

Sağlık Turizmi

Editör

Prof. Dr. Dilaver TENĐİLİMOĐLU

Bu kitabın yayın hakkı SİYASAL KİTABEVİ'ne aittir. Yayınevinin ve yayıncısının yazılı izni alınmaksızın kısmen veya tamamen alıntı yapılamaz, hiçbir şekilde kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

Sağlık Turizmi

Editör: Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU

Kapak Tasarım ve Sayfa Düzeni: Gamze Uçak

©Siyasal Kitabevi Tüm Hakları Saklıdır.

1. Baskı: 2013 Ağustos, Ankara

2. Baskı: 2017 Ekim, Ankara

3. Baskı: 2020 Eylül, Ankara

4. Baskı: 2024 Şubat, Ankara

ISBN: 978-605-4627-28-8

Siyasal Kitabevi-Ünal Sevindik

Yayıncı Sertifika No: 14016

Şehit Adem Yavuz Sok. Hitit Apt. 14/1

Kızılay-Ankara

Tel: 0(312) 419 97 81 pbx

Faks: 0(312) 419 16 11

Baskı:

Dedemat Matbaacılık

Sertifika No: 70086

Melih Gökçek Bulvarı 1447 Cadde No: 37

İvedik Organize Sanayi Yenimahalle-Ankara

Tel: 0507 932 59 30

Dağıtım:

Siyasal Kitabevi

Şehit Adem Yavuz Sok. Hitit Apt. 14/1

Kızılay-Ankara

Tel: 0 (312) 419 97 81 pbx

Faks: 0 (312) 419 16 11

e-posta: info@siyasalkitap.com

http://www.siyasalkitap.com

Sağlık Turizmi

Editör

Prof. Dr. Dilaver TENĐİLİMOĐLU

Atılım Üniversitesi

İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü Öğretim Üyesi

Ünite Yazarları

1. Ünite: Prof. Dr. S. Gül GÜNEŞ
Arş. Gör. Ayşe Selin DÜLGER
2. Ünite: Doç. Dr. Gonca GÜZEL ŞAHİN
Prof. Dr. Şule TUZLUKAYA
3. Ünite: Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
Doç. Dr. Murat BAYRAM
4. Ünite: Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
Doç. Dr. Aysu ZEKİOĞLU
5. Ünite: Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
Dr. Öğretim Üyesi Nurperihan TOSUN
6. Ünite: Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ
7. Ünite: Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN
Prof. Dr. Sinem SOMUNOĞLU İKİNCİ
8. Ünite: Prof. Dr. Ali YAYLI
Uzm. Gökhan NEBİOĞLU
Dr. Öğr. Üyesi Erdem Şimşek
9. Ünite: Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Halit AKIN
10. Ünite: Prof. Dr. Oğuz IŞIK
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
11. Ünite: Doç. Dr. Alper GÜZEL
12. Ünite: Dr. Demet GÖKMEN KAVAK
Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU
13. Ünite: Prof. Dr. Cemalettin AKTEPE
Arş. Gör. Zeynep AÇIKEL
14. Ünite: Dr. M. Fatih SOMUNCU
Uzm. Tuba ARIZ
15. Ünite: Öğr. Gör. Fırat SEYHAN
Prof. Dr. E. Asuman ATILLA
16. Ünite: Uzm. Mt. Pt. Suat PINAR
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
Prof. Dr. Haluk ÖZSARI

17. Ünite: Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
Prof. Dr. Yeter DEMİR USLU
Hasan SALI
18. Ünite: Meri İSTİROTİ
19. Ünite: Dr. Öğr. Üyesi Gülhan KALMUK

4. Baskı Önsözü

Dünyanın, turist girişleri açısından ilk 10 büyük turizm destinasyonu içerisinde yer alan ülkemiz, son yıllarda sağlık alanında yaptığı önemli reformlar, sağlık tesislerinde görülen gelişmeler ve özellikle özel hastanelerin bu alanda gösterdiği profesyonel çabalar sonucunda, sağlık turizminde yaşanan olumlu gelişmeler dikkat çekmektedir. Ülkemiz, gerek turizm ve gerekse de sağlık sektörü açısından, dış dünya ile rekabet gücünün artışında önemli bir gelişme kat etmiştir. Sağlık ve turizm sektörlerinin beraber çalıştığı sağlık turizmi alanı, ülke ekonomileri açısından son yıllarda büyük önem arz etmeye başlamıştır. Bu iki sektörün sinerjisi ile sağlık turizmi alanında, Türkiye'nin dünya pazarından hak ettiği yeri alması için ise tüm paydaşların desteğine ihtiyaç vardır.

Turizm, yarattığı katma değer, istihdam ve döviz geliri bakımından Türkiye ekonomisinde son 20 yılda önemli atılım gösteren sektörlerden biri haline gelmiştir. Dünya Turizm Örgütü tarafından 2023 yılı sonunda uluslararası turizm gelirlerinin 1,4 trilyon \$'ı bulacağı ancak 2019 yılında ulaşılan 1,5 trilyon \$'lık hacimden halen %7 daha az olacağı tahmin edilmektedir. Küresel GSYH'nin %10,4'ünü oluşturmuştur, 2022 yılında turizm sektörü küresel GSYH'ye %7,6 oranında katkıda bulunmuştur. Turizm gelirlerinin Gayri Safi Milli Hasıla'daki (GSMH) payı 2019 yılında yaklaşık yüzde 4,6. Türkiye'nin yeni dönemdeki hedefi bu oranı yüzde 8'e getirmektir. Aynı dönemde turist sayısı 51,7 milyon kişiye çıkarken, turizm geliri ise 35 milyar dolara yükselmiştir. Türkiye Turizm Stratejisi 2023'e göre (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007: 3), 2023 yılında 63 milyon turist, 86 milyar \$ dış turizm geliri ve turist başına 1350 \$ harcama hedeflenmektedir.

2019 yılı verilerine göre, ülkemiz dünyada en çok turist kabul eden ülkeler sıralamasında 7. sırada yer almıştır. Dünya Turizm Örgütü 2030'a doğru turizm öngörüsüne göre 2030 yılında uluslararası turist sayısının 1 milyar 800 milyon kişiye ulaşacağı beklenmektedir (UNWTO, 2014; UNWTO, 2020, UNWTO, 2023).

Gelen turistlerin yaptıkları harcamaların harcama kalemlerine göre dağılımına baktığımızda %3,09'lık oranla sağlık harcamaları alt sıralarda yer almaktadır. Turizm gelirleri içerisinde sağlık turizminin payı ise çok düşük seviyededir (yaklaşık %1-2 civarında). Ancak sağlık turisti normal bir turistin

yaklaşık 8-10 katı daha fazla gelir getirme potansiyeli sahiptir (Normal bir turistin ortalama harcaması yaklaşık kişi başı 850-900 dolar civarında iken, sağlık turisti 3-10 bin dolar civarında harcama yapmaktadır) olan sağlık turizminin önemi son yıllarda kavranmıştır. Nitekim bu alanda gerek ülkemizde gerekse dünyada çok sayıda kitap, makale, tez yazılmış, kongre ve sempozyum düzenlenmiştir.

En genel anlamda sağlık turizmi, kendi yaşadığı yerden başka yerlere sağlık amacı ile seyahat eden insanların oluşturduğu turizmdir. Geçmiş yıllarda sağlık turizmi denilince ülkemizde ilk akla gelen termal ve spa turizm olmuştur. Bunun nedeni, su kaynakları açısından Türkiye'nin zengin olmasının yanı sıra, sağlık turizminin diğer alanlarının (medikal turizm ve yaşlılara yönelik bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinin) yeterince gelişmemiş olmasıdır. Bu nedenle de, yapılan çalışmalarda ağırlıklı olarak termal turizm konusunun işlendiği görülmektedir

Sağlık turizminin literatürdeki genel kabul görmüş sınıflandırılmasına göre, temel 3 alt bileşeni: (i) Termal turizm ve spa-wellnes turizmi, (ii) Medikal turizm, (iii) Yaşlılara ve özürülülere yönelik bakım ve rehabilitasyon hizmetlerini de içeren turizm hizmetleri olduğu görülmektedir. Son yıllarda geleneksel ve tamamlayıcı tıp uygulamaları da sağlık turistlerinin ilgisini çekmektedir.

Gelişmiş ülkelerde ortalama ömrün uzaması ve genel nüfus içindeki yüzdesinin her yıl artması, ileri yaş bakım gereksinimleri karşılamak ve ileri yaş grubunun "daha sağlıklı" olmasını sağlamak için ayrılan medikal harcamalarda tasarruf arayışını sağlayacak yöntemleri aramaya itmektedir. Termal ve medikal tedavi amaçlı turizm yanında ileri yaş turizmi de önemli bir sağlık turizmi dalı haline gelmiştir. Rehabilitasyon/ bakım hizmetlerini de içeren ileri yaş turizmi sağlık turizmi alanında önemli bir pazar imkanı sunmaktadır. Özellikle Kuzey Avrupa ülkeleri bu konuda önemli bir pazar oluşturmaktadır. Örneğin, ortalama insan ömrü İsveç'te 2010 yılı itibariyle 80 yaş aşmakta ve 9,5 milyon nüfuslu ülkede 65 yaş olan emeklilik sınırını aşanların oranı %18'i bulmaktadır. 2030'da ise bu oranın yüzde 30'a ulaşacağı tahmin edilmektedir.

Bir diğer sağlık turizmi bileşeni olan medikal turizm, son yıllarda ön plana çıkmış bir turizm alanıdır. Yukarıda da belirtildiği üzere, başta gelişmiş ülkeler olmak üzere dünya nüfusunun giderek yaşlanması ile hastalık yükü içerisinde kronik hastalıkların ağırlığının artması ve buna bağlı olarak artan tedavi harcamaları, hem ülkelerin sosyal güvenlik sistemlerini, hem de genel olarak tedavi hizmetlerini kısmen ya da tamamen kendi gelirleriyle karşılayan kişileri zorlamıştır. Ayrıca, sağlık olanakları ve sağlık uzmanlarının yetersizliğiyle, muayene ve tedavi için bekleme sürelerinin uzunluğu ve sağlık prosedürlerinin yetersizliği, artan sağlık harcamaları, diğer taraftan, ülkeler arası ulaşım imkânlarının artması ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesine bağlı

olarak yurt dışındaki hastaneler hakkında daha kolay bilgi edinebilmeleri, internet ve sosyal medyanın etkisi, kişilerin sağlık hizmeti almak için yurt dışına çıkmalarını kolaylaştırmıştır. Dolayısıyla, kişilerin hem bekleme sürelerinden kurtulmaya yönelik hem de daha düşük maliyetli kaliteli sağlık hizmet alma taleplerindeki artış ve gelişmiş ülkelerde sağlık turizmi konusunda yapılan düzenlemeler medikal turizmin giderek önem kazanmasında etkili olmuştur.

Bu durum kişilerin maliyetleri daha düşük olan Hindistan, Tayland (Thailand), Türkiye, Singapur (Singapore), Malezya (Malaysia), Hollanda (Nederland), Polonya (Poland) ve Meksika (Mexico) gibi ülkelere tedavi olmak amacıyla gitmelerine sebep olmaktadır. Ancak hala karmaşık , ileri teknoloji ve tedaviye ihtiyaç duyan branşlar için ABD, Almanya, İngiltere ve Kanada gibi gelişmiş ülkelere sağlık turistleri gitmeye devam etmektedir.

Türkiye'nin sağlık turizmi pastasından istediği payı alabilmesi için sağlık kuruluşlarının hizmet kalitesini geliştirmesi ve akredite olmaları, fiziksel ve tıbbi donanım açısından yeterli hale gelmeleri ve daha ucuz tedavi sunmaları yanı sıra başka enstrümanları da kullanmaları gerekmektedir. Marka hastaneler yaratmak veya Hindistan'ın müslüman ülkelerden gelecek hastaları çekmek için uyguladığı "Helal Sertifikalı Hastaneler" uygulamaları gibi yeni pazarlama yöntemleri belirlemesi gerekmektedir. Türkiye'nin gerek İslam ülkelerinden, gerekse Türk Cumhuriyetlerinden hastaları kendisine çekmesi için JCI akreditasyonun yanı sıra, tarihi ve kültürel yakınlığı, yemek, dini hassasiyetler ve alternatif ürünler gibi manevi ve kültürel miraslar gibi faktörleri de devreye sokmasında yarar vardır. Avrupa ve diğer gelişmiş ülkelerden hasta çekilmesi için ise, nitelikli uzman kadroların varlığı, hasta güvenliği ve temizlik gibi hijyen faktörlerini ön plana çıkartmasının yanı sıra ulaşımda ucuzluk sağlayarak (hava yolu şirketleri ile anlaşarak) ve vizesiz hasta kabulü gibi stratejileri de devreye sokarak pazar payını artırması mümkün olabilecektir. Bunun yanı sıra hükümet medikal turizm sektörünü teşvik etmek ve desteklemek için sağlık serbest bölgeler yanında, yatırımcılara ve sağlık işletmelerine yönelik çeşitli teşvikler sunabilir.

Ülkemizde son yıllarda sağlık turizmi konusunda yapılan araştırma ve çalışma sayısında önemli bir artış olduğu görülmektedir. Sağlık Bakanlığı ve Devlet Planlama Teşkilatınca bu konuda yapılan proje, kongreler yanı sıra üniversitelerde yapılan tez çalışmaları ve makalelerde önemli bir artış olduğu görülmektedir. Ancak ülkenin pazar payının artırılmasına yönelik çalışmaların bütüncül bir bakış açısıyla yapılmadığı görülmektedir. Ayrıca, Türkiye Turizm Stratejisi-2023 ve Eylem Planı (2013), ülkemizin doğal, kültürel, tarihi ve coğrafi değerlerini koruma-kullanma dengesi içinde kullanmayı ve turizm alternatiflerini geliştirerek ülkemizin turizmden alacağı payı arttırmayı hedef

almaktadır. Türkiye Turizm Stratejisi-2023'ün öngördüğü hedeflerle ülkemizin her yanına dağılmış durumda bulunan sağlık, termal, vb. açılardan önemli yer ve yerleşmelerin tek tek ele alınmasından çok bunların birbirleriyle uyumu sayesinde daha cazip ve daha güçlü alternatif varış noktaları ve güzergâhlar oluşturulması, kümelenmelerin sağlanması öngörülmektedir¹ denilmektedir.

Sağlık Turizminin geliştirilmesi konusunda, Sağlık Bakanlığı, son yıllarda önemli adımlar atmış, bu konuda birimler oluşturmuş, yönetmelikler çıkartılmış, USAŞ kurulmuş ve uluslararası kongrelerin organize edilmesinde öncülük etmiştir. Ayrıca Sağlık Bakanlığına bağlı Sağlık turizmi alanında faaliyet gösterecek hastanelerde konaklama hizmetlerinin kalitesini geliştirmek amacıyla, hastane yönetim kadrolarına otelcilik hizmetleri müdürlüğü kadrolarını tahsis etmiştir. 2017 yılında ise 'Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik' yayınlamıştır. Sağlık turizminin geliştirilmesi, kamu ve özel sağlık kuruluşlarına danışmanlık hizmetleri vermek üzere Uluslararası Sağlık Hizmetleri Anonim Şirketi (USAŞ) kurulmuştur. Ayrıca Turizm Fakültelerinde ve Sağlık Kurumları İşletmeciliği/ Sağlık Yönetimi bölümlerinde "sağlık turizmi" dersinin ders müfredatlarına konulmaya başlanmış ve sağlık turizmi alanında önlisans, yüksek lisans ve doktora programları açılmıştır. Bunlara ilave olarak, özellikle akredite olmuş bazı özel hastanelerin ve üniversite hastanelerinin de bu konuya giderek artan bir önem verdikleri gözlenmektedir. Sağlık turizmi alanında bilgi eksikliğini gidermek amacıyla, turizm, sağlık turizmi ve sağlık kurumları işletmeciliği alanında uzman akademisyenlerin ve hastane yöneticileri ve sivil toplum örgütü temsilcilerinin katkıları ile hazırlanan bu çalışmada, konu çok boyutlu olarak ele alınmıştır. Birinci baskıda Turizm ve Türleri, ekonomiye katkısı ve turizm politikaları, sağlık turizminin üç ana bileşeni (Medikal turizm, Termal Turizm, ileri yaş ve engelli turizmi) ayrı ayrı ele alınmış, sonraki bölümlerde ise sırası ile sağlık turizminde pazarlama stratejileri, sağlık turizminde tanıtım ve tutundurma karması elemanları, turist sağlığı ve turizmde çalışan sağlığı, sağlık turizminde etik, sağlık turizmi alanında yapılmış bilimsel çalışmalara yer verilmiştir. İkinci baskıda birinci baskıdaki konulara ilave olarak, Sağlık Turizminde Dijital Pazarlama, Sağlık Turizminde Markalaşma, Sağlık Turizminde Aracı Kurumlar, Sağlık Turizminde Teşvik Politikaları, Sağlık Turizminde Kalite ve Akreditasyon, Sağlık Turizminde İnovasyon konularına ve ekler bölümünde ise yeni yayınlanan yönetmelik, teşvik kararı ve genelgesine yer verilerek kitap daha da zenginleştirilmiştir. 3. Baskı da ise Sağlık Turizminde Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulamaları ve Sağlık Turizminde Diaspora üniteleri eklenmiştir. 4. Baskıda ise mevcut bölümler güncellenmiş ve geliştirilmiş, süreç yönetimi ve dental sağlık turizmi üniteleri eklenmiştir. Bu çalışmanın sağlık

¹ 9.Kalkınma Planı,s.62

turizmi konusunda faaliyet gösteren kuruluşlar yanında, alanda insan gücü yetiştiren üniversiteler için yararlı bir kaynak teşkil edeceğini ümit ediyoruz. Çalışma, sizlerin değerli katkı ve eleştirileri ile daha da zenginleşecektir. Kitabın hazırlanmasında katkı veren değerli yazarlarımıza, dizgisinde yardımcı olan meslektaşım Doç.Dr. Üyesi Aysu Zekioğlu'na, Dr. Öğr.Üyesi Nurperihan Tosun'a, Siyasal Kitabevi çalışanlarına teşekkür ediyor, saygılar sunuyorum.

Ankara, Şubat 2024

Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
EDİTÖR

İçindekiler

4. BASKI ÖNSÖZÜ	7
1. BÖLÜM: TURİZM KAVRAMI, TURİZMİN TARİHÇESİ, ÜLKE EKONOMİLERİNE KATKISI VE TURİZM İSTATİSTİKLERİ	21
1.1. TURİZM KAVRAMI	21
1.2. TURİZMİN TARİHÇESİ	27
1.3. TURİZM İSTATİSTİKLERİ VE SAĞLIK TURİZMİNİN ÜLKE EKONOMİLERİNE KATKISI	35
1.3.1. Turizm İstatistikleri	37
1.3.2. Sağlık Turizminin Ülke Ekonomilerine Katkısı	41
2. BÖLÜM: TURİZM TÜRLERİ VE TURİZM POLİTİKALARI, DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİ	51
2.1. TURİZM PLANLAMASI VE POLİTİKASI	51
2.2. TURİZM VE TURİZM TÜRLERİ	58
2.3. SAĞLIK TURİZMİ	65
2.3.1. Sağlık Turizmi Çeşitleri	67
3. BÖLÜM: TERMAL TURİZM VE SPA/WELLNESS	79
3.1. WELLNESS	79
3.2. SPA	84
3.3. YOGA	87
3.4. TERMAL TURİZM	89
3.4.1. Termal Turizmin Tarihsel Gelişimi	89
3.4.2. Dünyada Termal Turizm	90
3.4.3. Türkiye'de Termal Turizm	95
3.5. TERMAL TURİZM ODAKLI KAVRAMLAR	98
3.6. TERMAL TEDAVİ VE TURİZM TESİSLERİ	99
3.6.1. Kaplıca Tedavisinde Kullanılan Yöntemler	101
3.6.2. Kaplıca Tedavisinde Kullanılacak Doğal Tedavi Unsurları	102
3.6.3. Kaplıca Tedavilerinin Finansmanı	102
3.7. WELLNESS VE TERMAL TURİZM ÖRGÜTLERİ	103
4. BÖLÜM: DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE MEDİKAL TURİZM	113
4.1 DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE MEDİKAL TURİZM	113
4.2. MEDİKAL TURİZMİN NEDENLERİ	115
4.3. YENİLİKÇİ YAKLAŞIMLARIN MEDİKAL TURİZME ETKİSİ	117

4.4. MEDİKAL TURİZM BÖLGELERİ	118
4.4.1. Hindistan	121
4.4.2. Tayland.....	122
4.4.3. Singapur	123
4.4.4. Amerika Birleşik Devletleri (ABD).....	123
4.4.5. Malezya	124
4.4.6. Almanya	124
4.4.7. Meksika	125
4.4.8. Güney Afrika	125
4.4.9. Brezilya.....	126
4.4.10. Kosta Rika.....	127
4.4.11. Ürdün	127
4.4.12. Türkiye	127
5. BÖLÜM: İLERİ YAŞ VE ENGELLİ TURİZMİ	137
5.1. İLERİ YAŞ VE ENGELLİ TURİZMİ	137
5.2. YAŞLANMA VE YAŞLI KAVRAMI.....	139
5.2.1. Nüfusun Yaşlanması	141
5.2.2. Sağlıklı Yaşlanma	149
5.2.3. Yaşlı Bakımı	152
5.2.3.1 Yaşlı Bakım Merkezleri	159
5.3. TURİZMDE İLERİ YAŞ PAZARININ ÖNEMİ	160
5.4. İLERİ YAŞTAKİ YETİŞKİNLERİN TURİZM İHTİYAÇLARI VE TURİZME YÖNELİK MOTİVASYONLARI	165
5.5. TÜRKİYE'DE İLERİ YAŞ TURİZMİ.....	170
5.6. ENGELLİ KAVRAMI	174
5.6.1. Ortopedik Engeller	175
5.6.2. Görme engeli.....	175
5.6.3. İşitme ve Konuşma Engeli	175
5.6.4. Zihinsel Engel	175
5.6.5. Süreğen Hastalıklar	176
5.6.6. Yasal Çerçeve	176
5.7. ENGELLİ TURİZMİ VE ERİŞİLEBİLİR TURİZM.....	178
5.7.1 Seyahat Engelleri.....	180
5.7.2 Kolaylaştırıcı Düzenlemeler.....	182
5.7.3. Engellilerin Seyahat Planlaması.....	184
5.7.3.1 Engellilere Yönelik Seyahat Acenteleri	184
5.8. DÜNYA ENGELLİ TURİZM PAZARI.....	185
5.8.1 Türkiye'de Engelli Nüfus ve Sağlanan Hizmetler	188
5.8.2. İleri Yaş ve Engelli Turizmi ve Erişilebilirlik.....	189
5.9. TÜRKİYE'DE ENGELLİ TURİZMİ	191

6. BÖLÜM: SAĞLIK TURİZMİNDE ÖNCÜ ÜLKELER, TURİZM POLİTİKALARI VE PAZARLAMA STRATEJİLERİ	209
6.1. SAĞLIK TURİZMİ ÇEŞİDİ OLARAK DÜNYADA MEDİKAL TURİZM VE ÖNCÜ ÜLKELER.....	209
6.2. MEDİKAL TURİZM	211
6.3. MEDİKAL TURİZMDE ÖNE ÇIKAN ÜLKELER	214
6.3.1. Medikal Turizmde Öne Çıkan Tedaviler	215
6.4. TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİ VE PAZARLAMA STRATEJİLERİ.....	215
6.4.1 Türkiye'nin Sağlık Turizmi Pazarlamasında Durum Analizi ve Pazarlama Stratejileri.....	222
7. BÖLÜM: TURİST SAĞLIĞI HİZMETLERİ	239
7.1. TURİST SAĞLIĞI HİZMETLERİ.....	239
7.2. TURİST KAVRAMI ve TÜRLERİ	240
7.3. SAĞLIK TURİSTİ KAVRAMI	242
7.4. TURİST SAĞLIĞI KAVRAMI.....	243
7.5. TURİSTLERİN KARŞILAŞTIĞI GENEL SAĞLIK SORUNLARI	245
7.6. TURİSTLERİN ÖNCELİKLİ OLARAK TERCİH ETTİKLERİ SAĞLIK HİZMETLERİ VE BUNA ETKİ EDEN NEDENLER.....	247
7.7. TURİST SAĞLIĞI HİZMETLERİNİN TAŞIMASI GEREKEN ÖZELLİKLER.....	250
7.8. TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ.....	253
7.8.1. Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliğini İle İlgili Sorunlar	254
7.8.2. Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği için Çözüm Önerileri	257
8. BÖLÜM: SAĞLIK TURİZMİNDE ETİK VE HASTA HAKLARI	263
8.1. ETİK KONUSUNA KAVRAMSAL BİR BAKIŞ.....	263
8.2. TEMEL ETİK İLKELER	270
8.3. TURİZM VE ETİK	271
8.4. SAĞLIK TURİZMİ.....	276
8.5. SAĞLIK TURİZMİ VE ETİK	284
8.6. HASTA HAKLARI	289
8.7. SAĞLIK SEKTÖRÜNDE ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR	296
9. BÖLÜM: SAĞLIK TURİZMİNDE PAZAR BÖLÜMLENDİRME VE HEDEF PAZAR	309
9.1. PAZAR BÖLÜMLENDİRME	309
9.1.1. Pazar Bölümlendirmenin Tanımı ve Amacı	310
9.1.2. Pazar Bölümlendirmenin Yararları	311
9.1.3. Etkin Pazar Bölümlendirmesi	312
9.1.4. Pazar Bölümlendirme Kriterleri (Ölçütleri)	314
9.2. HEDEF PAZAR SEÇİMİ.....	319
9.2.1. Hedef Pazar Seçme Stratejileri.....	320
9.2.2. Hedef Pazar Seçme Süreci.....	324
9.3. TÜRKİYE'NİN SAĞLIK TURİZM POTANSİYELİ VE HEDEF PAZARLARI	331

10. BÖLÜM: SAĞLIK TURİZMİNDE MARKALAŞMA.....	337
10.1. SAĞLIK TURİZMİNDE MARKALAŞMA	337
10.2. MARKANIN YARARLARI.....	339
10.3. SAĞLIK HİZMETLERİNDE MARKA KAVRAMI.....	341
10.4. SAĞLIK İŞLETMELERİNDE MARKANIN ÖNEMİ.....	343
10.5. SAĞLIK HİZMETLERİNDE MARKA OLUŞTURMA	345
10.5.1. Sağlık İşletmelerinde Marka Geliştirme	346
10.5.2. Sağlık İşletmelerinde Marka Değeri Ölçümü.....	349
10.5.3. Sağlık İşletmelerinde Markayı Yeniden Konumlandırma	351
10.6. SAĞLIK TURİZMİNDE MARKALAŞMA SÜRECİ.....	352
10.6.1. Sağlık Turizminde Ülke Seçiminde Etkili Olan Faktörler.....	356
10.6.2. Sağlık Turizmi Markalaşma Sürecinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar.....	358
11. BÖLÜM.....	363
SAĞLIK TURİZMİNDE DİJİTAL PAZARLAMA	363
11.1. DİJİTAL PAZARLAMA NEDİR?	365
11.1.1. Tanımı	365
11.1.2. Dijital Pazarlamanın Gelişimi.....	365
11.1.3. Dijital Pazarlama İle Geleneksel Pazarlama Arasındaki Farklılıklar	369
11.1.4. Dijital Pazarlama ve Tüketici	371
11.1.5. Dijital Pazarlama Stratejileri.....	373
11.1.6. İtme ve Çekme Stratejileri.....	374
11.1.7. Dijital Pazarlama Stratejileri Oluştururken Başvurulan Yöntemler	375
11.2. DİJİTAL STRATEJİK PAZARLAMA ARAÇLARI	378
11.2.1. Çevrimiçi Reklamlar	378
11.2.3. Web Sitesi	383
11.2.4. Sosyal Medya Pazarlaması	386
11.2.4.1. Sosyal Medya Pazarlaması ve Sağlık Turizmi.....	390
11.2.4.2. Sağlık Turizminde İçerik Pazarlaması.....	392
11.2.5. Arama Motoru Pazarlaması	393
11.2.6. E-Posta pazarlaması	396
11.2.7. Mobil pazarlama	398
11.2.8. Gelir Ortaklığı (Affiliate marketing) Pazarlaması.....	401
12. BÖLÜM: MEDİKAL TURİZMDE KALİTE VE AKREDİTASYON	405
12.1. MEDİKAL TURİZMDE KALİTE VE AKREDİTASYON	405
12.2. KALİTE, AKREDİTASYON VE KALİTE GÜVENCESİ KAVRAMLARI	406
12.3. MEDİKAL TURİZMDE KALİTE VE AKREDİTASYON KAVRAMLARI.....	409
12.4. MEDİKAL TURİZMDE KALİTE GÖSTERGELERİ	412
12.5. MEDİKAL TURİZMDE KALİTE VE AKREDİTASYONA YÖNELİK UYGULAMALAR.....	414
12.5.1. Uluslararası Akreditasyon	415
12.5.2. Kalite Standartlarına Uygunluk	419
12.5.3. Hasta Güvenliği	424

13. BÖLÜM: SAĞLIK TURİZMİNDE TEŞVİK (DEVLET DESTEĞİ) POLİTİKALARI.....	435
13.1. SAĞLIK TURİZMİNDE TEŞVİK (DEVLET DESTEĞİ) POLİTİKALARI	435
13.2. DÜNYA'DA SAĞLIK TURİZMİNİN GELİŞTİĞİ BAZI ÜLKELERDE SAĞLIK TURİZMİNE YÖNELİK TEŞVİKLER	437
13.3. TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİNE YÖNELİK DEVLET DESTEKLERİ	445
13.3.1. Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Karar ve Destek Kapsamı	446
13.3.2. 6322 Sayılı Kanunla Getirilen Sağlık Turizminde Kurumlar ve Gelir Vergisi İndirimi	453
13.3.3. Hizmet Sektörü Rekabet Gücünün Artırılması Desteği (HİSER).....	454
13.3.4. Döviz Kazandırıcı Hizmet Sektörleri Markalaşma Destekleri Hakkında Karar (TURQUALITY® Programı).....	456
14. BÖLÜM: SEKTÖRDEN BİR BAKIŞ AÇISI: SAĞLIK TURİZMİNDE ARACI KURULUŞLAR	473
14.1. SAĞLIK TURİZMİ TANIMLARI.....	473
14.2. SAĞLIK TURİZMİ ÇEŞİTLERİ	473
14.3. SAĞLIK TURİZMİNDE ARACI KURULUŞ TANIMI.....	474
14.3.1. Sağlık Turizminde Aracı Kuruluş İhtiyacı Neden Doğar?	475
14.3.2. Sağlık Turizminde Aracı Kuruluş Çeşitleri	476
14.3.3. Aracı Kuruluşlarda Bulunması Gereken Özellikler.....	479
14.3.4. Aracı Kuruluşların Rolü.....	480
14.3.5. Aracı Kuruluş Süreçleri	483
14.3.6. Hasta Edinme Amaçlı Süreçler	483
14.3.7. Hastaya Ulaştıktan Sonraki Süreçler	483
14.3.7.1. Hastanın Tedavisi Esnasındaki Süreçler.....	484
14.3.7.2. Tedavi Sonrası Hizmet Süreçleri	484
14.3.8. Uluslararası Hastalar Neden Aracı Kuruluşları Tercih Etmelidir?	485
14.3.9. Hastanın Aracı Kuruluş Tercihini Etkileyen Etmenler	486
14.4. ULUSLARARASI DÜZEYDE ARACI KURULUŞLARIN AKREDİTASYONU.....	487
14.5. ULUSLARARASI HASTALAR İÇİN TEDAVİ PLANI (TREATMENT PLAN FOR INTERNATIONAL PATIENTS) NASIL HAZIRLANIR?	487
14.6. ARACI KURULUŞLARDA ETİK VE AHLAKİ DEĞERLER.....	488
14.7. TÜRKİYEDE ARACI KURULUŞLARIN DURUMU VE ARACI KURULUŞLARA İLİŞKİN REGULASYONLAR.....	489
14.8. ARACI KURULUŞLAR, ARACI KİŞİLER VE ADVERS OLAYLAR	491
15. BÖLÜM: SAĞLIK TURİZMİ KONUSUNDA YAPILAN BİLİMSEL ÇALIŞMALARA HOLİSTİK BİR BAKIŞ	493
15.1. KÜRESEL AÇIDAN SAĞLIK TURİZMİ KONUSUNUN GENEL DEĞERLENDİRMESİ	494
15.2. DÜNYADA SAĞLIK TURİZMİYLE İLGİLİ YAPILMIŞ ARAŞTIRMALAR.....	497
15.3. VERİLERİN ELDE EDİLMESİ VE DERLENMESİ	498
15.3.1. Bibliyometrik Analiz ve Bilim Haritalama Tekniği.....	498
15.3.2. Verilerin Analizi	499

15.3.3. Bulgular	500
15.3.3.1. Genel Bulgular	500
15.3.3.2. Performans Analizi	500
15.3.3.3. Yayımlanan Makale Miktarları ve Yıllık Ortalama Atıfları	501
15.3.3.4. Kaynaklar ile İlgili Yapılan Analizler	501
15.3.3.4.1. En İlgili ve Etkili Kaynaklar	501
15.3.3.4.2. Kaynak Ortak Atıf Ağı	502
15.3.3.5. Belge Analizleri	503
15.3.3.5.1. En Çok Atıf Alan Makaleler	503
15.3.3.5.2. En Sık Kullanılan Kelimeler	504
15.3.3.5.3. Kelime Birlikte Oluşum Ağı	504
15.3.3.5.4. Tematik Harita	505
15.3.3.5.5. Tematik Gelişim	508
15.3.3.6. Yazar Analizleri	509
15.3.3.6.1. En İlgili ve Etkili Yazarlar	509
15.3.3.6.2. Zaman İçerisinde Yazar Üretimi	509
15.3.3.6.3. Yazarlar Arası İş Birliği	510
15.3.3.6.4. Yazar Ortak Atıf Ağı	511
15.3.3.7. Ülkeler ile İlgili Yapılan Analizler	512
15.3.3.7.1. Sorumlu Yazar Ülkeleri Makale Üretimi ve İş Birliği	512
15.3.3.7.2. Ülkeler İş Birliği	513
16. BÖLÜM: SAĞLIK TURİZMİNDE GELENEKSEL VE TAMAMLAYICI TIP.....	517
UYGULAMALARININ KULLANIMI.....	517
16.1. GİRİŞ	517
16.2. GELENEKSEL VE TAMAMLAYICI TIP	519
16.2.1. Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulamalarına Genel Bir Bakış	521
16.2.1.1. Akupunktur:	521
16.2.1.2. Apiterapi:	522
16.2.1.3. Aromaterapi:	522
16.2.1.4. Ayurveda:	523
16.2.1.5. Biyofrekans:	524
16.2.1.6. Biyorezonans:	524
16.2.1.7. Fitoterapi	525
16.2.1.8. Hidroterapi:	528
16.2.1.9. Hiperbarik Oksijen Tedavisi:	528
16.2.1.10. Hipnoterapi:	528
16.2.1.11. Homeopati:	529
16.2.1.12. Kaplıca Tedavisi:	530
16.2.1.13. Kayropraktik:	531
16.2.1.14. Kriyoterapi:	532
16.2.1.15. Kupa Uygulaması (Hacamat):	533
16.2.1.16. Larva Tedavisi (Maggot tedavisi):	534
16.2.1.17. Meditasyon:	534
16.2.1.18. Mezoterapi:	535

16.2.1.19. Müzik terapi:	535
16.2.1.20. Nefes Terapisi:.....	536
16.2.1.21.Osteopati:.....	536
16.2.1.22. Ozon Uygulaması:	537
16.2.1.23.Pilates:.....	537
16.2.1.24.Proloterapi:	538
16.2.1.25.Refleksoloji:.....	539
16.2.1.26. Sülük Uygulama Tedavisi (Hirudoterapi):.....	540
16.2.1.27.Spa Tedavisi:.....	542
16.2.1.28.Termal Tedavi:.....	542
16.2.1.29.Yoga:.....	542
16.2.2.Türkiye’ de Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp	543
16.2.3. Çeşitli Ülkelerde Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp	544
16.2.3.1. Geleneksel Çin Tıbbı	545
16.2.3.2.Geleneksel Tibet Tıbbı.....	546
16.2.3.3. Geleneksel Kore Tıbbı.....	548
16.2.3.4.Geleneksel Japon Tıbbı.....	548
16.2.3.5.Geleneksel Hint Tıbbı	549
16.2.3.6.Unani Tıbbı	550
16.2.3.7.Geleneksel Afrika Tıbbı.....	551
16.2.4. Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıbbı Yönelik Çalışmalar	555
16.3. SONUÇ VE ÖNERİLER	557
17. BÖLÜM: MEDİKAL TURİZM VE DİASPORA.....	565
17.1. GİRİŞ	565
17.2. MEDİKAL TURİZM VE DİASPORA.....	566
17.3. SONUÇ	575
18. BÖLÜM: SEKTÖRDEN BİR BAKIŞ AÇISI: SAĞLIK TURİZMİNDE İNOVASYON	579
18.1. SAĞLIK TURİZMİNDE İNOVASYON	579
19.BÖLÜM: DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE DENTAL TURİZM	587
19.1. DÜNYA’DA VE TÜRKİYE’DE DENTAL TURİZM	587
19.2. DENTAL TURİZM	591
19.2.1. Dental Turizm Hizmetleri Sunumu	595
19.1.2.Dental Turizmde Yasal Süreçler	598
19.3.DENTAL TURİZMDE TANITIM VE PAZARLAMA.....	600
19.3.1.Dental Turistlerin Memnuniyet Algısı	601
19.4.DENTAL TURİZMDE TÜRKİYE’NİN AVANTAJLARI	603