

SAĞLIK TURİZMİ ÇALIŞANLARI EĞİTİM ÇALIŞTAYI



SONUÇ RAPORU

18-19 Aralık 2021
ALANYA

Çalıştay Düzenleme Kurulu

Prof. Dr. Erdoğan ASLAN

Ahmet GİRGIN

Op. Dr. Erkan KARADAĞ

Öğr. Gör. Dr. Vildan YILMAZ

Hatice BAĞCI

Rapor Düzenleme Kurulu

Öğr. Gör. Dr. Vildan YILMAZ

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi ALTSO Turizm MYO

Öğr. Gör. Anıl Çilem ÇELİK

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sağlık Hizmetleri MYO

Hatice BAĞCI

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Hastanesi Uluslararası Hasta Rehberi

Proje Paydaşları

Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi – Sağlık Turizmi Uygulama ve Araştırma Merkezi (ALKÜ-SATUMER)

Alanya Sağlık Turizmi Derneği (ALSTUD)

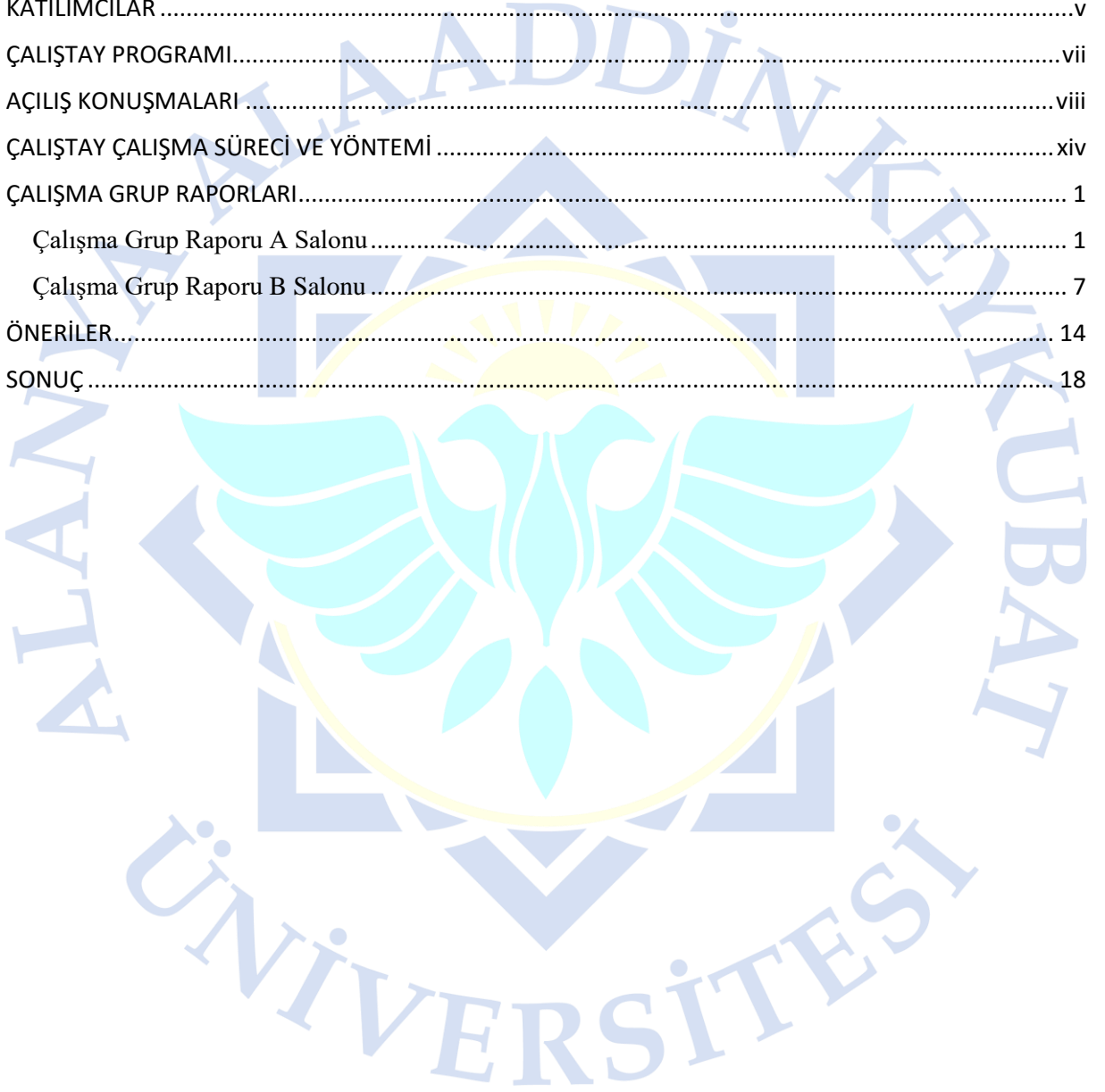


Her türlü yayın hakkı, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesine aittir.

Kaynak gösterilmeksizin alıntı yapılamaz. Kısmen dahi olsa alınamaz, çoğaltılamaz, yayımlanamaz.

İÇİNDEKİLER

ÇALIŞTAY DÜZENLEME KURULU	i
RAPOR DÜZENLEME KURULU	i
PROJE PAYDAŞLARI	i
SUNUŞ	iii
KATILIMCILAR	v
ÇALIŞTAY PROGRAMI	vii
AÇILIŞ KONUŞMALARİ	viii
ÇALIŞTAY ÇALIŞMA SÜRECİ VE YÖNTEMİ	xiv
ÇALIŞMA GRUP RAPORLARI	1
Çalışma Grup Raporu A Salonu	1
Çalışma Grup Raporu B Salonu	7
ÖNERİLER	14
SONUÇ	18



SUNUŞ

Sağlık Turizmi Çalışanları Eğitim Çalıştayı, sağlık turizmi çalışanlarının belli kriterlerde ve standartlarda eğitilip sektöre katılımlarının sağlanmasına ilişkin sorunları ve çözüm önerilerini tespit etmek amacıyla, sektörü temsil eden tüm tarafların Türkiye'nin farklı bölgelerinden katılımlarıyla Alanya'da gerçekleştirilmiştir. Bu çalıştayın temelleri ise 2017 yılında Alanya'da sağlık turizminin mevcut durumunun tartışıldığı, sağlık turizmi yönetmeliği ve sağlık turizmi derneklerinin federasyonlaşması konularının görüşüldüğü çalıştayda atılmıştır. Alanya Sağlık Turizmi Derneği (ALSTUD), Türkiye Sağlık Turizmi Dernekleri Federasyonu (TURSAF) üyesidir. Federasyon merkezinin Alanya olması bu çalıştayın Alanya'da gerçekleşmesini daha da anlamlı kılmaktadır.

Sağlık Turizmi Çalışanları Eğitim Çalıştayı, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO), Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi (ALKÜ) ve Alanya Sağlık Turizmi Derneği (ALSTUD) destekleriyle düzenlenmiştir. ALTSO, AB Hibe Projesinde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının meslek standartları ve Türkiye'de oluşmamış mesleklerin kategorize edilmesiyle ilgili uluslararası test ve ölçme değerlendirme merkezi olan sayılı ticaret odalarından biridir. Bu anlamda sektöre pek çok yetişmiş çalışan kazandıran önemli bir eğitim merkezine sahiptir. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi ise hem turizm hem de sağlık turizmi ile ilgili önemli bilimsel çalışmaların yapıldığı ve bünyesinde Sağlık Turizmi Araştırma ve Uygulama Merkezi (SATUMER) bulunan sayılı üniversitelerden biridir. Ayrıca bu çalıştayın katılımcıları arasında Sağlık Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı, Hizmet İhracatçıları Birliği, Uluslararası Sağlık Hizmetleri A.Ş. (USHAŞ) ve TURSAF gibi kuruluşlarının temsilcilerinin yer alması, konuyla ilgili kanun koyucuların ve denetleyicilerin de görüşlerinin alınması anlamına gelmesi nedeniyle oldukça önemlidir. Böylece sağlık turizmi çalışanlarının eğitilmesiyle ilgili ortaya konan görüşlerin hayata geçirilmesi aşamasında koordinasyon sağlanacağı ümit edilmektedir.

Sağlık turizmi çalışanlarından beklenen yetkinlik, çalışanların yalnızca dil eğitimi ve temel sağlık bilgisiyle sınırlı kalmamakta; sigorta, pazarlama, yabancı dil ve hasta ile iletişim gibi sağlık turizminin kendine has sürecinin karmaşık yapısını doğru biçimde yönetmeyi sağlayacak pek çok farklı içerikten oluşmaktadır. Bu eğitimin devlet tarafından verilen teşvikten yararlanmayı en efektif biçimde kullanmak şeklinde verilmesi ise sağlık turizmi alanında hizmet veren kuruluşlar için özendirici bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu açıdan sektörün gereksinimlerinin tespit edilmesi, eğitim modüllerinin ve içeriklerinin bu gereksinimlere göre belirlenmesi ve eğitimlerin ve değerlendirmelerin Yükseköğretim Kurulu (YÖK) onaylı bilim merkezleri tarafından gerçekleştirilmesi bu çalıştayın ulaşmak istediği temel çıktılardan bazılarıdır. Ayrıca eğitimlerin süresi ve sertifikalandırılması ile ilgili tüm hususların da yine bu çalıştayda tartışılması önem arz etmektedir. Daha önce de belirtildiği üzere, Ticaret Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve YÖK gibi devletimizin yetkili kurumlarının bu eğitimlerin serfitekalendirme süreçlerinin yönetim aşamasına dâhil olması, tüm yetkili tarafların bir arada olduğu bu çalıştayın ortaya koyacağı çıktıların geçerliliği açısından önem arz etmektedir. Özetlemek gerekirse bu çalıştayın dayandığı temel ilkeler aşağıdaki gibidir:

1. Sağlık turizmi çalışanlarına verilmesi planlanan eğitimlerin devlet teşvikli olarak, YÖK onaylı bilim merkezleri tarafından verilmesi gerekmektedir.
2. Eğitim modüllerinin içerikleri, sektör temsilcileri tarafından sektörün gereksinimlerine, uluslararası akreditasyon ve ulusal meslek standartlarına uygun olarak belirlenmelidir.

3. Modüller farklı seviyelerden oluşan eğitim süreçlerine dönüştürülerek her bir eğitim modülü için yetkili Bakanlık sertifikasyonu sağlanmalıdır.

4. Eğitimler Ticaret Bakanlığı'nın 2015/8 Sayılı Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Karar'a istinaden vermiş olduğu teşvikler kapsamında ücretsiz olarak gerçekleştirilmelidir.

Bu kapsamda eğitime tabi tutulması planlanan sağlık turizmi çalışanları, Türkiye'de 1406 sağlık tesisinde (Hastaneler, Tıp Merkezleri, Konaklamalı Fizik Tedavi Merkezleri, Termal Tesisler, Fizik Tedavi Merkezleri, Estetik Merkezleri, Saç Ekim Merkezleri, Diş Klinikleri-Poliklinikleri, Muayenehaneler), 285 seyahat acentesinde ve asistan firmada (akreditasyon sahibi yetkili kuruluşlar) hizmet veren kişilerden oluşmaktadır. Bu çalıştayın önemi tam da bu noktada ortaya çıkmaktadır. Çünkü ülkemizin sağlık turizminde rakipleri karşısında gücünü azaltan en önemli hususlardan biri, bahsedilen tüm bu kuruluşların sağlık turizmi sürecini yönetecek nitelikli ara elaman eksikliğidir. Ülkemizde hekimler ve sağlık turizmi kuruluşları uluslararası pazarlarda güçlü bir konum elde etmek isterken; sağlık turizmi konusunda yeterli bilgisi ve eğitimi olmayan ara elemanlar nedeniyle bu pazarlara yeterince ulaşamamaktadırlar. Dolayısıyla sağlık turizmi çalışanlarının bu çalıştayda planlanacak olan eğitimleri alması ile işlem hacmi büyük ve gelir getirisi yüksek tedavilerin ülkemizde artırılmasının mümkün olacağı açıktır.

Ahmet Girgin
TURSAF Genel Sekreteri



KATILIMCILAR

A SALONU

Prof. Dr. Davut Cem DİKMEN	Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekan Yardımcısı
Prof. Dr. Burçin CEVDET ÇETİNSÖZ	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği ABD Başkanı
Prof. Dr. Davran ÇİÇEK	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Tıp Fakültesi Kardiyoloji ABD Başkanı
Prof. Dr. Güneş YILMAZ	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal VATANSEVER	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi İşletme Fakültesi Sayısal Bilimler ABD
Dr. Alparslan COŞKUN	ABC Health Consultants Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Alper ÖZALP	Antalya Medikal Park Hastanesi Uluslararası Hasta Birim Sorumlusu
Op. Dr. Erkan KARADAĞ	Alanya Sağlık Turizmi Derneği Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Nurdan DİKMEN	Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi Diyaliz Bölüm Başkanı
Dr. Servet TERZİLER	Türk Sağlık Turizmi Derneği Başkanı
Dr. Tefvik YAZAN	TURSAF Başkanı
Abdulaziz ÖZTÜRK	Anadolu Sağlık Turizmi Derneği
Abdülaziz YATKIN	Uluslararası GAP Sağlık Turizmi Derneği
Adnan SEMERCİ	Uluslararası Antalya Eğitim ve Sağlık Turizmi Derneği
Alper KOCATÜRK	İzmir Medikal Park Hastanesi Uluslararası Hasta Birim Sorumlusu
Ayşe KAYHAN	Sağlık Bakanlığı Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı
Elif KARAGÖZ	USHAŞ Eğitim ve Geliştirme Ekip Lideri
Emine GERÇEK	Gaziantep Uluslararası Sağlık Turizmi Derneği
Ercan Zeki GEDİK	Konya Başkent Üniversitesi Uluslararası Hasta Birim Sorumlusu
Fırat ÜZER	Özel Adana Ortopedia Hastanesi Direktörü/Adana Sağlık Turizmi Derneği
Gülay KÖSE ATAY	Sağlık Bakanlığı Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı
Haktan ÇAKMAK	Prof. Dr. Oğuz ÖZYARAL Asistanı
Majid ZANGOUEİ	MEDGO Health Travel Ali Baba Travel Genel Müdür
Melike ARSLAN	Alanya Sağlık Turizmi Derneği
Nilgün CENGİZ	İstanbul Sağlık Turizmi
Tufan GİRGİN	SWART Sağlık Turizmi Dijital Software A.Ş. Yetkilisi
Ufuk YILMAZ	Düzce Sağlık Turizmi Derneği Başkanı
Ümit Veli KABAN	Erzurum Sağlık Turizm Derneği Başkanı
Burçin GİRGİN	Alanya Sağlık Turizmi Derneği
Cüneyt TARTICI	Çalıştay Koordinatörü
Hatice BAĞCI	Çalıştay Raportörü

B SALONU

Nuhi ÇELİKKAYA Fatih ÖZER	Sağlık Turizmi Daire Başkanı Ticaret Bakanlığı Hizmet İhracatçılar Birliği Genel Sekreteri
Prof. Dr. Abdullah IŞIKLAR Prof. Dr. Arife USLU GÖKÇEOĞLU	Bursa Teknik Üniversitesi Psikoloji Bölüm ABD Başkanı Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi
Prof. Dr. Ayfer Uyanık ÇAVUŞOĞLU	MEF Üniversitesi
Prof. Dr. Erdoğan ASLAN	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Rektör Yardımcısı
Prof. Dr. Hülya HARUTOĞLU	KKTC YÖDAK Üyesi / Uluslararası Kıbrıs Sağlık Turizmi Derneği Başkanı
Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ	Akdeniz Üniversitesi Pazarlama Bölüm Başkanı/Pazarlama Bilgi İşlem Sistemleri ABD Başkanı
Prof. Dr. Nalan KOZACI	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp ABD
Prof. Dr. Tamer DEMİR	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi
Prof. Dr. Oğuz ÖZYARAL	İstanbul Rumeli Üniversitesi Rektör Yardımcısı
Doç. Dr. Suat ÖVEY	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sağlık Turizmi Uygulama Araştırma Merkezi
Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ERİŞ Öğr. Gör. Dr. Vildan YILMAZ	Harran Üniversitesi Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği
Dr. Bülent CİNEL Dr. Ebru AYDIN Dr. Ekrem ÇİFTÇİ Dr. Halis BAYRAK	İzmir Sağlık Turizmi Derneği Yön. Kur. Başkanı Sağlık Bakanlığı-Sağlık Turizmi Proje Yöneticisi TRG Sağlık Hizmetleri A.Ş. Genel Müdürü Adana Sağlık Turizmi Derneği Başkanı / Ortadoğu Hastanesi Başhekimisi
Dr. Mehmet MACAR Ahmet GİRGİN Elham FAZALİ	Uluslararası Öğrenciler Enstitüsü Başkan Yardımcısı TURSAB Genel Sekreteri Dünya İslam Ülkeleri Sağlık Turizmi Konseyi Genel Sekreteri
Gözdem AYHAN İlknur FİDAN KEPEZ Mustafa YÜKSELGÜNGÖR Serkan EKİNLER Neslihan ERTÜRK Okan DEMİRLER	USHAŞ İnsan Kaynakları Müdürü TURSAB Sağlık Turizmi Komisyonu Bşk. Yrd. Sarayhan Termal Otel Yönetim Kurulu Üyesi D'ARC Ajans Başkanı D'ARC Ajans Başkan Yardımcısı Hizmet İhracatçı Birlikleri Fuar, Tanıtım ve Diğer Destekler Şubesi
Oğuz ENGİZ Ömer PEŞİNCİ Uygar ÜSTÜN	Ankara Sağlık Kuruluşları Derneği Başkanı Amerika AACI Türkiye Koordinatörü Medipol Üniversitesi Kurumsal Pazarlama ve Uluslararası Hasta Hiz. Koordinatörü
Derya GÜN	Çalıştay Koordinatörü

ÇALIŞTAY PROGRAMI

Çalıştay 1. Gün: 18.12.2021 Cumartesi

10:30	Açılış Konuşmaları	
12:30	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Konferans Salonu	
	Mehmet ŞAHİN – Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Başkanı Dr. Fatih ÜRKMEZER – Alanya Kaymakamı Dr. Tevfik YAZAN – TURSAF Başkanı Nuhi ÇELİKKAYA – Sağlık Turizmi Daire Başkanı Fatih ÖZER – Hizmet İhracatçıları Birliği Genel Sekreteri Prof. Dr. Ebru Gülbuğ EROL – AHEP Rektörü Prof. Dr. Ekrem KALAN – ALKÜ Rektörü	
12:30	Öğle Yemeği	
14:00	Eğitim Süreç Yönetimi	
16:30	Moderatörler – Salon A Salon B	Prof. Dr. Davut Cem DİKMEN Prof. Dr. Erdoğan ASLAN

Çalıştay 2. Gün: 19.12.2021 Pazar

10:00	Eğitim Süreç Yönetimi	
12:30	Moderatörler – Salon A Salon B	Prof. Dr. Davut Cem DİKMEN Prof. Dr. Erdoğan ASLAN
12:30	Öğle Yemeği	
14:00	Serbest Zaman	

AÇILIŞ KONUŞMALARİ

Bugün aramızda dışarıdan gelen akademisyenler ve misafirler bulunmakta, sizleri kısaca Alanya'nın ticareti ile ilgili bilgilendirmek istiyorum. Alanya'nın ticareti üçe ayrılmakta, üç tane ticari lokomotifimiz bulunmaktadır. Ana lokomotif turizm, diğerleri ise tarım ve inşaat-emlaktır. Turizmde Alanya'nın her zaman stratejik yeri olmuştur. Ülkemizde turizmin ilk başladığı merkez Alanya'dır ve İstanbul'dan sonra en çok yatak sayısına sahip turizm merkezidir. Bunun yanında inşaat ve emlak sektöründe kendini geliştirmiş kabul eden birçok ülkenin de önünde yer almaktadır. Diğer bir sektörde tarım sektörüdür. Alanya'da avokado, mango, papaya, ejder meyvesi, passiflora gibi tropik meyvelerin birçoğu yetiştirebilmektedir. Bunları da üniversitemizin desteğiyle daha da artırmayı hedeflemekteyiz. ALTSO olarak üniversitemizle hep koordinasyonlu çalışmaktayız. Göç İdaresi Müdürlüğü'nden alınan veriler, yerleşik yabancı sayısının 40000'i aştığını göstermektedir. Alanya'nın nüfusunun 330000 olduğunu varsayarsak neredeyse nüfusun yüzde 13-14'ünü yerleşik yabancı oluşturmaktadır. Entegrasyon sorunu yaşamamaları için üniversitemizle birlikte Türkçe kursları açtık. Tabii ki burada biz ticaret erbapları, sivil toplum örgütleri olarak ekonomisi iyi olan turisti buraya çekmeye çalışmakta, sağlık turizmini de bunlardan bir tanesi olarak düşünmekteyiz. Biz şehir olarak yapmamız gerekenler bulunmakta, bir de devletimizin yapması gerekenler bulunmaktadır. Biz bugün burada ilk tohumlarımızı atacağız ve Sağlık Turizmi Çalışanları Eğitim Çalıştayı ile Alanya'da sağlık turizmi ile ilgili bir milat olacak.

Sağlık turizmini ele aldığımızda sağlık turizmi ile normal turist arasında 5 kat fark bulunmaktadır. Normal turist 1 lira harcarsa sağlık turizmine gelen 5 lira harcamaktadır. Bilimsel veriler, otizmli çocukların gerek organik beslenme de gerekse iklimin uygunluğu ile Alanya'da daha hızlı iyileşme sürecine girdiğini göstermektedir. Bunun yanında Damlatış Mağarası geçmiş tarihlerden beri astıma birebir çare olduğu kanıtlanmıştır.

Sağlık turizmi XIII. yüzyıldan bu yana devam eden ama XX. yüzyıldan itibaren ülkelere büyük gelir kapıları açan bir sektör haline gelmiştir. Çünkü son yıllarda yaşlı nüfusun artması, sigorta şirketlerinin maliyetlerini değerlendirmesi, engellilerin haklarının önemsenmesi, estetik ve benzeri operasyonların yaygınlaşması, ülkelerin kanunların da bazı operasyonların yasak olması ve farklı ülkelerde yapıyor olması gibi sebepler sağlık amaçlı seyahatleri arttırmıştır. Özellikle bizim bölgemizde ileri yaş sağlık turizmi ön plana çıkmaktadır. İklim ve diğer koşullarda bu alanlarda Alanya'nın, bölgemizin avantajlarıdır. Sağlık turizminden yararlanan kesimlerin sadece tedavi olmak değil tedavi olurken de gittikleri ülkelerin tarihi kültürel yapısında ve iklim koşulları da dikkate aldığı görülmektedir. Türkiye'nin bu alanda verilerine bakarsak 2019 yılına kadar her sene artış gözlenmiştir. 2019 yılında 662087 kişi gelmiş 1 milyar 65 milyon dolar gelir elde edilmiştir. 2021'de ilk 3 çeyreği dikkate alındığında rakamın 700.000 dolarları bulduğu gözlenmektedir. Sağlık turizmi dünyada 100 milyar dolarlık bir hacmi ulaşmıştır. Bakın biz neredeyiz? Bir milyar dolarda değiliz, oysa ülkemizde her şey bulunmaktadır. Alanya'da kış şartlarında yaşamak ekonomik anlamda da daha kolaydır. Amacımız ülkemiz ve bölgemizin sağlık turizminde hak ettiği payı almasıdır. Sağlık turizmi yapacak kuruluşların belgelendirilmesi, sağlık çalışanın eğitilmesi gibi konularda bu çalıştayda bir yol haritası çizilecektir. Bu duygu ve düşüncelerle katılımlarınızdan dolayı teşekkür ediyorum, saygılarımı sunuyorum.

Mehmet ŞAHİN

ALTSO Başkanı

Medeni dünyada savaşların topla tüfekte değil görünür ya da görünmez ekonomik savaşlara dönüştüğünü her geçen gün daha net biçimde görmekteyiz. Sağlık turizmi az önce değerli Başkanımızın ifade ettiği gibi dünyada 100 milyar dolarlık bir iş hacmine sahiptir. Genellikle medikal turizm büyük payı almakta, bunun içerisinde gittikçe önem kazanan ileri yaş, engelli, otistik, kaplıca turizmi hatta ötenazi bile sağlık turizmi içerisinde konumlanmaktadır. Bu kadar ilerlemiş ve spesifik hale gelmiş bir sektördür. Bunlara baktığımızda dünyada sağlığa harcanan bütçe trilyon dolarlara yaklaşmaktadır. Pandemiye verilen sınavda birçok gelişmiş, gelişmekte olan ülke sınıfta kalırken ülkemiz, hem özel hem de kamuda, devletimizin ve özel müteşebbisin yaptığı hem fiziki hem de tıbbi cihaz, alet gibi yatırımlar neticesiyle ki zaten insan kaynağımızı söz etmeye gerek yok becerikli ve yetkin sağlık profesyonellerimizle iyi bir sınav vermiştir. Ülkemizin sağlık sektörü içinde milyonlarca dolar versek yapamayacağımız bir reklam olmuştur. Sağlık Turizm katma değeri en yüksek alanlardan birisidir. Turizmde yeni tesisler için yatırım daha çok maddi imkân gerektirmektedir. Sağlık turizminde ise zaten kendi hastamıza da yani bu ülkenin vatandaşı olmak da en iyi sağlık hizmetini hak eder düsturuyla yola çıkan bakanlık ve devlet yetkililerimiz ve özel sektörün yaklaşımıyla sağlık hizmetinin kalitesi tartışılmaz. Sağlık turizmi yapsak da yapmasak da zaten kalifiye sağlık profesyonellerimiz, hastanemiz, otellerimiz, Türk Hava Yolları gibi kuruluşumuz bulunmakta, sağlık turizmi için gelen hasta ve yakınlarının ek ziyaretler ve harcamalar yapabileceği gastronomi turizmi, kültür turizmi, deniz turizmi olanakları da bulunmaktadır. Sağlık turizminin kendi katma değer haricinde direkt olarak 13 -15 sektör, dolaylı açıdan baktığımızda 50'nin üzerinde sektöre katkısı bulunmaktadır. Sağlık turizmini stratejik bir sektör olarak kabul etmekteyiz. Nasıl savaşlar ekonomik ise o zaman biz de bu savaşta devletimize cephane sağlamak zorundayız. Bunun neferleri en değerli hocalarımızdan en uçtaki çalışan arkadaşlara, hastanede veya sağlık tesisinde kapıda karşılayan güvenliğe kadar hepimiz bunun için buradayız. O yüzden bu çabalarınızı bugün buraya vakit ayırmanızı çok çok önemsiyorum. Ben STK temsilcisi olarak sağlık turizmindeki çalışanların eğitimi ve sertifikasyonun yapılmasını önemsiyorum. Sağlık turizmindeki hizmet veren herkesin eğitilmesi niye önemli? En iyi cerrahımız en steril ameliyathanede ameliyatını yaptı ve hastayı odasına aldık, eğer temizlik görevlimiz dikkat etmezse oradaki bir enfeksiyondan hastayı kaybedebiliriz. Kaybedilen bir canın yanında, imaj ve ekonomik getirilerini yıllarca düzeltmeyeceğimiz bir algı oluşacaktır. Yurtdışında ülkemiz aleyhine siyasi önyargılarla davranılsa bile konu sağlık olunca insanlar aynı bizde olduğu gibi şifayı bulduğu, kendisini iyi hissettiğini doktor veya ülke, şehir nereyse onu bulmaktadır. Bu çalıştayın kapıdaki güvenlikten, oteldeki temizlik görevlisine, havaalanındaki transferde görevli arkadaştan, uçaktaki hostese kadar ameliyat yapan cerrahımıza kadar hesaplama yapan muhasebemize kadar hepsi yakınının kaldığı otelin etrafındaki restorandaki çalışana kadar zaten turizmle ilgili bir bilinç olduğu için genel vatandaşımızda sağlık turizmi ile ilgili biraz daha farkındalık yaratmaya katkısı olacaktır. Hepinize çok teşekkür ediyorum İnşallah Sağlık Turizmi Çalışanları Eğitim Çalıştayının hem bölgemiz hem de ülkemiz için hayırlara vesile olmasını diliyorum.

Dr. Tevfik YAZAN

TURSAF Başkanı

Sayın başkanımızın söylediği gibi ülkemiz hizmet ticareti için yani döviz gelirleri açısından baktığımız zaman turizm neredeyse bizim tüm hizmet gelirlerimizin yarısını oluşturmaktadır. Buna seyahat ve lojistik ile ilgili hizmetleri de kattığımız zaman ülkemiz hizmet ticaretinin yaklaşık %85'i turizm ve bunun ulaştırılması ile ilgili hizmetlerden gelmektedir. Sağlık turizminde ülkemizin teknolojik altyapısı, sağlık profesyonellerimizin niteliği, tesislerimizin kalitesi gerçekten çok iyi düzeyde ve hızlı randevu olanaklarıyla da ciddi bir avantaja sahibiz. Sayın Başkanımızın da dediği gibi ilave yatırım yapmadan tüm altyapıyı kaynakları çok daha verimli kullanabilirsek çok iyi mesafeleri çok iyi sıralamalara ilerleyeceğimizi bilmekteyiz. Hizmet İhracatçılar Birliği 2018 yılında kuruldu. En son bakanlığımız bünyesinde Uluslararası Hizmet Ticareti Genel Müdürlüğü kurulması sonrasında ekim ayında Genel Sekreterlik olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Şu anda 2400 civarında üyemiz bulunmakta, 10 tane alt sektörü temsil etmektedir. Sağlık sektörü 425 üyeye en çok üyeye sahip ikinci alt sektörümüzdür. Ama gerçekten öncü bir sektörümüz, vizyoner bir sektörümüz birlik faaliyetler içerisinde ilk strateji raporunu sağlık sektörümüz oluşturdu. Bu manada bakanlığımızın desteklediği hizmet ihracatının sektör olarak rekabetçiliğinin sağlanması amacıyla ilk projemizi sağlık sektöründe gerçekleştirdik. Bu proje kapsamında oluşturduğumuz küme kapsamında 14 tane sağlık kuruluşumuz bulunmaktadır. USHAŞ dahil olmak üzere bünyesinde. İlk yurt dışı faaliyetimizi eğitim faaliyetleri sonrasında geçtiğimiz ay sonunda Almanya' da Düsseldorf'da gerçekleştirdik. Düsseldorf'ta gerçekleştirdiğimiz etkinliğe 8 tane sağlık sektöründen firmamız katıldı. Almanya Hollanda ve İsveç'ten gelen yabancı firma temsilcileri ile yaklaşık 110 tane iş görüşmesi gerçekleştirildi. Sayın başkanımız da ifade etti sağlık sektöründe önde gelen Amerika, İsrail gibi ülkelerde vize ile ilgili problemler yaşanmaktadır. 15 Ekim'de Dışişleri Bakanlığı ve Ticaret Bakanlığı arasında imzalanan protokolle sağlık turizme yönelik vizelerin verilmesine yönelik hizmet için ihracatçılar Birliği Genel Sekreterliği görevlendirildi. O tarihten sonra biz bir altyapı oluşturmak için çalışmalara başladık. 1 Aralık itibariyle 3 tane hastanemize kullanıcı kodu tanımlayarak deneme çalışmalarına başladık. Şu an itibariyle 22 tane vize başvurusu yapıldı. Bunlardan 9 tane vize Cezayir, Tanzanya ve Libya bunların vizeleri alındı. Muhtemelen Önümüzdeki hafta sistemi tüm hastanenin kullanıma açmak üzere duyurumuzu yapacağız. Bu çerçevede de sağlık turizmi yetki belgesine sahip hastanelerimiz ve hizmet ihracatçıları üyesi olan hastanelerimiz bu vize kolaylığı hizmetinden de faydalanmaya başlayacaklardır. Ülkemize sağlık turizmi kapsamında gelecek hastalar için vizeler ücretsiz olarak verilecektir. Nihai olarak bu hedefimiz 2023 yılında yaklaşık bir buçuk milyar dolarlık bir sağlık turizmi gelirine ulaşmaktır. Bu hedefe ulaşmak için de çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Sektörden gelen talepleri de dikkate alarak stratejilerimiz ve yol haritamızı oluşturmakta, bu çerçevede hedefe emin adımlarla ilerlemekteyiz. Bu önemli etkinliğin hepimiz açısından, katılımcılar açısından bölge açısından ülkemiz açısından verimli ve faydalı olmasını diliyorum, bu etkinliğin düzenlenmesinde emek veren tüm kişi ve kuruluşlara şükranlarımı arz ediyorum.

Fatih ÖZER

Ticaret Bakanlığı Hizmet İhracatçılar Birliği Genel Sekreteri

Bilindiği gibi ülkemiz son 20 yılda sağlık alanında devrim niteliğinde değişiklikleri ortaya çıkarmıştır. Sağlık turizminde ise özel hastaneler üniversite hastaneleri, kamu hastaneleri verdikleri hizmet kalitesi açısından birçok ülkeden tedavi amaçlı seyahat eden hastalar için cazibe merkezi haline gelmiştir. Covid 19'dan sonra birçok Batı Ülkesi başta olmak üzere ülkelerin sağlık sistemleri maalesef çökmüştür. Biz ise yoğun bakımlarımızı, hastanelerimizi efektif ve düzgün bir planlama ile örnek teşkil edecek şekilde organize ederek pandemi ile mücadelemizi yürüttük. Birçok Batı Avrupa ülkesi yaşlılarını huzurevlerinde ölüme terk ederken ülkemizde yaşayan yerleşik yabancıların bile pandemi döneminde bakanlığımızın aldığı izolasyon önlemleri, tedavi planlamaları, aşılama hizmetleri gibi sağlık hizmetlerinden istisnasız yararlandığı görülmüştür. Alanya bunun için önemli bir örnek teşkil etmektedir. Yerleşik yabancılardan hiçbiri salgın döneminde ülkesine gitmeyi düşünmedi ve hepsi ülkemizde güvende olduklarını her platformda dile getirdiler. Bu denli güçlü sağlık alt yapımızdan aldığımız güç ile sağlık turizmi açısından özellikle ülke olarak verdiğimiz ekonomik savaşta başarılı olabilmemiz ve sürdürülebilir bir sağlık turizmi hareketi için top yekûn seferber olmamızın önemli olduğunu düşünmekteyim. Değerli katılımcılar Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı 1400 sağlık kuruluşunu yetkilendi, 285 sağlık turizm acentesine yetki belgesi verdi. Son dönemlerde özellikle bu noktadaki taleplerde bir artış izlenmektedir. Bunun sebebi de yabancı hastalarda KDV oranının sıfır olmasıdır. Sağlık turizminde duyulan ilginin artması ve sektördeki hızlı büyümeden dolayı; faturalama, tahakkuk, hasta memnuniyeti, sigorta, yurt dışı acente anlaşmaları gibi konularda yeterli ara eleman bulunamamaktadır. Bu açığı kapatacak, rakip ülkelerin önüne geçecek personellerin eğitilmesi, yetkinlik kazandırılması bizim açımızdan önemli bir durum ve bu konuyu önemseydiğimiz için de Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı olarak yoğun katılım gerçekleştirdik. Sağlık Turizmi Çalışanları Eğitim Çalıştayı'nın sektör ve ülkemiz açısından önemli kazanımlar elde edeceğimizi ümit ediyorum.

Nuhi ÇELİKKAYA
Sağlık Turizmi Daire Başkanı

Sağlık turizmi bildiğiniz üzere, ekonomik açıdan oldukça önemli bir alan, önemli bir konu ve alternatif turizm içinde vazgeçilemeyen bir kavramdır. Sağlık turizmi en dinamik ekonomik hareketlerden biri ve bir ülkenin sürdürülebilir büyümesi için oldukça büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla bugün burada bir arada bulunmamızın önemli bir çaba, önemli bir vesile olduğunu düşünmekteyim. 2023 yılında belirtilen Türkiye'nin Turizm strateji planı ile birçok alanda uzun vadeli hedefler ortaya konmuştur ki bunlardan en önemlisi sağlık turizmidir. Yatırım, organizasyon, iç turizm, araştırma ve geliştirme, ulaşım ve altyapıyı güçlendirme, tanıtım ve pazarlama eğitim turizmin çeşitlendirilmesi kentsel markalaşma, var olan turizm alanlarının rehabilitasyonu ve varış noktalarının geliştirilmesi önem taşımaktadır. Türkiye sağlık turizminde küresel bir lider olabilecek kapasitede önemli bir pazar payı kazanmak için de büyük bir potansiyele sahiptir. Uluslararası hastaların Türkiye'yi seçmesinde sebepler bunun en önemli kanıtıdır. Sağlık turizmi için Türkiye'nin seçilmesindeki diğer etkenler arasında ucuz hizmet, kısa bekleme süresi, Türkiye'nin zengin kültürel mirası, kişiye özel hizmet ve yüksek kalite standartlarını sayabilmektedir. Sağlık turizminin gelişmesi Alanya içinde oldukça önem arz etmektedir. Alanya da ekonomiye, refah düzeyine, istihdama, turizmin on iki aya yayılmasına, sağlık kuruluşlarının artmasına ve sağlıkta yeni teknolojilerin uygulanmasına uzman doktor ve sağlık personeli kazanılmasına, ulaşım imkânlarının iyileştirilmesine, sosyal ve kültürel etkinliklerin artmasına, yabancı dil eğitiminin yaygınlaştırılmasına ve halk sağlığına sağlık turizminin gelişmesi önemli katkılar sağlayacaktır. Bu anlamda Alanya'ya ulaşım Alanya'nın imajı kültürel mirasın tanıtılması ve daha da önemlisi sağlığın dünya genelinde yayılması önemli ölçüde ön plana çıkacaktır. Kliniklerinin uluslararası standartlara ulaşması, bunların akredite edilerek sağlık turizmine veya uluslararası hasta bakım merkezlerine akreditasyonu önem taşımaktadır. Ayrıca çalışacak olan ara elemanın uzmanlaşmış sağlık personelinin, yaşlı bakım elemanlarının da sektöre adapte edilmesi akreditasyonu bu anlamda önem arz etmektedir. Özel sektör, kamu kuruluşları ve üniversitelerin bu üçlü ayağı güçlü işbirliği sağlık turizmini Türkiye de daha önemli noktalara getireceğini düşünmekteyiz. Alanya'da hızla gelişim gösteren sağlık turizminin sürdürülebilirliği ve geliştirilmesi hepimizin katkılarına bağlıdır. Bu anlamda Sağlık Turizmi Çalışanları Eğitim çalıştayının ülkemize, Alanya'ya olumlu katkıları tartışılmayacak bir gerçektir.

Prof. Dr. Ebru Gülbuğ EROL

Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversitesi Rektörü

Bugün gerçekleştireceğimiz Sağlık Turizmi Eğitimi Çalıştayının Alanya ve ülkemiz için çok değerli olduğunu düşünmekteyim. Bu organizasyonun gerçekleşmesine katkısı olan Alanya Ticaret Sanayi Odası ayrıca üniversitemiz bünyesinde tesis edilmiş SATUMER müdürüne de teşekkür ederim. Elbette ki en önemli paydaşlarımız arasında Sağlık Bakanlığı'na, Ticaret Bakanlığı'na, Hizmet İhracatçıları Birliği'ne ve bu çalışmalarını birlikte yürütmeyi hedeflediğimiz USAŞ, TURSAF ve TURSAB gibi kuruluşlara da hem katkılarından hem de programımıza iştirak ettiklerinden dolayı teşekkür ederim. Sağlık turizmi hizmet sektöründe en fazla getiriye sahip ve ülkemizin ihtiyaç duyduğu döviz girdisinde en önemli kaynaklardan birisini oluşturmaya da en güçlü adaydır. Covid19 sebebiyle ciddi manada ülkede beslenme ve sağlığın ne kadar ortaya çıktı sadece ülke de değil globalde de ortaya çıkmıştır. Sağlık turizminde en çok tercih edilen il ilçemizin de bulunduğu Antalya yer almaktadır. Bu sebeple de Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi olarak sağlık turizminde lokomotif vazifesini paydaşlarımızla birlikte kolları sıvamış bulunmaktayız. Bu manada elimizden gelen bütün çabayı göstereceğimize sizleri bu hususta temin ediyorum. İlk olarak geçtiğimiz yıl üniversitemiz bünyesinde SATUMER adıyla bilinen Sağlık Turizmi Uygulama Araştırma Merkezimizi kurduk. Malumunuz Tıp Fakültemiz ve Diş Hekimliği Fakültelerimiz bulunmaktadır. Alanya Eğitim Araştırma Hastanesi ile afilyasyon protokolümüz var ve bu kapsamda da biz yurtdışından öncelikle yabancı hekimlerin ülkemize gelerek eğitim almalarının yolunu açtık. Geçtiğimiz yıldan bu yana çok sayıda yabancı hekim Alanya' da eğitim almaktadır. Doktorlar 15-20 günlük staj programları, diş hekimleri ise ağız ve çene cerrahisi için hastanemizde eğitim almaktadır. Tabii ki ilk aşama bu doktorların eğitilmesinin neticesini onların ülkemize sevk edeceği hastalarla birlikte tabii ki tabii ki teker dönmeye başlayacaktır. Yavaş yavaş sağlık turizminin ilk örneklerini burada kamu kaynakları doğrultusunda yapmaya gayret etmekteyiz. Ümit ediyorum ki 2022 yılıyla birlikte turizm sektöründe, ulaşım sektöründe yaşanacak rahatlatma sağlık turizmini bölgemizde, ülkemizde artarak gelişme göstermesinin önünü açacaktır. Bizim daha büyük düşünmemiz lazım. Bu bağlamda ne yapılabilir? Tabii ki bugünkü çalıştayımızın konusu olan sağlıklı turizmi eğitimi eğitimcilerin eğitimi, özellikle eğitim modüllerinin oluşturulması noktasında son derece önem arz etmektedir. Diğer paydaşlarımızla birlikte sektöre destek veren, sektörün içerisinde yer alan çeşitli hizmet kollarında ki insan kaynağının doğru bir şekilde yetiştirilmesi elzemdir. Bunun da nasıl yapılacağını buradaki siz değerli akademisyenlerimizin kıymetli çalışmaları ile birlikte bir sonuç raporuna dönüştüreceğiz ve ilgililere tebliğ edeceğiz. Üniversite olarak sağlık turizmi alanında bir lisansüstü eğitim programımız da bulunmakta, yavaş yavaş yavaş akademik boyutta sağlık turizmi alanında akademisyenlerimizi yetiştirmeye başladık. Yüksek lisans ve doktora boyutunda öğrencilerimiz mezun olduğunda ileride ülkemizin ihtiyaç duyduğu nitelikli akademik insan kaynağını da bu şekilde temin etmiş olacağız. Bu duygu ve düşüncelerle sözlerime son verirken bu çalıştayın organize edilmesinde katkı sağlayan tüm kurum ve kuruluşlara onların temsilcilerine saygılarımı sunuyorum. Çalıştayımızın ülkemiz açısından da Alanya açısından da başarı ile neticelenmesini temenni ediyorum.

Prof. Dr. Ekrem KALAN

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Rektörü

ÇALIŞTAY ÇALIŞMA SÜRECİ VE YÖNTEMİ

Covid-19 önlemleri uyarınca yaklaşık 70 kişiden oluşan çalıştay grubu, eş zamanlı olarak iki farklı salonda ağırlanmıştır. Oturumların başlangıç aşamasında, grup moderatörleri tarafından çalıştayın toplanma amacının bir kez daha katılımcılara arz edilmesinin ardından, katılımcılar konu ile ilgili fikirlerini herhangi bir sıra gözetmeksizin serbest biçimde ifade etmişlerdir. İkinci oturumlarda ise serbest oturumlarda ortaya konan sorunların ve ihtiyaçların çözümüne yönelik önerileri geliştirilmiş; dolayısıyla çalıştay sonuçları ortaya konmuştur. Böylece her iki çalışma grubunun görüşleri alınarak, çalıştay sonucu ortaya çıkan fikirler arasında benzerlikler ve farklılıkların tespit edilmesi de mümkün olmuştur. Her bir çalışma grubuna ait serbest oturumlara ilişkin çıktılar; ilgili çalışma grupları altında Mevcut Durum isimli başlıklarda gösterilmektedir. Mevcut durumun belirlenmesinin ardından çalışma gruplarınca geliştirilen tüm öneriler, Öneriler isimli başlıkta özetlenmiştir. Çalışma gruplarının ortaya koyduğu çıktılar ise, raporun Sonuç bölümünde derlenmiştir.



ÇALIŞMA GRUP RAPORLARI

Salon	: A
Moderatör	: Prof. Dr. Davut Cem Dikmen
Moderatör Yardımcısı	: Op. Dr. Erkan Karadağ
Raportör	: Hatice Bağcı

Önemi her geçen gün artan sağlık turizmi sektöründe ülkemiz sağlık alt yapı olanakları açısından oldukça iyi durumda olmasına rağmen sektörün başka önemli eksiklikleri bulunmaktadır. Bu eksiklerin başında, sektörde çalışan standardının ve eğitiminin yetersiz oluşu gelmektedir. Sağlık turizminde en büyük zincir hastaneler bile yetkin ve nitelikli çalışan sorunu yaşamaktadır. Bu durum hem hastaneyi hem de hastaları ciddi sorunlarla karşı karşıya bırakma; ek olarak ülkemizin imajını da olumsuz yönde etkilemektedir. Donanım açısından sahip olduğumuz tüm olanakları bir yana bırakarak içinde bulunduğumuz durumu doğru algılamamız önemlidir. Aksi halde sağlık turizmi sektörünün öngörülen hedeflere ulaşması olanaksızdır.

Bu çalıştay, sağlık turizmi sektöründe faaliyet gösteren aracı kuruluşlar, sigorta firmaları, özel hastaneler ve kamu hastaneleri gibi pek çok farklı kuruluşun ihtiyaç duyduğu nitelikli çalışanlara ilişkin eğitim modüllerinin oluşturulmasını amaçlamaktadır. Bu kapsamda katılımcılardan, bu kuruluşların çalışanlardan beklentileri nelerdir ve hangi alanlarda çalışanlara ihtiyaçları vardır gibi hususların tartışılması ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi beklenmektedir. Çok çeşitli alanların farklı taleplerine ilişkin eğitim modüllerinin çıkartılması, bu modüllerin hizmet alanına göre nasıl isimlendirileceği, eğitimin nasıl ve kim tarafından verileceği gibi sorunlara çözüm önerileri getirilmesi de hedeflenmektedir.

Mevcut Durum

1. Sektörün ihtiyaçlarının tespitinde öncelikle Türkiye genelinde sağlık turizmi envanterinin oluşturulması ve planlama yapılması gerekenlerdir. Bunun için sağlık turizmi kapsamında medikal turizmin yanı sıra yaylalar, iklim özellikleri, deniz suyu gibi diğer kaynakların da değerlendirilerek sağlık turizmi arzına yönelik bir ürün stratejisi oluşturulmalıdır. Türkiye'nin bölgesel olarak hangi konularda ön plana çıkması gerekir, medikal faaliyetler konusunda arz potansiyeli nedir, kaynaklar nasıl değerlendirilmelidir, sağlık kuruluşlarının yatak kapasiteleri, belli uzmanlık dallarına göre hekim sayısı gibi hususlara ilişkin bir envanterin oluşturulması önem arz etmektedir.
2. Sağlık turizmi arz kaynakları değerlendirilirken sağlık turizmi ürününün tüketiciye nasıl ve kimler vasıtasıyla ulaştırıldığı yani dağıtım kanalları konusu, ayrıca ele alınması gereken önemli bir konudur. Bu konuda kilit nokta sağlık turizmi faaliyetleri olan ve yetki belgeli seyahat acenteleridir. Bu yüzden öncelikle acente çalışanlarının bu çalıştayda öngörülen eğitimleri almaları sağlanmalıdır. Nitekim sağlık turizmi iletişimi ilk olarak hasta ile seyahat acentesi, satış personeli veya sağlık kuruluşlarının uluslararası hasta birimi çalışanları arasında gerçekleşmektedir. Bu kişilerin sağlık turizminde özellikle tanıtım konusunda ciddi bir eğitim almaları gerekmektedir.
3. Sağlık turizminde fiyat stratejisi oldukça önemlidir. İnsanlar daha uygun fiyata daha kaliteli hizmet arayışındadırlar. Türkiye'nin uygun fiyata nitelikli sağlık turizmi hizmeti algısı oluşturma, kaliteli hizmet veren bir ülke olarak konumlanma ve bütünsel olarak olumlu ülke imajına sahip olma gibi konularda da stratejik yönetime ihtiyacı bulunmaktadır. Tüm bunlar için pazarlamanın özellikle tutundurma boyutu üzerinde çalışılmalıdır. Reklam, tanıtım ve halkla ilişkiler gibi tüm tutundurma faaliyetlerinin sağlık turizminin doğal yapısına uygun biçimde sektöre entegre edilmesi ve mevcut eksikliklerin giderilmesi gerekmektedir.
4. Sağlık turizminde potansiyel hastaların beklemedikleri hizmetin kendilerine ne şekilde verileceğinin çok doğru biçimde anlatılması gerekmektedir. Hizmetin soyut olma özelliği, hastanın ürüne dokunup deneyimlemesine engel bir durumdur ve hasta kendisiyle iletişime geçen satış elemanın vaatleriyle hizmet satın almaktadır. Dolayısıyla sağlık turizmi pazarlamasında hizmete somut nitelik kazandıracak bazı

fiziksel kanıtlar ya da görsel malzemeler yardımıyla hastanın hizmet kalitesi algısı güçlendirilebilir.

5. Çalışanlarla ilgili problemlerden biri de bazı kuruluşların sezonluk çalışan istihdam etmeleridir. Sezonluk olarak çalışan kişiler ise geçici iş ya da işten çıkarılma gibi kaygılarla nitelik kazanmadan işten ayrılabilir. Bu durum da nitelikli çalışan istihdamını engellemektedir. Sezonluk çalışan istihdam eden kuruluşlara başvuru yapan hastalar, karşılaştıkları çalışanların sürekli değişmesi nedeniyle güven duygularını kaybetmektedir. Dolayısıyla sağlık turizmi yapan kuruluşların doğru yönetim ve pazarlama stratejileri uygulayarak hizmet süreçlerini tüm yıla yaymaları önem arz etmektedir.
6. İhtiyaçların geneline bakıldığında temel sorunlarından bir diğerinin yabancı dil olduğu görülmektedir. Özellikle medikal yabancı dil yeterliliğine ilişkin eğitim, sürecin hem hekime hem hastaya doğru bir şekilde aktarılmasını ilgilendirdiği için tedavinin her aşamasını doğrudan etkilemektedir. Ancak yabancı dil eğitimi konusu Türkiye'nin genel bir problemidir. Süreç dil eğitimlerinin sektöre özgü hale getirilmesiyle çözümlenebilir. Örneğin sağlık turizmi bölümlerinde temel yabancı dilin yanında temel tıp eğitimi de yabancı dilde verilebilir. Ayrıca dil eğitiminde gramer bilgisinden ziyade dilin sahada kullanılabilmesi hususuna ağırlık verilmelidir. Bu hususta mevcut çalışanların yabancı dil bilgi seviyelerinin tespiti de yapılmalıdır.



7. Bütün sağlık kuruluşlarında verilen eğitimlerde var olan temizlik personelinden, güvenlik görevlisine; doktordan hasta karşılılamaya kadar tüm çalışanların ortak eksikliği temel hijyen, hasta ve çalışan hakları ve ilk yardım gibi konulardan oluşmaktadır.
8. Verilecek sağlık hizmetine talep oluşturabilmesi için reklam ve tanıtım faaliyetlerinin çok iyi yönetilmesi gerekmektedir. Gerek dijital ortamda gerekse yazılı ortamda konuya hâkim kişilerin hedef kitleye ulaşabilir bir yol izlemediği gözlemlenmektedir. Dolayısıyla bu alanda çalışan kişilerin reklam ve tanıtım faaliyetleri konusundaki yetkinliklerinde de eksiklikler bulunmaktadır.
9. Sağlık hizmeti alacak kişi sağlık turizmi ya da turistin sağlığı kapsamında fark etmeksizin tedavi olmak için başvuru yaptığında psikolojik olarak desteğe, anlayışa ihtiyaı olacaktır. Tedavinin sorunsuz ya da en az sorunla tamamlanmasında hasta psikolojisini anlamak ve süreci ona göre yönlendirmek tedavinin bir parçasıdır. Bu yüzden çalışan psikoloji eğitimi çok önemlidir.
10. Ayrıca bu eğitimlerde belirlenecek standartların ardından, standartlara uymayanlara da yaptırım uygulanması gerekmektedir. Çünkü sağlık turizmi çok geniş bir süreci kapsamaktadır ve bu sürecin tüm zincirinde yetkin olmayan birçok kişi hasta tedavi etmekte ve maalesef tedaviler olumsuz sonuçlandığında da başta donanımlı kuruluşlarımız olmak üzere tüm ülkemizin imajı kötü etkilenmektedir.
11. Sağlık sektöründe çalışanlar sadece planlı hastalara değil ani gelişen durumlara da müdahale etmek zorunda kalıyorlar. Ani müdahalelerde o kişiye sadece tıbbi hizmet değil tedavi süresince kıyafet temini, oteline transfer gibi hizmetlere de ihtiyaç duyulmaktadır. Eğitimde bu gibi ani süreçlerin yönetimine de dikkat çekilmelidir.
12. Genel olarak uygulanan eğitimlerin bazılarında karşılaşılan temel sorun, teori ile uygulamanın uyuşmamasıdır. Bazen akademisyenlerimiz uygulama kısmını çok dikkate almadan teorik bir eğitim yaklaşımı benimseyebilmektedir. Bu nedenle teorisinin ve uygulamanın doğru biçimde sentezlendiği bir eğitim modülü oluşturulmalıdır. Kişiler eğitimlerde öğrendiklerini sektörde uygulayabilmelidirler.
13. Dünya genelindeki salgın sebebiyle verilen eğitimlerin uzaktan olarak tercih edilmesi bu eğitimin de uzaktan olabileceğini akıllara getirmiştir. Fakat son akademik çalışmalarda uzaktan eğitimin bazı durumlarda yetersiz kaldığı ortaya konmuştur. Dolayısıyla eğitimin ne kadarının uzaktan verilmesi gerektiği konusunun üzerinde önemle durulmalıdır.

14. Türk vatandaşları için yabancı dil eğitiminin yanı sıra sektörde hizmet veren ve sağlık eğitimi altyapısı olan yabancı uyruklu kişilere de Türkçe eğitimi verilmelidir. Çünkü yurtdışından ülkemize gelmiş çok sayıda öğrenci, ikamet almış yabancı uyruklu sağlık çalışanı vardır. Bu kişilere de bir iş imkânı sunulmuş olur.
15. Özellikle sektöre yeni giriş yapacak olan çalışanlar için eğitimler ne kadar nitelikli ve kaliteli olursa olsun sahaya çıkılmadan geçerliliği olmayacaktır. Bu yüzden hali hazırda sağlık turizmi çalışanı olmayan kişiler bu eğitimlere katılacaksa eğitimlerde staj mecburiyeti olmalıdır.
16. Ayrıca verilen eğitimlerin geçerliliği, sürekliliği ve güvenilirliği için yetkili devlet ya da sivil toplum kuruluşu tarafından denetlenmesi gerekmektedir.
17. Sağlık turizmi çalışanları için bir meslek kodu bulunmamaktadır. Mesleki Yeterlik Kurumunda sağlık ve turizm sektörü olarak ayrı ayrı tanımlanmaktadır; ancak sağlık turizmi çalışanlarına dair bir meslek tanımı bulunmamaktadır. Dolayısıyla meslek standardı oluşturulmadan akreditasyon denetleme süreci gerçekleştirilememektedir. Ayrıca bir meslek kodunun oluşturulması eğitimlere talebi de olumlu etkileyecektir.
18. Sağlık turizmi kapsamında tedaviye başvuran hastalar çoğunlukla sigorta kapsamında tedavi olmayı tercih etmektedirler. Bu durum çalışanların hastalara verilen hizmetlerin hastaların mevcut sigortalarının kapsamında olup olmadığına ilişkin bilgi sahibi olmasını gerektirmektedir. Hangi tedaviyi hangi sigortanın ne kadarını karşılayacağını bilgisi, uluslararası hastaya hemen verilmelidir. Yani poliçe yorumlama, sigorta kapsamı, muhasebe bilgisi eğitimleri de muhakkak yer almalıdır.
19. Ayrıca hizmet satın alan kişilerin yemek alışkanlığı, dini inançları ve gelenekleri tedavi sürecini etkilemektedir. Dolayısıyla sosyal ve kültürel açıdan da ülke farklılıkları göz ardı edilmemelidir. Eğitime sosyoloji ve kültürel farklılıklar da eklenmelidir.
20. Sağlık turizmi faaliyetlerini düzenleyen mevcut bazı yönetmeliklerin güncellenmeye ihtiyacı vardır. Bu yönetmeliklerin güncellenmesi söz konusu olursa, eğitim modüllerinde mevzuat konusundaki düzenlemeler öğrencilere daha etkin biçimde aktarılabilir.
21. Uygulanacak olan eğitimde yabancı dilin yalnızca İngilizce ile sınırlandırılmaması gerekmektedir. Çünkü Türkiye çok çeşitli ülkelere hasta talebi gören bir ülkedir. Ülkemizin mevcut hedef pazarlarına göre İngilizce dilinin yanı sıra Rusça, Almanca, Fransızca hatta Arapça bile önem kazanmıştır.

22. Sağlık turizmi hizmeti veren kuruluşlarda çalışan ve çalışacak olan kişiler öncelikle iletişim konusunda eğitim almalıdır. Genel bir iletişim dersinden ziyade ağır hasta ve hasta yakını ile iletişim, çocuk hasta ve çocuk hasta yakını ile iletişim, vefat eden hasta yakını iletişim gibi daha ayrıntılı bir iletişim dersi müfredata eklenmelidir. Hizmetin başlamasından bitişine hatta tedavi sonrası süreci de kapsayan bir iletişim eğitimiyle hizmet, daha kaliteli bir nitelik kazanacaktır.
23. Çalışanların ulusal ve uluslararası alanda sağlık turizmi mevzuatına, akreditasyon ve etik hizmet gibi konulara hâkim olmadığı gözlemlenmektedir. Ek olarak tedavi olmak isteyen kişiler, sigorta kapsamında bile tedavi olsalar, tedavi esnasında veya sonrasında bir sorunla karşılaştıklarında ne gibi bir süreç işleyeceğini bilmediklerinden güvensiz bir ortam oluşmaktadır. Dolayısıyla tedaviye başvuran hastalara karşılaşacakları veya karşılaştıkları sorunlara dair doğru bilgi verilmesi adına hukuk ve etik eğitimlerinin de modüllere eklenmesi gerekmektedir. Bu hem çalışana özgüven sağlayacaktır hem de hizmet talep edenlere güven kazandıracaktır.
24. Düzenlenecek eğitimlerin mevzuatta yer edinmesi ile çalışanların mesleki bir tanımları olacaktır. Bu durum çalışan ücretlerini de etkileyecektir. Örneğin temel eğitime yabancı dil eklenirse; karşılamadaki görevliden ilgili hekime kadar herkesin dil bilmesi şartı getirilmesinin de önü açılmış olacaktır.
25. Modüllerin içerikleri belirlenirken sağlık turizmi sektörüne dair terminolojinin de derslere eklenmesi gerekmektedir. Çünkü sağlık turizmi medikal turizm, engelli turizmi, termal turizm gibi çok farklı içeriklere sahiptir.



Salon : **B**
Moderatör : Prof. Dr. Erdoğan ASLAN

Moderatör Yardımcısı : Ahmet Girgin

Raportör : Öğr. Gör. Dr. Vildan YILMAZ

Türkiye, alt yapısı ve tüm koşullarıyla pek çok farklı ülkeden medikal turisti ağırlama konusunda uzun yıllardır büyük başarılar göstermektedir ve pek çok yeni pazara açılmaya hazırdır. Ancak çok sayıda yetenekli hekime ve fiziksel altyapı olanağına sahip olmasına rağmen ülkemizde ara eleman eksikliği derinden hissedilmektedir. Bu nedenle bu çalıştayda sağlık turizmi çalışanlarının sektördeki mevcut durumu nedir, daha nitelikli olarak sektörde hizmet verebilmeleri adına ihtiyaç duyulan eğitim konuları nelerdir, bu eğitimler sonucu hangi öğrenim çıktılarına ulaşılması beklenmektedir ve eğitimlere ilişkin modüller hizmet alanına göre ne şekilde ayrıştırılacaktır gibi temel hususların tartışılması amaçlanmaktadır. Ek olarak eğitimlerin süresi, nasıl isimlendirileceği, kimler tarafından verileceği; yüz yüze veya uzaktan verilebilecek eğitimler ve sertifikasyon sürecinin nasıl işleyeceği gibi sorulara da cevaplar aranacaktır.

Bu çalıştayın ortaya koyacağı çıktıların ardından sağlık çalışanlarının eğitimine devletimiz tarafından kaynak ayrılması durumunda, ülkemiz için oldukça önemli ve olumlu katkıların elde edileceğini bilmek son derece heyecan vericidir. Nitekim çalıştay sonucu gözetilen asıl hedef, hem özel sektör hem de devletimiz adına ekonomik katkı ve pazarda büyüme hedeflerine ulaşılmasıdır. Bu açıdan yaklaşıldığında, çalıştayın ülkemiz sağlık turizminin tüm taraflarının temsil edildiği kamu ve özel sektör katılımcılarından oluşması çalıştayın ulaşacağı sonuçların geçerliği ve güvenilirliği açısından önem arz etmektedir. Ek olarak çalıştayda özellikle ilgili Bakanlık temsilcilerinin gözlemci, kural koyucu, yasa yapıcı vasıflarıyla bulunması, çalıştaydan çıkacak sonuçların bürokrasi engeline takılmadan hayata geçirilmesi aşamasında da oldukça önemli görülmektedir.

Mevcut Durum

1. Son zamanlarda özellikle sektördeki pazarın büyük kısmına hâkim Hindistan, hijyen açısından endişeye neden olmaktadır. Bu nedenle yaşanan pazar kaybı göz önünde bulundurulduğunda, son zamanlarda Malezya ve Endonezya gibi pazarlardan Türkiye'ye önemli bir talebin olduğu gözlemlenmektedir. Ek olarak ABD gibi bazı gelişmiş ülkeler tıpta sürekli olarak ilerlemektedir. Ancak buraya maddi imkânlar veya uzaklık nedeniyle gidemeyen insanlar, gelişen sağlık hizmetleri nedeniyle Türkiye'yi tercih etmektedirler.
2. Ülkemizde 2015-8 Sayılı Karar ile sağlık turizmi hizmeti veren hastanelere ve diğer kuruluşlara önemli destekler verilmeye başlanmıştır ve bu konuda yoğun teşvik başvurusu bulunmaktadır. Zira sağlık turizmi bilişimden sonra devlet tarafından en çok desteklenen alanlardan biridir. Özellikle Cezayir, Kenya, Senegal gibi Afrika Ülkeleri ve Rusya, Ukrayna gibi bazı ülke pazarlarına açılmak isteyen tesisler için destekler daha da artırılmaktadır. Akreditasyon belgesi almak isteyen tesisler için de 50 bin dolara varan büyük destekler verilmektedir. Çalıştay kapsamında değerlendirildiğinde ise işletmeler iki adet tercüman için yıllık 25 bin dolara kadar destek alabilmektedir.
3. Akreditasyon belgesi almak için başvuran sağlık turizmi işletmeleri, çalışanların nitelikleri açısından değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.
4. Türkiye sağlık sektöründe görülen temel ihtiyaçlar üç ana husustan oluşmaktadır; bunlar sırasıyla etkin denetim ve kalite güvencesinin sağlanması, ülke algısının hedef pazarlarda desteklenmesi ve sektörün insan kaynağı kalitesinin artırılmasıdır.
5. Sağlık turizmi çalışanlarında tespit edilen en önemli eksikliklerin başında sigorta sistemleri ve sağlık hukuku konuları gelmektedir. Sağlık turizmi çalışanlarının uluslararası hukuki sorumlulukların neler olduğu, hukukun nasıl işlediği ve işlemesi gerektiği ve Türkiye'nin hizmet verdiği pazarların bu konudaki mevzuatı gibi hususlarda bilgi eksikliği yoğun olarak gözlemlenmektedir. Dolayısıyla özellikle tedavi için gelen bir hasta ile ilgili malpraktis ya da vefat durumunda tazminatların nasıl olacağına ilişkin hususların yönetimi aşamasında zorluklar yaşanmaktadır.
6. Sağlık turizmi çalışanlarının provizyon, cost control, dijital pazarlama, pazarlama ve marka yönetimi gibi oldukça önemli hususlarda bilgi eksiklikleri nedeniyle ülkemizde tüm büyük yatırımlar büyük yıkım yaşamaktadır. Bu nedenle sağlık turizmi sektöründe eğitilmiş, bilgili, görgülü insanlara ihtiyaç duyulmaktadır.

7. Sağlık Bakanlığı tedavi sonrası muhatap bulamayan hastalardan çok sayıda şikâyet almaktadır. Bu durum, sağlık turizminde hasta takip aşamasında sürecin doğru yönetilmediğini göstermektedir.
8. Diğer husus hasta gözünden sağlık turizminin ve sağlık hizmetlerinin tanımlanması yani hasta beklentileriyle ilgili görüş alınması ve empati yapılması konusundaki eksikliklerdir. Hasta görüşleri alınırken hasta gözünden sağlık hizmetlerinin nasıl görüldüğünün tespit edilmesi gereklidir.
9. Wellness turizmi, SPA turizmi ya da termal turizm alanlarında çok sorun teşkil etmemekle birlikte; kalp hastası veya lösemi hastası biriyle veya yakınlarıyla kurulacak iletişim aşamasında medikal turizmde büyük sorunlar yaşanmaktadır. Hekimlerimiz kötü haberi nasıl vereceklerini kendi ölçüleriyle kendi tabiatlarına göre vermektedir ve bu da CİMER'e yapılan şikâyetlerin başında gelmektedir. Bu nedenle müşteri ilişkileri süreci hasta ile ilk iletişimden hastanın tedavisine karar verilmesi, havalimanında karşılanmasından tedavi sonrası sürece kadar varan tüm sürecin dâhil edilmesi gereken önemli bir husustur. Dolayısıyla hasta ile iletişimin başarısı açısından her basamakta görev yapan sağlık çalışanlarına ve sağlık turizmi çalışanlarına sürecin her aşaması ile ilgili sosyolojik ve psikolojik yaklaşımlara ilişkin eğitim verilmesi oldukça önemlidir.
10. Sağlık turistiyle ilgilenmek hastanın kuaför, eğlence, gezme, yeme içme gibi pek çok çeşitli ihtiyacına cevap verme zorunluluğu nedeniyle oldukça zordur. Dolayısıyla havalimanında karşılamadan başlayarak şoförün, transfer elemanının, hasta kabulün ve hasta bakıcının da temel sağlık bilgisine ihtiyacı vardır.
11. Sağlık kuruluşları ve aracı kuruluşlar yurt dışında görüşme yapacak nitelikli eleman eksikliği yaşamaktadır. Bu sorumlulukla çalıştırılan kişilerin bazıları sağlık bilgisine, bir kısmı turizm bilgisine, diğerleri ise dil bilgisine sahipken, tüm bu yetkinliklerin bir arada olduğu nitelikli eleman bulunmamaktadır. Bu açıdan özellikle yükseköğretim seviyesinde eleman yetiştiren kurumlar özellikle uluslararası arena için öğrenci eğitmelidir. En iyi ekipmanlar ve hekimler bile ara elemanların niteliklerini yükseltmeden işe yaramaz hale gelmektedir.
12. Türkiye'de sağlık turizmi sektörünü zorlayan diğer önemli husus aracı kuruluşların görevleri, yetkileri ve sınırları ile ilgilidir. Aracı kuruluşların hastaneler tarafından kabul edilirliliğinin düşük olması, hasta ile aracı kuruluş arasındaki sözleşmelerin hastaneler nezdinde geçersiz kabul edilmesi ve aracı kuruluşların hasta ile ilgili sorumluluklarının kabul edilmemesi gibi durumlar bu kuruluşların yalnızca komisyon karşılığında hasta getiren işletmeler olarak görülmesine neden olmaktadır. Bu durum, ülkemizde gerçek

anlamda sağlık turizmi yapan aracı kuruluş sayısının azalmasına ve hanu7cu veya simsar adı ile anılan tarafların ortaya 7ıkmasına neden olmaktadır. Őirket kurmaksızın ve yetki belgesi almaksızın aracılık eden bu tarafların varlığı yetki belgesi olan sağlık kuruluşlarını, acenteleri ve diğer aracı kuruluşları zor durumda bırakmaktadır. Bu nedenle bir iř alanı olarak sağlık turizmi Őirket yapılanması işini doğru bi7imde yapmak ve sũrdũrũlebilirliđini sağlamak olduk7a zordur. Bu durum sektũr gũvenilirliđinin ve sektũrde kaliteli hizmet sunumunun ẽnũndeki ẽnemli engellerden biridir.

13. Ayrıca aracı kuruluş, hasta ve sağlık kuruluşu arasında var olan uyuşmazlıklar, malpraktis durumunda sorumlu tutulacak taraflar gibi konularda tũm tarafların sorumluluklarını da i7eren Sağlık Turizmi Kanununa ihtiya7 duyulmaktadır. Bu kanun, uluslararası alanda ẽnemli bir pazarlama stratejisi olacaktır. Nitekim mevcut aracı kuruluşlar yonetmeliğinde eksiklikler bulunmaktadır.



14. Sağlık turizminde 7alışanlarının bũyũk 7oğunluğu hasta ile birebir iletişim halinde olan tercũmanlardan oluşmaktadır. Dil bilgisi olan ancak yeterli sağlık turizmi bilgisi olmayan bu kişilerin hastayla iletişime ge7en ilk kişiler olması nedeniyle hastayı yanlış yõnlendirme ihtimalleri yũksektir. Ek olarak hastayı başka yere yõnlendirme ya da yanlış bilgi verme gibi konularda tercũmanın yasal sorumlulukları belirsizdir. Hasta karşılayan kişiler genel dil bilgisi ile hizmet verebilirken; tercũmanların kritik bilgilere

sahip olması ve tıbbi terminoloji konusunda meslekten yetişmiş olması beklenmektedir. Özellikle teşhis ve tedavi gibi konularda bu kişilerin bilgisi, eğitimi ve iletişimi hayati öneme sahiptir. Bu nedenle tercümanlar istihdam edilirken iş sözleşmelerinde etik hususlara ilişkin cezai işlemler de eklenmesi yerinde olacaktır.

15. Türkiye’de hem sağlık turizmine hem geleneksel turizme hizmet veren tesislerde var olan dezavantajlardan bir diğeri ise yabancı dil problemidir. Örneğin; hasta kabulde yabancı dilde numara alma veya diğer kayıtlarda sorun yaşanmaktadır. Dil problemini aşmadan sağlık turizminde ilerleme yavaş kalacaktır. Ancak dil bilgisi seviyesinin nasıl belirleneceği hususu bir başka problemidir. Yabancı dili olan bazı kişiler, dili pratikte öğrenmiş olmaları sebebiyle sınavlarda başarılı olmayabilmektedir; diğer taraftan sınavda başarılı olan kişiler pratikte başarı göstermeyebilmektedir. Bu nedenle yabancı dil ölçme değerlendirme kriterinin ya da sınavlarının her iki açıdan yeterliği gösterir özellikte olması gerekmektedir.
16. Sağlık turizmi hizmeti veren kuruluşlar, sağlık bilgi sistemlerini aktif olarak kullanmamaktadır ve bu sistemlere veri işleme ile ilgili yeterli bilgiye sahip değildir. E-Nabız’a entegre HBS ve MBYS gibi sistemlerin olması ve kuruluş çalışanlarının buralara hastalarla ilgili bilgi girişinin doğru biçimde yapması gereklidir. Bu husus Sağlık Bakanlığının kayıtlarını etkilemektedir. Uluslararası hastanın medikal turizm ya da turistin sağlığı kapsamında tedavi görüp görmediği veya mülteci olup olmadığına ilişkin veriler, hasta istatistiklerinin doğru biçimde tutulması açısından oldukça önemlidir. Aracı kuruluşların takibi ve veri girişleriyle ilgili ayrı bir sistemin oluşturulması ise sektörün bir diğer ihtiyacıdır.
17. Sağlık Bakanlığında da hasta sayılarının ve hasta kayıtlarının bilgi sistemlerinde etkin tutulmadığı belirlenmiştir. Bu da sağlık turizmi ile ilgili olarak yapılan akademik çalışmaların bir yerde tıkanmasına neden olmaktadır. Yabancı hasta takip sisteminin aktif kullanılmaması nedeniyle kapatılmasının ardından, E-nabız üzerinden hasta kayıtlarının alınmasına karar kılınmıştır. Ancak bu sistemle ilgili altyapı çalışmaları henüz tamamlanmamıştır.
18. Türkiye’de sağlık turizmi çok yakın zamanda kendiliğinden ortaya çıkmış ve mevcut hastalar özellikle Orta Doğudaki karışıklıklar nedeniyle hiç çaba göstermeden ülkemize gelmişlerdir. Bu nedenle yani pazarlara pazarlama konusunda da yeterince uzmanlaşmamış ve başarı gösterilememiştir.

19. Kamu hastanelerinde çalışan bazı üst düzey yöneticilerin sağlık turizmi ile ilgili yeterli bilgi ve farkındalık sahibi olmadığı gözlemlenmektedir. Hatta bu yöneticilerin bir kısmı sağlık turizmi olgusuna olumsuz yaklaşmaktadır.
20. Uluslararası hastalarla ilgili bir diğer problem, yurt dışında açılan davalar üzerinden ülkemize ilişkin karalama kampanyalarının varlığıdır. Acente veya sağlık kuruluşu aleyhinde yapılan bu yayınlar takip ve tespit edilmemekte; yanlış bilgileri ve bozulan imajı düzeltme konusunda Türkiye’de hukuki bir mücadele verilmemektedir.
21. Sağlık turizmi ve turistin sağlığı farklı kavramlar olmakla birlikte bir yerde iç içe geçmektedir. Planlı ya da plansız tedavi farkı olmaksızın, hizmet süreci benzer biçimde işlemektedir. Bu nedenle bu çalıştayda planlanan eğitim, ani gelişen durumlarda turistin sağlığı konusunda da çalışanlara nitelik kazandırmalıdır.
22. Türkiye’de bahsedilen bu eksiklikleri gidermek üzere sağlık turizmi alanında yükseköğretim düzeyinde eğitimler mevcuttur. Birçok üniversitede önlisans ve yüksek lisans programları, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi’nde ise Türkiye’de ilk açılan doktora programı yürütülmektedir.
23. Sağlık Bakanlığımızın devlet kadrolarında sağlık turizmi mezunları için istihdam olanakları bulunmamaktadır. Sağlık Bakanlığının bu mezunların kadro düzenlemeleri ve istihdamlarını düzenlemesi elzemdir.
24. Ülkemizde sağlık turizmi ve uluslararası hasta birimi çalışanları için meslek tanımları bulunmamaktadır. Bu durum devlet kadrolarında istihdamın önünde bir engel oluşturmaktadır. Dolayısıyla öncelikle Mesleki Yeterlilik Kurumunda bu meslek tanımlarının yapılması gerekmektedir. Meslek tanımlarının yapılması, mesleğin yasal biçimde denetlenmesini de sağlayacaktır.
25. Medikal turizm, bir kavram olarak ve işlerlik açısından netlik kazanmasına rağmen; termal tesisler, GETAT merkezleri ve yaşlı bakımevleri gibi merkezlerin çalışanları için farklı eğitimler tasarlanabilir.
26. Eğitim modüllerin içeriklerinin belirlenmesi için sektörün sağlık turizminin farklı alanlarında çalışan kişilerden beklentilerinin tespitinin yapılması gerekmektedir. Aracı kuruluş çalışanları ile seyahat acentesi çalışanları, hastane çalışanları arasında eğitimlerde farklılıklar olmalıdır. Eğitimler aynı zamanda çalışanların mezuniyet durumlarına göre de şekillenmelidir. Lisans mezunu ile lise mezunu eğitim programlarının farklılaşması gerekmektedir.
27. Ayrıca bu kişilerin eğitimler esnasında staj yapıp yapmayacağı ve staj yapılacak kurumların belirlenmesi ile ilgili aşamanın sistematize edilmesi gerekmektedir.



Öneriler

1. Planlanan eğitimler, ilk aşamada, bu türden eğitimleri vermek üzere izni ve yetkisi olması nedeniyle ALKÜ bünyesinde kurulmuş olan SATUMER tarafından verilmelidir.
2. Eğitimlerin büyük kısmının çağımızın gerekliliklerine uygun olarak uzaktan verilmesi öngörülmektedir; ancak uygulama içeren ya da teorik verilmesi uygun görülmeyen bazı eğitimler yüz yüze verilebilecektir. Eğitimlerin hangi kısmının uzaktan veya yüz yüze olacağı modüllerin içeriğine göre değişmelidir.
3. Eğitimlerin teorik kısmının uzaktan olması tüm akademisyenlerden ve sektör temsilcilerinden yararlanmayı sağlayacaktır. Sınavların ise suuistimleri engellemek adına yüz yüze yapılması gerekir.
4. Müfredatlar, ulusal ve uluslararası mevzuata uygun olarak belirlenmeli ve uygulanmalıdır. Sürecin yasalara uygun biçimde yönetilmesi gerekmektedir.
5. Eğitimlerin tümünde uluslararası sağlık turizmine ilişkin yasal olarak sürecin nasıl yönetilmesi gerektiği ile ilgili detaylı bilgi verilmelidir. Ek olarak, sektör çalışanlarının güncel sorunlarla ilgili eğitilmesi açısından sektörün aracı kuruluşlarla ve yasa dışı uygulamalarla ilgili problemlerine ilişkin hususların da eğitim modüllerinde yer alması sağlanmalıdır. Dolayısıyla eğitimlerde işin ahlaki olan ve ahlaki olmayan tüm yönleri ortaya konmalıdır.
6. Eğitimler önce temel eğitim sonra daha ileri eğitim olarak iki farklı biçimde sınıflandırılmalıdır. Eğitimler temel eğitim modülü ile başlamalıdır. Temel eğitim modülü hekimden taşıma personeline; karşılamadan temizlik görevlisine; aracı kuruluş çalışanından tercümana tüm sağlık turizmi çalışanlarına aynı içerikle verilmelidir. Bu modül hasta ile ilk görüşme, hastane içi ve dışı bekleme süreleri, tedavi aşaması ve hastanın tesisten ayrılmasına kadar geçen tüm süreçle ilgili bir içeriğe sahip olmalıdır.
7. Sağlık turizmi temel eğitimi öncelikle kat hizmetleri, yiyecek içecek hizmetleri ve ağırlama yönetimi gibi genel turizm eğitimi ile başlamalıdır. Böylece sağlık turizmi çalışanlarına öncelikle turizm konusunda bir farkındalık kazandırılması mümkün olacaktır.
8. Bu kişiler temel eğitimi aldıktan sonra gelişmiş sertifikasyon modüllerine katılmalıdır. Dolayısıyla biri temel eğitimi diğeri ise süreç yönetimini içeren iki seviyeli bir eğitim programı tasarlanmalıdır ve iki farklı sertifika verilmelidir. Süreç yönetimini içeren ileri modül eğitimleri ise sağlık turizminde hizmet verilen her bir alan için farklılaşmalıdır. Örneğin; aracı kuruluş çalışanları ve seyahat acentesi çalışanları ile hastane çalışanları arasında süreç yönetimi eğitimlerinin içeriklerinde farklılıklar olmalıdır.

9. Sa ekiminden diş tedavisine her türlü sağlık hizmeti veren kuruluşun tüm çalışanlarının temel eğitim modülünü alması, hizmette standart birliğinin oluşmasını ve ülkemizin imajının güçlenmesini sağlayacaktır.
10. Modül geçişlerinde çalışanlar kuizlere tabi tutulmalıdır.
11. Eğitimler yıllara yayılmamalı ve kısa süreli olmalıdır.
12. İşletmelerin uluslararası sağlık turizmi alanında yetki belgesi alabilmesi ve hizmet verebilmesi için temel koşullardan biri olarak çalışanlarının bu sertifikaları almasının zorunlu tutulması ve denetlenmesi konusunun üzerinde durulmalıdır.
13. Eğitim modüllerinde psikolojik ve sosyolojik boyut da eklenmelidir. Rus hasta ile Afrikalı hasta için hizmetin farklılaştığı ve her bir pazar için farklı yapıda bir iletişim süreci gerektiği ile ilgili bir farkındalık geliştirilmelidir. Hastalara hastalık ve ölüm tespitlerine ilişkin bilgi verilirken iletişimin nasıl olması gerektiği bu eğitimin en önemli içeriklerinden biri olmalıdır.
14. Özellikle ileri eğitim olan süreç yönetimi modülünde hedef pazar tanımlarının yapılması önem arz etmektedir. Çünkü lkemizin tamamı aynı pazara hitap etmemektedir. Örneğin Alanya Rus hasta için uygun bir destinasyon iken; şanlıurfa Arap hastalar için bir destinasyondur. Dolayısıyla alışanlara verilecek ileri eğitimlerde özellikle yabancı dil ve iletişim eğitimi hedef pazara ilişkin olarak şekillenmelidir.
15. Reklam ve tanıtım dersleri; mevcut kaynakların tespit edilip doğru kanalla kişilere ulaşma ve talep yönlendirme üzerine şekillenmelidir.
16. Anatomi, markalaşma, veri girişleri gibi içerikler ve coğrafi farklılıklar (saat dilimleri, yeme içme alışkanlıkları, örf adet vb.) gibi farklı kültürlere uyum dersleri de modüllerin içeriğine entegre edilmelidir.
17. Pazarlama ya da turizm pazarlaması; sosyal medyanın kullanılmasını da kapsayan bir pazarlama dersi olarak Sağlık Turizmi Pazarlaması adıyla eğitimlere dahil edilmelidir.
18. Eğitimler yalnızca teorik olmamalıdır. Bazı eğitimleri akademisyenler verirken, sektörün nabzını tutan sektör temsilcileri de sektörün güncel durumuna ilişkin eğitimleri vermelidir. Örneğin hukuk veya genel turizm gibi eğitimler akademisyenler tarafından verilirken; sigorta sistemleri ya da dijital pazarlama gibi konularda bu içi hali hazırda yapan, konuyla ilgili belli deneyimleri olan, sektörün içinde yetişmiş temsilcilerin deneyimlerinden yararlanılmalıdır.
19. İleri modüle ilişkin eğitimler belli dillerde verilebilir. Ek olarak eğitimler sadece İngilizce dilde, Arapça dilde ve Rusça dilde ayrıca verilebilir. Bu üç dilde yetkinlik kazanılması ile ülkemizin temel hedef pazarlarına ulaşmak mümkün olur.

20. Özellikle önemli yazılı belgelerin tıbbi çevirilerini yapan kişilerin hem sağlık hem dil konusunda yetkin olmaları sağlanmalıdır. Bu kişiler karşılamadaki kişilerden farklı olarak evrakın niteliğine ve içeriğine göre tıbbi terminoloji gibi pek çok bilginin yabancı dilde karşılığını bilmek zorundadır.
21. Ayrıca sağlık turizmi iç turizm açısından da değerlendirilmelidir. Özellikle termal ve fizik tedavi gibi merkezlerde yerli sağlık turistlerinin de ihtiyaçları gözetilmelidir. Eğitimlerde yalnızca yabancı hastaya yönelik içerik oluşturulması sektörün hitap ettiği pazarlar açısından eksik bir yaklaşım olacaktır.
22. Modüllere ilişkin eğitim kitapları yazılmalıdır.
23. Sektör çalışanlarının sağlık turizmi ile ilgili uyumsuzluklarda kendilerini nasıl koruyacaklarına dair haklarını ve sorumluluklarını bilebilecekleri şekilde içeriklerin hazırlanması gerekir. Burada sektörü bilen kişilerden de destek alınması ve sadece hukukçuların bu eğitimlerde yeterli görülmemesi önemlidir.
24. Eğitimlere, eğiticilerin eğitimi ile başlanması hususuna gerek görülmektedir. Nitekim çalıştay katılımcılarından oluşması öngörülen eğiticiler hali hazırda sağlık turizmi alanında eğitim veren ya da sektörde uzun yıllar tecrübesi olan kişilerden oluşmaktadır.
25. Dil yeterliği önemlidir ve mesleğe kabulde bir bariyer muhakkak olmalıdır. Ancak amaç hali hazırda çalışanların süreç ile ilgili farkındalık kazandırılması olduğu için temel eğitimden herkes yararlandırılmalıdır. Bununla birlikte mevcut çalışanların tamamı dil seviye tespit sınavına alınabilir, böylece kişiler dil seviyelerini bilerek eğitime başlayabilir. Tespit sınavı çalışanların ilk modül sonrasında varması gereken dil seviyesi hakkında bilgi vereceği için ve çalışanlar ulaşmaları gereken nokta hakkında bilgi sahibi olur; böylece kendilerini geliştirmeleri adına gayret göstermeleri sağlanabilir.
26. Dil eğitimi süreç yönetimi aşamasında çalışan ve hasta ile bire bir teması olan kişiler için ise zorunlu olmalıdır. Dil yeterliği ile ilgili olarak bazı meslekler için belirlenen bariyerler bulunmaktadır. Bu düzeyler esas alınabilir. Örneğin B2 seviyesi İngilizcesi olmayanların süreç yönetimi eğitimine katılamaması gibi bir koşul getirilebilir.
27. Ek olarak sağlık turizmine ilgi duyan veya bu alanda çalışmaları olan kişiler de modüllere katılabilmelidir; ancak teşvikten yararlanamayacakları için eğitim ücretlerini kendileri ödemelidir. Bu kişiler için de temel eğitim modülüne kabulde dil ön koşulu getirilmemelidir.
28. Yabancı dil konusuna, ilerleyen zamanlarda tartışılmak üzere şu an için bir çözüm geliştirilememiş olmakla birlikte dil yeterliliği olmayan kişilerin, sektörde istihdam

esnasında dil koşulu ile karşılaşacakları bir gerçektir. Dolayısıyla akut eğitimlerin planlanmasının ardından sektör standartlarının yeniden yapılandırılması ve dil eğitiminin modüllerde ayrıca yer alması gerekmektedir

29. Sağlık turizmi yetki belgesi almak isteyen kuruluşlarda temel modülü almayan kişilerin istihdam edilmemesi gibi bir koşul getirilebilir. Sağlık Turizmi Yetki Belgesi verilirken de bu koşul Sağlık Bakanlığı tarafından göz önünde bulundurulabilir.
30. Modüllerin sonunda YÖK onaylı bir sınav için meslek kodlarının ve standartlarının geliştirilmiş olması gereklidir. Ancak en az iki yıllık bir süreçten bahsedildiği için bu aşamada bunun sağlanması mümkün görülmemektedir.
31. Sağlık turizmi eğitimi alan sağlık turizmi çalışanları için 'destek eleman' adı teklif edilmiştir. Bu tanımlama tekniker ifadesi ile karıştırılmamalıdır.
32. Bu çalıştayda atılan adımlar uluslararası meslek kodu ve standardı belirleyebilmenin ilk aşaması olarak düşünülmelidir. Bu aşamada temel mesleki eğitim verildiğinde zamanla meslek standartları ve YÖK onaylı sınavlar daha sonraki aşamada gelecektir. Çalıştayın amacı sektörün hali hazırdaki çalışanlarının niteliklerinin geliştirilmesidir. Eğitim çıktılarına göre yeni istihdamın eğitilmesi için de temel niteliklerin belirlenmesi sağlanacaktır.
33. Mevcut durumda çalışanların niteliklerinin artırılmasına ilişkin akut eğitimlerin verilmesi önem arz etmektedir. Bu eğitimlerin verilmesinin ardından, elde edilen faydalar ve katkılar gözlemlenerek, eğitimlerin önemi ortaya konabilecek; böylece eğitimler elzem bir yapıya kavuşacak ve yaygınlaşacaktır. Eğitimlerin yaygınlaşmasının ardından YÖK veya Bakanlıklarımız bu konuda farklı yetkin eğitim kuruluşları belirleyerek modüllerin farklı üniversiteler tarafından da verilmesini mümkün kılabilir. Nihai amaç eğitimlerin devlet kontrolünde ve sistemli olarak verilmesidir. Ancak devletimizin bu eğitimleri sahaya indirebilmesi ve yaygınlaştırması için öncelikle eğitimlerin yararının ve sektöre katkısının gözlemlenebilmesi gerekmektedir.

SONUÇ

2015/8 Sayılı Karara ilişkin teşvikten yararlanma şartı olarak, sağlık turizmi işletmelerinin ve sağlık kuruluşlarının uluslararası sağlık turizmi yetki belgesi sahibi olması gerekmektedir. Bu husus, devletin bu konudaki teşviklerinden yararlanabilmenin ön koşulu olarak karşımıza çıkmaktadır. Daha önce sağlık turizmi yapan tesislerin ve buralarda çalışan kişilerin sayısına ilişkin yapılan çalışmalarda, eğitim alması gerekli görülen yaklaşık 10 bin çalışan olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu çalıştayın öngördüğü eğitimlerin amacı yeni çalışanlar yetiştirmek değil, sektörde hali hazırda hizmet veren çalışanları eğitmek ve bu eğitimleri de devlet teşviki kapsamında ücretsiz yapmaktır. Bu nedenle çalıştay sonucunda temel eğitim modülü olarak belirlenen ‘Sağlık Turizmi Genel Modülü’nü tüm sağlık turizmi çalışanlarının alması uygun görülmüştür. Temel modülün alınmasının ardından çalışanlar sektördeki alanlarının gerekliliklerine göre belirlenmiş içeriklere sahip olan ileri eğitim modülü ‘Süreç Yönetimi Modülü’nü almalıdır. Dolayısıyla yetki belgesi olan kuruluşların bu eğitimlere başvurabilmesine ve eğitimlerin finansmanının devlet tarafından karşılanabilmesine olanak sağlanmaktadır.

Sağlık Turizmi Genel Modülünün kimlere uygulanacağı konusundaki görüşler, tüm sağlık turizmi çalışanlarının sağlık turizminin her alanındaki temel bilgi ve yetkinliklerle ilgili eğitilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Bu kişilerin uluslararası sağlık turizmi yetki belgesi almış olan kuruluşlarda sigortalı çalışanlardan oluşması esastır. Dolayısıyla bu modül tüm süreç hakkında temel bilgiyi sağlayan bir modül olarak şekillendirilmiştir.

Tablo1. Sağlık Turizmi Genel Modülü

Genel Turizm Bilgisi
Temel Hukuk ve Meslek Etiği
Temel İletişim Becerileri
Sağlık Turizmi Süreç Yönetimi
Sağlık Turizmüne Giriş
Sağlık Turizmi Tarihsel Gelişimi
Temel Tıbbi Terminoloji

Sağlık turizmi sektöründe uluslararası sağlık turizmi yetki belgesi almış kuruluşlarda hali hazırda çalışan herkesin alması gerekli görülen eğitim modülüne ilişkin dersler Tablo 1. de

görülmektedir. Özellikle büyük hastanelerin klinik sorumluları ve yönlendirme personeli hastalar ile temas kuran kişiler bu eğitimi alması gerekmektedir. Hali hazırda sektörde çalışan kişiler her türden eğitim altyapısından geldiği için modül ön koşulu olarak lise ya da lisans mezunu gibi bir husus belirlemek doğru olmayacaktır. Ek olarak sektörde çalışan tercümanların, uluslararası hasta birim sorumluları ve sorumlu yardımcılarının özellikle bu eğitimi alması gerektiği ortaya konmuştur.

İleri seviye olarak belirlenen ‘Süreç Yönetimi Modülü’, sağlık turizminin alanlara ya da hizmet gruplarına göre ayrıştırılmasına dayanmalıdır. İleri eğitim modülü, ilk modülün alınmasının ardından sağlık turizmi çalışanının alanına göre detaylandırılmalıdır. Bu modül sağlık turizminde hizmet veren kişilerin yetkinliklerinin artırılmasına ilişkin bir eğitim modülü olarak belirlenmiştir.

Tablo 2. Süreç Yönetimi Modülü

Sağlık Turizmi Pazarlaması
Anatomi
Sağlık Turizmi Hukuku
Akreditasyon
Sigorta İşlemleri
Mali Süreçler
Sağlık Kuruluşu ve Aracı Kuruluş İlişkileri Yönetimi
Sağlık Turizmi Politikaları ve Planlaması
Kültürel Farklılıklar Yönetimi
Mesleki Yabancı Dil

Bu eğitimlerin yetki belgesi almada bakanlık tarafından zorunlu hale getirilmesi hususunda modüllerin hayata geçmesinin ve eğitim çıktılarının yararlarının ortaya konmasının beklenmesi uygun görülmüştür. Böylece sürecin başlatılmasına ilişkin önerilerin ilgili taraflara sunulması aşamasında elde somut yararların olması sağlanmış olacaktır. Öncelikli amaç devletimizin sağladığı bu teşviklerin herhangi bir tarafın menfaatine hizmet etmesine ve amacı dışında kullanılmasına engel olarak, sektörün kazanımlarının artırılmasıdır.

Tablo 3. Modüllerde Görev Alacak Eğiticiler

Prof. Dr. Erdoğan Aslan	Prof. Dr. Ayfer Uyanık
Prof. Dr. Oğuz Özyaral	Prof. Dr. Abdullah Işıklar
Prof. Dr. Hülya Harutoğlu	Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin Eriş

İlk aşamada doğal olarak bu çalıştayın katılımcılarından oluşan eğiticiler Tablo 3.te önerilmektedir. Modüllere atanan eğiticilerin çalıştay raporunun yayınlanmasının ardından bir araya gelip her bir ders için gerekli planlamayı yapması kararlaştırılmıştır. Modüllerin yönetimlerinde kimlerin olacağı da belirlenmelidir. Bu kişilerin modül planlama ekibi olarak eğitimlerin ön hazırlığı, bilgi aktarım süreci, neler anlatılacağı, ders anlatım teknikleri ve geri bildirim ve değerlendirme sürecinin detaylandırmaları beklenmektedir. Ardından her bir ders için belirlenen eğitici, kendi dersi için gerekli ders saati ve içeriği gibi konuları kendi belirlemelidir. Bu hazırlığın ardından modüllerin içeriklerine ilişkin ders kitapları oluşturulmalıdır. Kitaplar için editöryal gruplar belirlenmeli ve ders kitaplarının yazımında akademik usul ve intihal dikkate alınmalıdır. Ayrıca modüller olgu ve örnek olay çözümlenmeleri ile ilerlemeli ve öğrenciler örnek olayları çözümlenme yapma üzere beyin fırtınası yapabilmelidir.

Mevcut durumda sektördeki tüm çalışanların dil yeterliliğine tabi tutulmasını beklemek çok gerçekçi görülmemekle birlikte; ilerleyen aşamalarda sağlık turizmi çalışanlarının niteliklerinin artırılması hususunda önemli görülmektedir. Dil yeterliliği hususu, ilerleyen süreçte sağlık turizmi çalışanlarına ilişkin meslek tanımları ve standartlarının konulmasıyla; mesleğe giriş eğitimleri veya dil yeterlik sınavları yapılarak bertaraf edilebilir.