

Sağlık turizmi

Uygur Üstün



1979 yılında Bartın'da doğdu. İşletme Fakültesi'nden mezun oldu (2008). Sağlık yönetimi doktorasına devam eden Üstün, halen Medipol Eğitim ve Sağlık Grubu'nda Kurumsal Pazarlama ve Uluslararası Hasta Hizmetleri Koordinatörü olarak görev yapmaktadır. Sigortacılık, sağlık yönetimi ve sağlık turizmi alanlarında çalışan Üstün, Sağlık ve Sigorta Yöneticileri Derneği (SASDER) Genel Sekreteri, İSTUSAD (İstanbul Uluslararası Sağlık ve Turizm Derneği) Yönetim Kurulu Üyesidir.

Kişiler ve dolayısıyla devletler için temel bir unsur olan sağlık; kişilerin sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi beklentisi ve iyileştirilme çabaları ile gelişmekte olan ülkelerin yanı sıra gelişmiş ülkelerin gündeminde yer almaktadır. Sağlığın bu denli önemli olması, ihtiyaç duyulan sağlık hizmetlerinin yeterli düzeyde sunulmaması ve çoğu gelişmiş ülkelerde sunulan sağlık hizmetlerinin maliyetlerinin yüksek olması karşımıza sağlık turizmi kavramını çıkarmıştır. Sağlık turizmi; sağlığın korunması, geliştirilmesi ve hastalıkların tedavi edilmesi amacıyla ikamet edilen yerden başka bir yere seyahat edilmesi, gidilen yerde en az yirmi dört saat kalınarak sağlık ve turizm hizmetlerinden yararlanılması olarak tanımlanmaktadır (1). Sağlık turizmi son zamanlarda oldukça sık duyulan bir kavramdır. Kişilerin kendilerine en uygun olan tedaviyi seçerek turistik ziyaretlere başlamaları bu kavramı geliştirmiştir. Sağlık turizminde ana fikir, rutinlerden uzaklaşarak rahat ve değişik bir ortamda tedavi görmek veya sağlığı destekleyici hizmetleri almaktır. Ülkelerarası iş birliklerinin artması, ulaşımın gelişmesi, seyahat özgürlüğüne engel olan vize gibi unsuların azalması, sağlık turizminin ülkelere ciddi gelir sağlaması gibi sebepler pek çok ülkede sağlık turizminin bir politika olarak ele alınmasına ve bu alana yatırımlar yapılmasına sebep olmaktadır. Hizmet sektöründeki istihdam artışı, ülke ihracatlarında çoğunlukla hizmetin yer almasına sebep olmaktadır. Ülkelerine döviz girişi isteyen ülkelerin alternatifleri arasında hizmet, dolayısıyla sağlık turizmi yer almaktadır. Ülkemiz gibi turizm geleceğine sahip olan şanslı birkaç ülke ise yüksek turizm müşterisi ile sağlık turizmi kavramını turistin sağlığı ile öğrenmiş ve benimsemiştir.

Milyonlarca insan tedavi hizmeti almakla birlikte tarihi ve doğal güzellikleri görmek, tedavi olurken kaliteli vakit geçirmek amacıyla sağlık turizmine yönelmektedir. Bunların yanı sıra sağlık turizmini geliştiren ve insanları sağlık turizmine yönlendiren başlıca etkenler; uzun bekleme sürelerinden kurtulma, daha kaliteli ve kısa zamanda hizmet alma, gelişen teknolojinin sağlığa yansıdığı alanlardan hizmet alma ve düşük maliyetlerle tedavi olma isteğidir. Sağlık turizminin giderek artan önemi, ülkelerin sağlık turizmine dikkat çekmelerine ve ciddi yatırımlar yaparak tercih edilme çabası göstermelerine sebebiyet vermektedir. Türkiye, sağlık turizmi sektöründe gerek planlı tedavilerle gerekse turistlerin sağlığı kavramının gerektirdiği sorumluluklar kapsamında uygun tedavi ücretleri ve hizmet kalitesiyle gittikçe gelişen bir ülkedir. Bu gelişmelerin büyük bir kısmı gerek yüksek teknolojik alt yapı hastanelerin kurulması, gerekse Türk hekimlerin ünlerini dünyada duyurmasıyla sağlanmıştır. Gelişmede önemli rol oynayan unsurlardan bir diğeri ise sunulan hizmetlerin kaliteli ve maliyet açısından gelişmiş ülkelere nazaran daha uygun olmasıdır. Tüm bunlar sağlık hizmeti almak isteyenleri Türkiye'yi tercih etmeye yönlendirmektedir. Ancak tüm hatlarıyla sağlık turizmi kavramına baktığımızda, ülkemizde geliştirilmesi ve iyileştirilmesi gereken eksiklikleri de görmekteyiz. Sektörün oluşturduğu pastadan payımızı almamız ve her geçen gün bu payı artırmamız için belirli sorunları ve eksiklikleri gidermemiz kaçınılmaz bir durumdur. Bu büyük sorumluluk kapsamında bazı güncel konuları sıralamak ve detaylandırmak gerekirse:

1. Marka ve Konumlandırma

Sağlık sektöründe, sahip olduğu doğal ve teknolojik imkânlar, alanında eği-

timli ve nitelikli iş gücü, coğrafi konum gibi avantajlara sahip ülkelerden biri Türkiye'dir. Bu sebeplerle ülkemiz sağlık turizmi açısından birçok branşta tercih edilebilir konumdadır. Bu avantajlarımızı sağlık turizminde bir marka haline gelmek için kullanmalıyız. Tüm dünya ülkelerini sektördeki dik duruşumuz ve ortaya koyduğumuz iddialı tavırlar ile etkilemeliyiz. Yapacağımız reklam, tanıtım ve eğitim çalışmalarıyla ülkeleri sahip olduğumuz ayrıcalıklı yöntemler, başarılı sonuçlar ve avantajlı yönlerimizden haberdar ederek, sektörde yerimizi ve adımızı sağlamlaştırmalıyız. Ülkemizin tüm dünyada sağlık turizmi noktasında akıllarda yer edinmesinin en önemli belirleyicisi, sahip olduğumuz devlet güvenceleri ve politikalarıdır. Bu durumda ülkemize sağlık turizmi amacıyla gelecek kişileri kapsayacak güvenceler ve politikalar edinmemiz gerekmektedir. Hukuk sistemimizin sağlık turizmi noktasındaki netliği, sunacağımız güvenceler, yaptırımlar ve bunların duyurulması marka ve konumlandırma gibi unsurlar bütün bu süreçleri pozitif etkileyecektir.

2. İletişim

Kişilerin çeşitli nedenlerle buldukları yerden hizmet almak üzere harekete geçmelerinin yanı sıra bu hareket öncesinde, sırasında ve sonrasında olması ve sağlanması gereken durumlar mevcuttur. Tüm bunların ilk basamağını iletişim oluşturmaktadır. Hasta ve hasta yakınlarının sağlık turizmi serüveninde vazgeçilmezlerden biri de onlarla aynı dili konuşan hizmet sunucuların olmasıdır. Sağlık turizmi çalışmalarında yer edinmeye çalışan tüm kurum ve kuruluşların en önemli gereksinimleri arasında kişilere her noktada eşlik edecek çalışanların onlarla aynı dili konuşması, aynı zamanda terminolojiye hâkim olması ve süreç yönetimini

sağlayabilmesidir. Bu ihtiyacı, ülkemizin sahip olduğu genç nüfusa verilecek eğitimler ve açılacak sertifika programlarıyla destekleyerek karşılayabiliriz.

3. Nitelikli Personel

Bilinçlenen hastalar tüm sağlık turizmi paydaşlarını sağlık turizmi konusunda yeni arayışlara itmektelerdir. Bunun sonucunda da her geçen gün sağlık turizmi pazarı genişlemekte ve yatırımcılar tarafından ilgi görmektedir. İlgi gören ve bu denli gelişen bu sektörde, nitelikli insan gücüne ihtiyaç doğmuştur. Sağlık turizminin önemli bir halkası medikal turizmdir. Ülkemiz, kaliteli ve nitelikli eğitim almış, sektörde ve tüm dünyada ünlerini yaymış sağlık profesyonellerine sahiptir. Ancak konu sağlık turizmine geldiğinde alanında çok iyi olan sağlık profesyonellerimizin yabancı hasta iletişiminde yaşayabilecekleri sıkıntıların giderilmesi için yardımcı nitelikli personellere ihtiyaç duyulmaktadır. Yaşanabilecek iletişim problemlerini dil ve iletişim yetkinliğine sahip personellerle gidermek gerekmektedir. Ülkemiz özellikle Avrupa ülkelerine nazaran çok ciddi bir genç nüfus oranına sahiptir ve bu genç nüfus bu ihtiyaçları gidermek üzere eğitilmelidir. Tüm bunlarla birlikte bilmeliyiz ki sağlık turizmi, hizmet gerektiren bir sektördür. Bu sektörün gerekliliklerini yerine getirecek insan gücü yetiştirilmeli ve bu sektörün önemi gençlerimize anlatılmalıdır.

4. Altyapı

Sağlık turizmi, turizm sektörü ile işbirliği içerisinde yer almaktadır. Genel hatlarıyla sağlık turizmi, kendi altında kategorilere ayrılabilir. Ülkemiz bulunduğu coğrafya ve sahip olduğu zenginlikler ile özellikle termal turizm noktasında tüm dünya insanlarının ilgi görmektedir. Ülkemizin her bölgesine; alternatif turizm kaynakları ve ciddi tercih edilme potansiyeli olduğunu göz önünde bulundurarak yatırımlar yapılmalıdır. Hâlihazırda tesislerin eksiklerinin giderilmesi, özellikle kaplıca ve termal tesislerin Türk ekonomisine yapacağı katkıyı artıracaktır. Bu tesislerin ekonomimize olan katkılarının artırılması için ise Sağlık Bakanlığı bünyesinde bu alanlarda çalışacak bir birim oluşturularak mevcut durum değerlendirilmesi sonucu gerekli çalışmaların başlatılması, yapılacak çalışmaların devlet tarafından desteklenmesi, bu alanda faaliyet gösteren işletmelerin yurt dışına yönelik pazarlama çalışmalarını artırması gerekmektedir. Ayrıca tesislerin devlet tarafından hem finansal açıdan

hem de yabancı dil bilen yetkin işgücü açısından desteklenmesi, hastalar için bu bölgeleri cazip hale getirecek ve tercih etmelerini sağlayacak makul fiyatlı paketler ve indirimli turlar oluşturulması, tesislerin fiziksel planlarının uygunluk ve standartlar çerçevesinde denetlenerek iyileştirilmesi gerekmektedir. Sağlık turizminde lider konuma gelebilmek adına gidermemiz gereken bu altyapı problemleri hızlıca çözümlenmesi ve iyileştirilmesi adına devlet teşvikleri kolaylaştırılmalı, artırmalı ve genişletilmelidir.

5. Bilgilendirme

Planlı veya plansız sağlık hizmeti almak isteyen hasta ve hasta yakınlarının, ülkemize giriş yaptıkları andan itibaren yönlendirilmek ve danışmak için başvuracağı noktaların artırılması gerekmektedir. Hastalar her zaman araçlar veya anlaşmalar üzerinden sağlık turizmine başvurmayabilir. Böyle hastalar için havalimanlarında devlet denetiminde açılacak olan bağımsız ofisler ve yetkin personeller hastaların ihtiyaçlarına uygun şekilde yönlendirilmelerini, çeşitli aktivite ve ek hizmetlerden haberdar olmalarını ve ihtiyaçları doğrultusunda oluşturulacak paketlerden yararlanmalarını sağlayacaktır. Verilecek bu hizmetler elde edilecek sonucu olumlu yönde etkileyecektir.

6. Pazarlama

Doğal zenginliklere, yetişmiş nitelikli insan gücüne ve maliyet avantajına sahip ülkeler sağlık turizmi sektöründe rekabet ortamı yaratmış durumdadırlar. Rekabetin içinde ve yüksek tercih potansiyeline sahip olan ülkemizde ise sağlık turizminde lider pozisyona gelebilmek adına çeşitli reklam ve pazarlama çalışmalarına önem verilmelidir. Uygulanabilen ayrıcalıklı tedavilerimizin dünyada daha çok tanıtılması, tanıtıma ayırdığımız bütçenin artırılması, tanıtım, bütçe çalışmaları, pazarlama ve sağlık turizmi paketi oluşturma noktalarındaki durumumuzu iyileştirmek üzere kurs ve sertifika programlarının sayılarının artırılması, her imkânı sağlayabileceğimiz potansiyel hastaların bizi tercih etmelerini olumlu yönde etkileyecektir. Ülkemizin sahip olduğu imkânları, elçiliklerimiz ve ulusal havayolumuz gibi kanallarla yurtdışına tanıtılmalı, ülkemizin sağlık turizmi kapasitesini yerinde duyuracak, sağlık kuruluşlarımızın referanslarını paylaşacak, sağlık turizmi talebi geldiğinde gerekli işlemleri yürütecek yurtdışı sağlık turizmi tanıtım ve satış ofisleri kurmamız ülkemizin

reklam ve pazarlama gücünü artıracak, doğrudan pozitif katkısını gözlemleyebileceğimiz faaliyetler arasındadır.

7. Fiyat Politikası

Ülkemizde sağlık turizmi çalışmaları gerçekleştiren kurum ve kuruluşların tek çatı altında faaliyet göstererek uzmanlaşmalarını, tüm paydaşların kendilerine ait fiyat politikaları izlemeleri ciddi güven problemine sebep olmaktadır. Kurum fiyatlarının aracı tarafından hastaya farklı iletilmesi ve bu tarz durumların duyulması söz konusu olduğunda tercih edilebilirliğimiz düşmekte, güvenilirliğimiz sarsılmaktadır. Devletin müdahalesi ile sağlık turizmi çalışmalarında verilebilecek taban/tavan fiyat uygulamaları bu problemi çözecektir. Yapılacak karşılıklı devlet anlaşmaları, anlaşmada kararlaştırılacak fiyatların netliğine ve güvenilirliğine etki edecektir. Bunların yanı sıra sağlık turizminde, kamu ve özel sektörün rekabetinin makul ölçülerde yapılabilmesi için devlet müdahalesi vazgeçilmez olacaktır. Her iki tarafın da birbirlerine karışmaksızın işleyişlerine devam etmeleri bu müdahalelerle mümkün olacaktır.

Ülkemizi çevreleyen coğrafya, sağlık turizmi faaliyetlerimiz için önemli bir pazar potansiyeli taşımaktadır (2). Türkiye, Avrupa ve Ortadoğu ülkeleri arasında bir köprü olarak hem batı hem de doğu ülkelerindeki hastalara hizmet verebilmektedir (3). Ülkemiz çeşitli iyileştirme ve geliştirme çalışmaları yapılması gereken noktalardaki problem ve eksiklikler giderildiğinde dünyadaki büyük bir kitleye sağlık hizmeti sunabilecek ve sağlık turizmi pastasından büyük ölçüde pay alabilecek potansiyele sahiptir. Sağlık turizmi sunumunda giderilmesi gereken eksiklikler ve yapılması gereken iş birlikleri ülkemizi kısa sürece lider konuma getirecektir.

Kaynaklar

1) Şenerdem E., Türkiye Sağlık Turizmi Potansiyelini Yakalayabilecek Mi? Paylaşım Dergisi, 33: 17, 2015. <https://www.turkiyefinans.com.tr/PaylasimDergisi/PAYLASIM%2033.pdf> (Erişim Tarihi: 10.08.2018)

2) Çelik H., Sağlık Bakanlığı'nın Sağlık Turizmi Çalışmaları. SD Dergisi, 29. <http://www.sdplatform.com/Yazilar/Kose-Yazilari/347/Saglik-Bakanliginin-saglik-turizmi-calismalari.aspx> (Erişim Tarihi: 13.08.2018)

3) İrban A., Bektaş G., Algoloji, Girişimsel Ağrı Tedavisi ve Sağlık Turizmi. SD Dergisi, 33: 92-93, Aralık-Ocak-Şubat 2014-2015. <http://www.sdplatform.com/Dergi/839/Algoloji-girisimsel-agri-tedavisi-ve-saglik-turizmi.aspx> (Erişim Tarihi: 13.08.2018)