turizmi sağlayıcıları olarak hizmet vermektedir. Türkiye'deki seyahat acentası sayısı 10.000'e yakındır ve bu sayı giderek artmaktadır. Bu çalışmanın amacı, seyahat acentalarının sağlık turizminin gelişmesindeki rolünü ortaya koymaktır. Ayrıca, sağlık turizmi alanında çalışan seyahat acentalarının faaliyetleri ve nitelikleri vurgulanmıştır. Çalışmanın istenilen amaçlarına ulaşılabilmesi için konunun kapsamına uygun 10 açık uçlu soru hazırlanmıştır. Türkiye'de sağlık turizmi alanında hizmet veren ve özenle seçilmiş 55 seyahat acentasına açık uçlu sorular yöneltilmiş ve

* Arş. Gör., İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa, E-posta: sgedik@istanbul.edu.tr

** Dr.Mercan Turizm CEO- Öğr. Gör., İstanbul Üniversitesi, E-posta: cuneyt.mengu@mercanonline.com

bu sorular çerçevesinde görüşmeler yapılmış ve ulaşılan cevaplar betimsel analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu çalışma sonucunda; Seyahat acentalarının Türkiye'nin tanıtımında önemli rol oynadıkları, sağlık turizmi konusunda uzman, kolay erişilebilir ve güvenli bir aracı hizmeti sundukları ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Türkiye, Seyahat Acentaları

ROLE AND IMPACT OF TRAVEL AGENCIES IN THE DEVELOPMENT OF HEALTH TOURISM IN TURKEY

ABSTRACT

The international tourism industry is one of the vital activities for both country's macro and micro economics. Health tourism, which has the highest added value among the different types of tourism industry and became the primary interest of both public and private sectors. In today's interrelated world, after the globally use of information and communication technologies (ICT) people became moreconscious and it affects our lives everyday extensively.

As a result of various problems in some countries'health systems, in order to benefit from more economical and high quality health services the desire of traveling to another country is increasing day by day. The major preference of Turkey for health care servicesare; Its geographical structure, proximity to the western and eastern countries, nice weather, the private hospitals having high quality international standards, the use of advanced health technologies, and above all, the provision of economic and quality services attract the attention of many foreign nationals.

The number of travel agencies in Turkey arealmost 10.000 and some of the agencies are specialized in the heath care services. The aim of this study is to explainthe role and impact of travel agencies in the development of health tourism in Turkey. In addition, the activities and characteristics of travel agencies working in the field of health tourism were emphasized. In order to reach the desired aims of this study 10 open-ended questions were prepared anddirected to 55 travel agencies, interviews were conducted within the framework of these questions and the answers were evaluated using descriptive analysis method.

As a result of these interviews; The conclusion is that travel agencies offerprofessionaland secured service, easy accessibility, andthey alsoplayan important role in the promotion of Turkish health services.

STRUCTURED ABSTRACT

The international tourism is one of the leading sector in the world which is rapidly changing, day by day self-renewing and growing the national economies. Among the reasons for this development; The growth in disposable income, diversity in mode of transportation, increased free time and leisure activities and innovations and advances in the Information and Communication Technologies.

According to World Tourism Organization (UNWTO) report, international tourism has grown with a high acceleration in the last 20 years. In 2000 the global tourist arrivals were 690 million and international tourist receipts were USD 700 billion. With a grow of 4-5 % each year, in 2017 the global tourist arrivals reached 1,3 billion with an international tourist receipts of USD 1,4 billion. In 2018 the global tourist arrivals reached 1,4 billion and international tourist receipts reached USD 1,6 billion. In 2020 the number of international arrivals are estimated 1,6 billion and the receipt will be reached USD 2 billion. It is estimated that health tourism will generate USD 100 billion in 2020 with an annual increase of approximately 8%.

In addition, from the year 2010, the health tourism has shown a great acceleration in the world with an income of USD 60 billion. In 2017, it reached USD 84 billion. In recent years, the globalization, with the increase in the awareness of consumers and due to problems in health systems in the various countries individuals have inclined to travel to other countries for health treatment.

Since 2000, Turkey has a comparative advantage in international tourism. Between the years 2011-2015 and in 2017 and 2018, Turkey ranked the 6th in international tourist arrivals. In the same years In terms of international tourism receipts Turkey ranked between 9th to 13th places. In this context, Turkey, together with India, Malaysia, Thailand, Sri Lanka, Mexico, Costa Rica and Singapore has been among the top 8 countries.

The country preference for health care gives an international prestige to the host country. The countries that realized the demand in health tourism started to make serious promotions in the international market. Thus, travel agencies offer health care services for the tourists those coming for holiday purposes as well. In this context, bilateral health care agreements signed by Turkish authorities provide convenience for travel agencies. As a result of these developments, the rising value of health tourism has emerged with different alternatives such as thermal tourism and SPA-wellness, all kinds of medical tourism, and elderly and disabled tourism. In this study, the role and effectiveness of travel agencies are examined according to the information obtained with qualitative research model.

The number of travel agencies which are specialized in health tourism in Turkey are approximately 100. Travel agencies as well as health care services, arrange meet & assist at the airports, provide accommodation, catering and entertainment services. This study has focused on health tourism and travel agencies specialized in health care and their role in the development of health tourism in Turkey were examined.

In order to reach the desired aims of the study, 55 specialized travel agencies in health tourism were reached and a total of 10 open-ended questions were asked to the agency authorities by face-to-face, by mail or by telephone. The data were evaluated with descriptive analysis method.

Health tourism, which is a significant kind of international tourism industry, has become a rapidly growing sector as a result of the globalization and the widespread use of the internet.

Turkey with its geographical location, proximity to both western and eastern countries, its private hospitals with international standards and the advanced technology used in the hospitals and the clinics have advantage over other competitive countries.

According to the Turkish Travel Agencies Association (TÜRSAB) report, the number of tourists traveling to our country for health care was 300.000 in 2013 and increased to 400.000 in 2014. Also, according to the Health Tourism Development Council, in 2017, the number of tourists coming to our country for health care was 765.000 and it was 832.000 in the third quarter of 2018. When these figures are analyzed, it is seen that there is a serious increase in the health tourism of our country.

Referring to the results of interviews with selected travel agencies and determining the role and impact of them in the development of health tourism in Turkey is that agencies give great importance to health tourism due to its primarily high profit margin. Health tourism is a new field and developing day by day. The result of the interviews also showed that travel agencies are important part of this sector, especially they promote their country successfully, they are specialized, provide reliable, accessible services and they help for employment.

Another important result of the interviews also indicated that Turkey's health tourism potential is very high but not being used properly. In order to get more tourists for health care the followings should be done; to increase country's awareness abroad, to join the fairs, exhibitions, conferences, independent promotions organized within the scope of international and domestic events regularly. In addition, travel agencies working in health tourism should employ professional and effective staff who are expertise in health care services. Existing staff should also participate health related training programs.

In the interviews, it was strongly emphasized that health tourism need 24 hours of communication, to be able to intervene in emergencies, to establish trust and staff must have sufficient knowledge about health services, to use advanced technologies and to be well-informed about the prices offered to the patients by the competitive countries. Consequently, travel agencies have to be in close contact and work together with the Ministry of Health, the Ministry of Tourism and the entire health sector.

Keywords: Health Tourism, Turkey, Travel Agencies

Giriş

Uluslararası turizm endüstrisi, her geçen gün hızla değişen, kendini yenileyen, ülke ekonomilerini geliştiren sektörlerin başında gelmektedir. Dünya ülkelerinde harcanabilir gelirin artması, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki son gelişmeler ve yenilikler, sınırların ortadan kalkması bu gelişmelerin nedenleri arasında gösterilmektedir. Dünya Turizm Örgütü istatistiklerine göre uluslararası turizm son 20 yıl içerisinde yüksek bir ivme ile büyüme göstermiş, 2000 yılında turist sayısı 690 milyon ve turizm geliri ise 700 milyar dolar olmuştur. Her yıl % 4-5 seviyesinde artarak 2017 yılında dünyada 1,3 milyar kişi seyahat etmiş ve 1,4 milyar dolar gelir elde edilmiştir. 2018 yılında ise 1,4 milyar turist ve 1,6 milyar dolar getirisine ulaşılmıştır. 2020 yılında dünyada seyahat edecek sayının 1,6 milyar turist olacağı ve gelirin 2 trilyon dolara ulaşacağı öngörülmektedir. Bunun

yanında sağlık turizmi 2010 yılından itibaren dünya da büyük bir yükseliş ile 60 milyar dolarlık bir getiri sağlamıştır. 2017 yılına gelindiğinde ise 84 milyar dolara ulaşmıştır. Sağlık turizminin her yıl yaklaşık %8 artarak 2020 yılında 100 milyar dolar getiri sağlayacağı tahmin edilmektedir.

Türkiye 2000 yılından başlayarak uluslararası turizmde mukayeseli bir üstünlüğe sahip olmuştur. 2011-2015 yılları arasında ve 2017 ve 2018 yıllarında turist girişleri açısından dünya sıralamasında 6. sırada yer almıştır. Döviz girdisi açısından ise yıllara göre 9 ile 13. sırada yer almıştır. Bu arada ülkemizde 2016 yılında yaşanan olumsuz olaylar sonucunda turizm sayısı ve geliri açısından bariz bir düşüş yaşanmıştır (Mengü, 2018: 57). Bu bağlamda Türkiye, sağlık turizmi açısından dünyada Hindistan, Malezya, Tayland, Sri Lanka, Meksika, Kosta Rica, Singapur ile beraber ilk 8 ülke arasına girmiştir.

Sağlık sebebiyle insanların bir ülkeyi tercih etmesi uluslararası boyutta o ülkeye önemli bir prestij sağlamaktadır. Sağlık turizmindeki talebi fark eden ülkeler uluslararası alanda ciddi tanıtım çalışmaları yapmaya başlamışlardır. Böylece turist destinasyon bölgelerinin oluşması söz konusu olmaktadır. Seyahat acentaları da sağlık turizmine gerekli önemi vererek yurtdışından hasta getirmekte ve tatil amaçlı gelen turistlere aynı zamanda sağlık hizmeti konusunda önerilerde bulunmaya başlamıştır. Bu bağlamda Türkiye’nin farklı ülkelerle sağlık konusunda yaptığı ikili anlaşmalar seyahat acentaları için kolaylık sağlamaktadır. Bu gelişmeler neticesinde Türkiye, sağlık turizminin günümüzde yükselen değeri olmuş, Termal Sağlık Turizmi ve SPA-Wellness başta olmak üzere Medikal Turizm, İleri Yaş ve Engelli Turizminde bariz bir ilerleme kaydetmiştir (Mengü, 2018: 359-361)

1. Sağlık Turizmi

Turizm genel olarak, kişilerin para kazanma amacı olmaksızın, yeme-içme, gezme, eğlenme ve benzer amaçlar ile en az 24 saat ve en fazla 1 yıl ikamet ettikleri yerin dışına seyahat etmelerini ifade etmektedir. İnsanların yaşam tarzlarının değişerek karma bir tüketim anlayışına yönelmesi, yaşamını anlamlı kılmak, deneyimlerini artırmak ve yaşam kalitesini yükseltmek gibi ihtiyaçlarının oluşması insanları farklı turizm çeşitlerine yönlendirmektedir (Ergüven, 2015:451). Bu bağlamda, kişilerin hem tatil hem sağlık amacıyla kendi ülkeleri dışına seyahat etmeleri sağlık turizmi kapsamında ele alınmaktadır (Gülen ve Demirci, 2012: 39). Sağlık turizmi, günümüzde hem turistik ürün olarak hem de sağlıklı yaşama katkısı olan oldukça önemli bir turizm çeşididir.

Turizm ve tıp arasındaki ortak paydada yer alan sağlık turizmi, iki hizmet sektörünü birleştirerek, niş bir pazar şeklinde ülkeler arası yapılan seyahatleri kapsamaktadır (Medhekar, 2013:205-207). Sağlığı bozulmuş ve sağlığını korumaya duyarlı kişiler tarih boyunca ve dünyanın her yerinde sağlık turizminin özünü oluşturmuşlardır. İnsanların ikamet ettikleri yerler dışında konaklamak suretiyle tedavi olmayı amaçlamaları sağlık turizminin gelişiminde etkili olmuştur. İnsanlar genellikle bulundukları yerde tedavinin yetersiz olması, yeterliyse bile pahalı olması sebebiyle farklı alternatiflere yönelmişlerdir. Gelişmiş ülkelerde genel sıkıntı yeterli tedavi imkânının olmasına rağmen tedavinin pahalıya mal olmasıdır (Göçer ve Aydın, 2016:779).

Gelişmiş ülkelerdeki tıp dünyası, medikal turizmi, mesleki ve hastaları içeren gerçek bir olgu olarak tanımaya başlamıştır. Hakemli tıbbi ve sağlık dergileri 2006 yılında bu konuyla ilgili yayınlar yayınlamaya başlamıştır. Tıp kuruluşları, medikal turizmi Web sitelerinde yayınlanan makaleler ve diğer dokümanlar konusunda ele almıştır (Çılğınoglu, 2018:189).

Sağlık turizminin geçmişi tarih öncesi döneme kadar dayanmaktadır. Sağlık turizminin temellerinin Eski Yunanlar tarafından atıldığı belirtilmektedir. Yunan kolonileri M.Ö. 300 yıllarında tapınaklar yaparak tedavi amacıyla kullanmışlardır. Aynı zamanda hastalar Akdeniz ülkelerine termal su tedavileri görmek amacıyla gitmişlerdir. Roma dönemine gelindiğinde sıcak su banyoları (ılıca) ve su kaynaklarının sağlık için kullanıldığı görülmektedir. Ortaçağda İbni-Sina, Sabuncuoğlu Şerafettin, Abdullatif el Bağdadi gibi Müslüman bilim adamları sağlık alanında dünya çapında hizmet vermişler

ve eserler bırakmışlardır. Avrupa ve İngiltere’de ise 14. yüzyılda başlayıp 17. yüzyıla kadar devam eden Rönesans döneminde sadece kültür ve sanatın değil, sağlık turizminin de geliştiği bir dönem olmuştur. İngiliz ve Hollandalı koloniler 1600’lü yıllarda mineral su kaynaklarına yakın bölgelere sağlık amacıyla ahşap kabinler inşa etmişlerdir. 18. yüzyıldan sonraki süreçte Avrupalı zenginler kaplıcalarda tedavi görmek için farklı ülkelere seyahat etmeye başlamışlardır. İslam dünyasında ise Bursa, İstanbul, Bağdat şifalı suları tıbbın merkezleri olarak görülmekte ve günümüzde de bu talep devam etmektedir (<http://dosyasb.saglik.gov.tr>).

Sağlık Turizmi genel olarak üç temel alt bileşene ayrılır (<https://saglikturizmi.saglik.gov.tr>).

- **Medikal Turizm:**Kişilerin başka ülkelere tıbbi amaçla yaptıkları ziyaretlerdir. Kişinin yaşadığı bölgede yeterli tedavi imkânı olmaması, varsa bile pahalı olması ve sigorta şirketlerinin bu masrafları karşılamaması sebebiyle kişi başka bir ülkeye seyahat etmeyi tercih eder. Bu seyahatler medikal turizm olarak adlandırılır (Özsarı ve Karatana, 2013:140).

- **Termal Sağlık Turizmi ve SPA-Wellness:** Termal sağlık turizmi, içeriğinde rehabilitasyon, fizik tedavi, termomineral su banyosu, psikoterapi, çamur banyosu gibi uygulamaları bulunan aynı zamanda rekreasyon ve eğlence amaçlı da kullanılabilen bir turizm şeklidir (<http://yigm.kulturturizm.gov.tr>).

- SPA, kapsamında sıcak, soğuk suları damlatma, püskürtme gibi yöntemler bulunan ve insanlara ferahlama, rahatlama duygularını sağlayan bütünleyici bir terapi şeklidir. Günümüzde SPA uygulamaları arasına masaj, güzellik, bakım gibi yeni sağlık hizmetleri de eklenmiştir.

- Wellness kelimesi ise “well being ve fitness” kelimelerinin birleşiminden türemiş olup (Rančić vd. 2013: 45) hem zihinsel hem ruhsal olarak sağlıklı olma, iyi olma anlamına gelmektedir. Wellness, güzellik, ruh ve beden aktiviteleri, yaşlanma önleyici bakımlar, beslenme-diyet, alternatif tıp gibi pek çok uygulamayı bünyesinde barındırır (<http://www.turizmyatirimdergisi.com.tr>). Bu üç farklı uygulama temel olarak fiziksel ve bedensel olarak sağlıklı olma, sağlıklı kalma amacı ile tercih edilmektedir.

- **İleri Yaş ve Engelli Turizmi;** İleri yaş turizmi, 65 yaş ve üzeri insanların ihtiyaç duyduğu ve bakım gerektiren uygulamaları kapsayan aynı zamanda rehabilitasyon, yaşlı bakımı, gezi turları gibi aktivitelerin de yapıldığı bir turizm çeşididir (Aydın, 2011). Engelli kavramı ise Dünya Sağlık Örgütü tanımına göre kişinin bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerinden bir kısmının belli oranlarda kalıcı ve işlevsel olarak kullanılamaması veya fiziksel olarak bir kısmı veya tamamı olmayan organlara sahip olunması ve bu durumun kişinin yaşamını sürdürmesine engel olması şeklindedir. Engelli nüfus ülkelerin çoğunda toplam nüfusun yaklaşık olarak %10’unu teşkil etmektedir. Dünya üzerinde göz ardı edilemeyecek kadar çok olan bu kesimin de diğer insanlar gibi gezmeye, eğlenmeye ve dinlenmeye ihtiyaçları olduğu düşünülmelidir. Fakat alt yapı eksikliği bu kesimin turizme katılmasına engel olmaktadır (Özcan ve Aydın, 2015: 88).

Yukarı da yer alan alt başlıklar dışında, Sağlık Bakanlığı tarafından, uluslararası hasta hareketliliği ‘Medikal Turist’, ‘Turist Sağlığı Kapsamındaki Hasta’, ‘İkili Anlaşma İle Yurtdışından Gelen Hasta’, ‘SGK Protokolleri Kapsamında Gelen Hasta’ şeklinde sınıflandırılmaktadır (<http://sattmer.akdeniz.edu.tr>).

2. Türkiye Sağlık Turizmi Potansiyeli

Türkiye’de sağlık turizmi farklı kuruluşların faaliyet alanları arasında yer almakta olup, termal turizm alanında T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı, medikal turizm alanında Sağlık Bakanlığı ve ileri yaş ve engelli turizmi alanında ise Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışmalar yürütmektedir (<http://yigm.kulturturizm.gov.tr>). Türkiye’de, sağlık turizmi “10. Kalkınma Planı ve 2023 hedefleri” kapsamında birinci gündem maddesi olarak yer almaktadır. Sağlık Bakanlığı’nda “Sağlık Turizmi

Dairesi” ve “Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu” altında daireler yer almaktadır. Daha iyi veri takibi sağlamak için ülkemizde “Uluslararası Hasta Kayıt Sistemi” oluşturulmuştur. Bunların sonucunda Türkiye’deki sağlık turizmi sektörü, ziyaretçi sayısı bakımından son yıllarda %15 oranında büyüme göstermiş olup, bilhassa özel hastaneler için önemli bir potansiyeli işaret etmektedir (<https://www.tobb.org.tr>).

Türkiye’deki 2018 yılı verilerine göre tesisler incelendiğinde sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanan kamu sağlık tesisleri sayısı 77, özel sağlık tesisleri 430, aracı kuruluşlar 36, vakıf üniversitesi sağlık tesisleri 30, kamu üniversitesi sağlık tesisleri 18 olmak üzere toplam 609 tesis bulunmaktadır ¹.

Türkiye, sağlık turizminde giderek önemli bir yer edinen, gelişime açık ve potansiyeli yüksek ülkeler arasında yer almaktadır. Özellikle sahip olduğu termal kaynakları, donanımlı hastane ve genç işgücü ile dünyada ilk sıralara yükselmektedir. 2017 yılı verilerine göre sağlık turizmi amacıyla Türkiye’ye gelen yabancı hasta sayıları toplam 765.413 iken 2018 yılı ilk 9 aylık raporlarında ise toplam 832.557 olarak belirlenmiştir. Sağlık turizmi amacıyla Türkiye’ye gelen yabancı hastaların geldiği 165 ülke mevcut olup ilk 5 ülke Irak, Libya, Azerbaycan, Birleşik Arap Emirlikleri ve Kazakistan’dır. Yılsonu tahmini gelir 8,5 milyar dolar olup hasta sayısı da 890.000 şeklinde öngörülmektedir. Gelecek yıllar için ise sağlık turizminde büyümenin devam edeceği ve Afrika ülkelerine yönelik tanıtım faaliyetlerinin ise hız kazanacağı ifade edilmektedir.²

Tablo 1: 2017 yılı verilerine göre sağlık turizmi amacıyla Türkiye’ye gelen yabancı hasta sayıları

Turizm Çeşidi	Yabancı Hasta Sayısı
Medikal turizm	468.798
Dental turizm	17.752
Termal turizm	172.369
Wellness ve SPA	106.512
Toplam	765.413

Kaynak: Sağlık Turizm Konseyi verileri 2017.³

Tüm Dünyada da olduğu gibi Türkiye’de de sağlık turizminin belirtilen bu gelişmeler doğrultusunda kazanç sağlaması yatırımcıların sağlık turizmi ile yakından ilgilenmelerini sağlamıştır. Sağlık turistlerinin diğer turistlere göre yaklaşık 5 kat daha fazla harcamada bulunmaları da, sektörün önemini ortaya koyan bir nokta olarak değerlendirilmektedir. Türkiye’de sağlık turizminin gelecek potansiyelinin artırılabilmesi adına da, Türkiye’yi ziyaret eden milyonlarca turiste Türkiye’nin sağlık turizmi potansiyelinin tanıtılmasının önemli olacağı belirtilmektedir (Çılgınoğlu, 2018:507).

Amaç ve Yöntem

Türkiye’de sağlık turizmi kapsamında çalışan seyahat acentalarının sayısı 100’ü aşmıştır. Seyahat acentaları sağlık turizmi organizasyonları içinde, havaalanları, konaklama işletmeleri, yiyecek-içecek tesisleri, eğlence işletmeleri yanında sağlık işletmelerini de barındırmaktadır. Bu çalışmada sağlık turizmi alanında çalışan seyahat acentalarının faaliyetleri ve nitelikleri üzerinde durulmuş ve seyahat acentalarının Türkiye’de sağlık turizminin gelişiminde nasıl bir rol oynadığı sorusunun cevabı aranmıştır.

¹ Sağlık Bakanlığı verilerinden elde edilmiştir.

² Sağlık Turizmini Geliştirme Konseyi Kurucu Başkanı Emin Çakmak ile yapılan görüşmelerden elde edilen verilerden derlenmiştir.

³ Sağlık Turizmini Geliştirme Konseyi Kurucu Başkanı Emin Çakmak ile yapılan görüşmelerden elde edilen verilerden derlenmiştir.

Çalışmanın istenilen amaçlarına ulaşabilmek için sağlık turizmi alanında çalışan 55 seyahat acentasına ulaşılmış ve acenta yetkililerine yüz yüze, mail ve telefon yolu ile açık uçlu toplam 10 adet soru yöneltilmiştir. Ulaşılan veriler betimsel analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir.

Bulgular

Toplam 55 seyahat acentası yetkilisine ulaşılmış olup sorular ve yanıtları aşağıdaki gibidir.

➤ *Seyahat acentalarının sağlık turizmi organizasyonlarını tercih etme sebepleri nelerdir?*

Bu soruya katılımcıların yüzde 70'i, kârmarjının diğer alanlara göre daha yüksek olması şeklinde cevap vermiştir. Bunun yanında elde edilen cevaplara ilişkin belirlenen sebepler aşağıda yer almaktadır.

- Sağlık turizminin yeni bir segment olması, Türkiye'de bu alanda önemli bir boşluk olması
- Türkiye'nin sağlık turizmi potansiyelinin yüksek olması, özellikle iklim koşulları, şifalı su ve kaynakların fazlalığı,
- Sağlık turizmi yatırımlarının giderek artış göstermesi, bu konuda çalışan hastane sayısının artması ve uzman doktorların bu alana yönelmesi
- Yeni istihdam kaynağı oluşturması
- Bakanlıklar nezdinde de sağlık turizmi yönünde önemli plan ve stratejilerin geliştirilmesi, kamu tarafından desteklenmesi
- Gelişime açık bir alan olması

➤ *Sağlık turizmi kapsamında çalışan seyahat acentalarının sahip olması gereken genel özellikler nelerdir?*

Türkiye'de sağlık turizmi alanında çalışan seyahat acentalarının en önemli ihtiyacının kapsamlı, tanıtıcı web sitesi olduğu elde edilen cevapların %90'ını oluşturmaktadır. Bununla birlikte;

- 24 saat ulaşılabilir bir iletişim sisteminin olması (sağlık alanında çalışılıyor olmasından dolayı hayati bir değer taşımaktadır),
- En az 3 hastane ile anlaşmalarının olması ve alanında uzman doktorlar ile çalışması,
- Pazar segmentine göre uygun fiyat politikaları benimsemesi,
- İyi derecede en az 2 yabancı dil bilgisi,
- Türkiye'nin sahip olduğu sağlık turizmi arzını iyi bilmesi ve aynı zamanda medikal bilgiye sahip olması,
- Olaylar ve sorunlar karşısında hızlı çözüm sağlayabilir ve güvenilir olması şeklinde ifadeler kullanılmıştır.

➤ *Sağlık turizmi kapsamında Türkiye'yi tercih eden ziyaretçiler seyahat acentalarına nasıl ulaşıyor?*

Bu soruya katılımcıların %95'i web siteleri ile şeklinde cevap vermişlerdir. Bunun yanında diğer sosyal medya kanalları, partner acentalar, bağlı olduğu hastane ve doktorlar tarafından ulaştırıldıkları ifade edilmiştir.

➤ *Sağlık turizmi kapsamında çalışan seyahat acentası personelinin genel nitelikleri nasıl olmalıdır?*

Tüm yetkililer sağlık turizmi kapsamında çalışan seyahat acentası personelinin en az 2 yabancı dili çok iyi bilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bunun yanında;

- Temel sağlık bilgisinin olması,
- Eğer gerekli ise uzmanlık kapsamında bilgiye de ihtiyaç duyulabildiğinden medikal bir uzmanlığı olması
- İyi iletişim kurabilmesi, güven oluşturmaya
- Deneyimli olması ifadeler arasında yer almaktadır.

➤ *Türkiye’ye sağlık turizmi kapsamında gelen ziyaretçiler en çok hangi sağlık turizmi çeşidini tercih etmektedirler?*

Sağlık turizmi çeşitlerine yönelik sorulan soruların cevabında ilk sırayı Medikal Turizm almış olup sırası ile İleri Yaş Turizmi, SPA-Wellness ve Termal turizmi, Engelli Turizmi şeklinde olmuştur. Bu cevaplar Türkiye’ye en çok gelen sağlık turisti sayılarında da kendini göstermektedir.

➤ *Sağlık turizmi amacıyla Türkiye’ye gelen ziyaretçilerin ortalama kalış süreleri ne kadardır?*

Bu soruya yönelik elde edilen cevaplar minimum 3 gün, maksimum 1 yıl şeklinde olmuştur. 1 yıllık kalışlar sorulduğunda özellikle onkoloji vakaları olduğu ifade edilmiştir.

➤ *Sağlık turizmi amacıyla Türkiye’ye gelen turistler diğer turizm türlerinden en çok hangilerini gerçekleştirir?*

Özellikle İstanbul’a yönelik yapılan sağlık turizmi faaliyetlerine katılan turistlerin kültür turizmine katıldığı ifadeler arasında yer almaktadır. Bununla birlikte diğer cevaplar sırasıyla alışveriş turizmi, gastronomi turizmi, inanç turizmi ve diğerleri şeklindedir.

➤ *Sağlık turizmi organizasyonlarının seyahat acentaları tarafından yapılmasının avantajları nelerdir?*

Seyahat acentaları, Türkiye’de sağlık turizmi hizmet sunucuları olarak görülmektedir. Özellikle aşağıda yer alan hizmetleri ile turistlere önemli avantajlar sağlamaktadır.

- Daha uygun fiyat politikasının olması, taksit ve kredi özelliği.
- Paket fiyat imkânları.
- Daha kaliteli hizmet sunumu.
- Kolay erişilebilir olması, özellikle 24 saat hizmet veren acentaların olması.
- İleri teknoloji kullanımı.
- Alanında uzman personel ve klinik imkânları olması.
- Güvenilir olması ve tecrübeli olması, sorunları kolaylıkla çözebilmesi.
- Başarılı ve uzman doktorlar ile çalışma.

➤ *Sağlık turizminin gelişiminde seyahat acentasının rolü nedir?*

Türkiye’de sağlık turizminin son yıllardaki hızlı yükselişi, büyük yatırımlar, sağlık turisti sayısı ve harcamalarındaki artışlar ve diğer gelişimler hem devletin hem de özel sektörün ortak amacı

sonucunda gerçekleşmektedir. Türkiye'nin sahip olduğu sağlık turizmi potansiyelini etkili bir şekilde kullanabilmek ve uluslararası düzeyde önemli bir yer edinebilmek amacıyla çalışmalar yapılmaktadır. Bu kapsamda seyahat acentalarının kendilerini nasıl değerlendirdiklerini öğrenebilmek ve çalışmanın temel amacına katkı sağlamak için katılımcılara seyahat acentalarının bu gelişimlerdeki rolünün ne olduğu sorulmuştur. Özellikle tanıtım ve uzmanlaşma ifadeleri bütün katılımcılar tarafından kullanılmış olup diğer önemli ifadeler aşağıdaki gibidir;

- Sağlık turizmi bazı açılardan hayati bir değer taşıdığından yüksek hizmet kalitesi ve süreklilik sağlanması ile gelişme göstermektedir. Seyahat acentası bunu sağlamaktadır.
 - Seyahat acentaları hastaların her türlü talebini ve beklentisini yerine getiren, hizmet sunan taraftır.
 - Seyahat acentaları hastanın ülkesi, dili, kültürü ve inançlarına göre özel hizmet sunar.
 - Hastalara evinde ve ülkesinde olduğunu, yabancı bir ülkede olmadığını hissettirir.
 - Sağlık turizmi organizasyonlarının temelinde seyahat acentaları yer alır.
 - Türkiye'nin tanıtımı için önemli bir araçtır.
- *Türkiye'yi sağlık turizmi açısından değerlendiriniz.*

Sağlık turizmi alanında hizmet veren seyahat acentalarından Türkiye'yi sağlık turizmi açısından genel olarak değerlendirmeleri istenmiştir. Bu değerlendirmelerden Türkiye'nin bu alanda önemli gelişimler gösterdiği, başarılı olduğu, gelişimlerin katlanarak devam edeceği sonucu çıkarılabilmektedir. Konuya ilişkin bazı ifadeler aşağıda yer almaktadır.

- Türkiye son 15 yılda yapmış olduğu sağlık yatırımları ve reformları ile sağlık turizmde HUB olmuş 165 ülkeden geçen yıl 765.000 hasta gelmiş ve 7,2 milyar dolar gelir elde ederek gelirde dünyada üçüncü olmuş, sayısal bakımdan ise dünyada 5. sırada yer almıştır.
- Sağlık turizminde 2023 yılında Türkiye'nin hedefi 20 milyar dolar olarak öngörülmektedir.

Sonuç ve Değerlendirme

Uluslararası turizm endüstrisi içinde önemli bir yer tutan sağlık turizmi, hızla büyüyen bir sektör haline gelmiştir. Türkiye, doğu ve batıyı birleştiren coğrafi konumu, sağlık teknolojisinde yaşanan teknolojik gelişimler ve uzmanlaşma ile hastanelerin sunduğu hizmetlerin çeşitliliğinde ve kalitesindeki artışlar ile rakip ülkeler karşısında avantajlı bir durumdadır.

TÜRSAB'ın verilerine göre 2013 yılında ülkemize sağlık amacıyla gelen turist sayısı 300 Bin iken 2014'de 400 bine yükselmiştir. Sağlık Turizmini Geliştirme Konseyi verilerine göre de 2017 yılında yine sağlık amacıyla ülkemize gelen turist sayısı 765 bin iken 2018'in ilk 9 ayında 832 bin olarak belirlenmiştir. Bu rakamlar incelendiğinde Türkiye'deki sağlık turizminde önemli gelişmeler olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu gelişimde yer alan öğeler arasında seyahat acentaları da bulunmaktadır.

Türkiye'de sağlık turizminin gelişmesinde seyahat acentalarının rolünü belirleyebilmek için ilgili acentalarla yapılan görüşmelerin sonuçlarına bakıldığında; acentaların sağlık sektörüne önem vermelerinin nedenleri arasında kârmarjının yüksek olması gelmektedir. Bununla birlikte sağlık turizminin yeni, gelişime açık önemli bir sektör olduğu da belirtilmiştir. Seyahat acentalarının bu sektörün önemli bir parçası olduğu özellikle ülke tanıtımlarını başarıyla yaptığı, uzmanlaştığı, güvenilir, erişilebilir bir hizmet sunduğu, istihdam kaynağı oluşturduğu görüşme sonuçları arasında yer almaktadır.

Görüşmeler çerçevesinde elde edilen sonuçlar arasında Türkiye’nin sağlık turizmi potansiyelinin çok yüksek olduğu ama etkin şekilde kullanılmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Sağlık amacıyla daha fazla turist alabilmek, yurtdışında bilinirliğin artması için yurtdışı tanıtım programları kapsamında düzenlenen fuar, kongre, konferans, bağımsız tanıtımlar ve yurtiçinde organize edilen workshoplarda ciddi ve düzenli çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca bu alanda çalışan acentalar sadece turizm hizmeti değil aynı zamanda sağlık hizmeti de sunduklarından ihtiyaç duydukları personelin sağlık alanında da bilgi sahibi olması gerekmektedir. Bu nedenle ihtiyaç duyulan istihdamı sağlamak için mutlaka eğitim programları oluşturulmalı, konusunda uzman personel yetiştirilmelidir.

Görüşmelerde önemle üzerinde durulan 24 saat iletişimin sağlanabilir olması, acil durumlarda müdahale edilebilmesi, güven oluşturulması için seyahat acentalarının sağlık hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmalarının yanı sıra, ileri teknolojileri kullanmaları ve rakip ülkelerin sundukları fiyatlardan bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Sonuç olarak, ülkemizde seyahat acentalarının Sağlık Bakanlığı, Turizm Bakanlığı ve tüm sağlık sektörü ile yakın temas ve etkileşim içerisinde hareket etmeleri gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Aydın D. Aypek N., Aktepe C., Şahbaz R.P. ve Arslan S., (2011). “Türkiye’de Medikal Turizm”, *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, Cilt, 1/1, s.15-20, Ankara, Türkiye.
- Çılgınoğlu, H. (2018). “Çalışanlar, Yöneticiler Ve Uluslararası Hastalar Bağlamında Türk Sağlık Turizminin SWOT Analizi ile Sorunları ve Çözüm Önerilerinin Tespiti”, *Turkish Studies Educational Sciences*, Volume 13/19, s. 501-512. DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.14201>.
- Çılgınoğlu, H. (2018). “Sağlık Turizminin Temel Özellikleri, Eğilimleri ve Pazarın Küreselleşmesi Üzerine Bir Değerlendirme”, *Turkish Studies Economics, Finance and Politics*, Volume 13/22, s. 179-192, DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.14199>.
- Ergüven, M.H. (2015). “Gastronomy And Wine Tourism as a Variety of Special Interest Tourism: Thracian Vineyard Route”, *Turkish Studies International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, Volume 10/10, s. 449-464. DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.8709>.
- Göçer, İ. Aydın, N. (2016). “Türkiye’de Sağlık Değişkenlerinin Turizm Gelirine Etkisi: Çoklu Yapısal Kırımlı Bir Analiz”, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 6/ 1, s.777-800.
- Gülen, K. G. Demirci, S. (2012). *Türkiye’de Sağlık Turizmi Sektörü*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- Medhekar A. (2013). “ Indian Government Policy to Support Trade in Medical Tourism Services”, Seventh International Conferance on Health Systems and Global Business Issues, Jaipur, India.
- Mengü, C. (2018) *Seyahat İşletmelerinde Yönetim ve Operasyon Stratejileri*, Modern Sentez. Detay Yayıncılık
- Özcan, K., Aydın, V. *Sağlık Turizmi (Teori ve Politika)*, Umuttepe Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 2015.
- Özsarı, S.H., Karatana, Ö. (2013). “Sağlık Turizmi Açısından Türkiye’nin Durumu”, *Kartal Eğitim ve Araştırma Tıp Dergisi*, Cilt:24/2, s. 136-144.

-
- Rančić, M., Raljić, J. P. & Pavić, L. (2013). “SPA-Wellness Center as Part of the Hotel Facility” *Turizam*, 17/2, s. 45-59.
- <http://sattmer.akdeniz.edu.tr/wp-content/uploads/2017/12/D%C3%BCnyada-ve-T%C3%BCrkiyede-Sa%C4%9Fl%C4%B1k-Turizmi.pdf> (Erişim 20.05.2018)
- http://www.turizmyatirimdergisi.com.tr/images/dergi/ek/ek_spa--wellness-otelleri-15ek1.pdf (Erişim 15.07.2018)
- <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-11475/genel-tanimlar.html> (Erişim 02.01.2019)
- <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-11479/turkiye39de-saglik-turizmine-yonelik-yapilan-calismalar.html> (Erişim 05.01.2018)
- <https://saglikturizmi.saglik.gov.tr/TR,176/saglik-turizmi-cesitleri.html>
- <https://www.tobb.org.tr/saglik/20171229-tss-genel-bakis-tr.pdf> (Erişim 20.01.2018)