

# Türkiye'deki hastaneler sağlık turizmine ne kadar hazır?

## Medine Budak



Ankara Üniversitesi Hemşirelik Okulu ve İşletme bölümlerini bitirdi. Acıbadem Sağlık Grubunda Kalite Uzmanlığı ve Hasta Güvenliği Koordinatörlüğü, ardından Özel Sema Hastanesinde Kalite Yöneticiliği yaptı. Bu süreçte JCI Akreditasyonu sürecini yürüttü. Boston'da, Harvard Medical International'da ilaç güvenliği, kalite ve hasta güvenliği konularında gözlem programlarına katıldı. Sağlıkta kalite, sağlık turizmi, hastane yönetimi ve sağlık yatırımı danışmanlığı konularında uzmanlığı bulunan Budak, halen Kozyatağı Central Hospital'de Performans Geliştirme Müdürü olarak görev yapmaktadır ve İcra Kurulu üyesidir.

**S**ağlık turizmi, bütün hastanelerin pay almak istediği büyük bir pasta olarak iştah kabartıyor. Çevremdeki hemen hemen herkesin dilinde "sağlık turizmi", gerek bireysel gerekse kurumsal olarak bu işle meşgul olma çabasında olduklarını görüyorum. Bunlar ülkemiz adına güzel gelişmeler. Türkiye'de hizmet kalitesi yüksek olan onlarca hastane varken neden bu imkânlardan yabancı hastalar faydalanmasın ve ülkemize getirisi olmasın? İyi, güzel de, peki hastalar neden

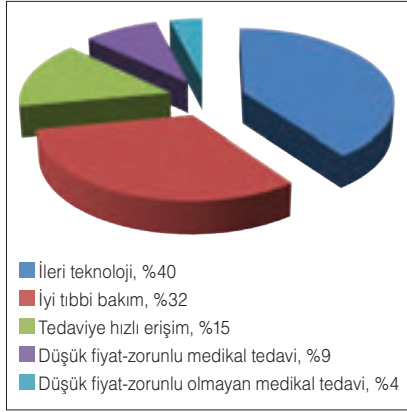
yurtdışını tercih eder, hiç düşündünüz mü? Bu konuyla yakından ilgilenmeden önce altta yatan en önemli sebebin "daha ekonomik hizmet almak" olduğunu sanırdım. İncelediğim istatistikler ve yaptığım yurtdışı seyahatleri ve görüşmeleri, bu konuda bir miktar da olsa yanıltıcı gösterdi. Tek veya öncelikli neden kesinlikle ekonomik nedenler değil. Mayıs 2008'te yapılan bir çalışmaya göre, hastalar en çok ileri tıp teknolojisi, iyi bir tıbbi bakım ve beklemeden tedavi olabildikleri için yurtdışında tedaviyi tercih ediyorlar (Bkz. Grafik 1).

Bir adım öncesine gidecek olursak; peki hastalar yurtdışında tedavi görmeyi ne kadar istiyor? 2008 yılında Amerika'da yapılan bir çalışmaya göre, ankete katılanların %27'si, "tedavi görmek için yurtdışına çıkabilirim" derken; tıbbi kalitenin ABD'den daha iyi olması ya da %50'den fazla tasarruf etme imkânının olması durumunda bu oran %39 oluyor. Yurtdışında tedavi görenlerin oranı ise %3. Yani, pastada büyük bir dilim halen bekliyor.

Hastalar, bir ülkeye seyahat etmeden ve



Grafik 1: Medikal turizm tercih nedenleri



Grafik 2: Sağlık turizmi fırsatları

Tedavi sonuçlarının daha iyi olduğunu bilirsem ve maliyetler çok yüksek olmasaydı bakım/tedavi almak için kendi toplumum ya da yerel alanlar dışına çıkmayı düşündüm.	%88
Tıbbi kalitenin ABD'e eşit ya da ABD'den daha fazla olduğundan eminsem veya %50 ve daha fazla oranda tasarruf edebilirim, yabancı bir ülkede efektif bir ameliyatımı yaptırmayı düşündüm.	%39
Tedavi görmek için bulunduğum topluluk dışına seyahat ederim.	%12
Tedavi görmek için bulunduğum topluluk dışına seyahat edebilirim.	%38
Tedavi görmek için ABD dışına seyahat ettim.	%3
Tedavi görmek için ABD dışına seyahat edebilirim.	%27

hastane seçmeden önce bazı kriterleri mutlaka sorguluyorlar. Eğer bunları bilirsek, kurumumuzu sağlık turizmine uygun hale getirebiliriz diye düşünüyorum.

- Hastane, uluslararası bir kurum tarafından akredite edilmiş mi?
- Hastanenin, uluslararası bir işbirliği ya da afilyasyonu var mı?
- Gidilecek olan ülke/şehir/bölgenin güvenliği yeterli mi?
- Sağlık çalışanlarının niteliği uygun mu? Yabancı dil biliyor mu, kalifiye mi?
- Uluslararası hasta departmanı var mı ve her istediğinde (7/24) destek alabiliyor mu?
- Hastane tam donanımlı mı? Laboratuvar, görüntüleme ve rehabilitasyon hizmetleri verebiliyor mu?

- Referansı var mı? Sosyal medyada hasta deneyimleri ve hastane ile ilgili görüntüler paylaşılmış mı?

Hastalar bu soruların cevaplarını ararken biz sağlık kurumu yöneticileri olarak "hasta memnuniyetini" sağlayabilmek için sağlık turizmi adına neler yapabileceğimize bir bakalım:

**Doğru bilgiye erişim:** Çeşitli alanlarda tedaviyle ilgili bilgi araştırırken çoğu hastalar doğru bilgiye erişmekte zorlanırlar. İnternette yer alan bilgiler çoğu zaman eksik olduğu için hastalara güven telkin etmiyor. İnternet sayfanızda ya da sosyal medyada bilgilerinizi olabildiğince açık ve net paylaşmak, hastaların geldiklerinde hayal kırıklığı yaşamamaları adına oldukça önemlidir.

**Pre-post op bakım problemleri:** Preoperatif dönemde hastayı olabildiğince tıbbi açıdan değerlendirmeye çalışın. Örneğin bir hastanız kıtalararası seyahat edecekse, ameliyat öncesinde mutlaka kan şekerinin regüle edilmiş olmasının önemli olduğunu paylaşın. Kan şekerinin yüksek olması, hastanın ameliyatının ileri bir tarihe alınması ve gereksiz yere para-zaman harcamış olması anlamına gelir. Yine postoperatif dönemde emboli ya da ödem gibi durumlardan dolayı uzun süreli seyahat engeli olacaksa, hasta bu konuda da bilgilendirilmelidir.

**Dil ve kültürel engeller:** Yabancı bir hasta için 7/24 hizmet verebilecek kadroya sahip olmalısınız. Aksi halde sürecin başından bitimine kadar hastanız sizi ya da siz hastanızı yanlış anlamış olabilirsiniz.

**Kalite standartlarının yapılandırılması:** Uluslararası standartların uygulanıyor olması ve hastanenin uluslararası bir belgeye sahip olması oldukça önemli konulardandır. Bir otele giderken 5 yıldız bize neyi ifade ediyorsa, sağlıkta da akreditasyon gibi sistemler hastaların tercihlerini etkiliyor. Uluslararası bir arenada rol almak istiyorsak, kalite belgelendirme konusunu göz ardı etmemeliyiz.

**Enfeksiyon kontrolü ile başa çıkma:** Uluslararası seyahatlerde enfeksiyon kontrolü oldukça önemli maddelerdendir. Hasta kaynaklı enfeksiyon konusunda tedbirli olmalıyız.

**Yasal sorunlar:** Bir hasta, herhangi bir komplikasyondan dolayı hastaneyi ya da doktoru dava etmek isteyebilir. Hastanın haklarının neler olduğu konusunda yeterli bilgilendirme sağlamak gerekir.

**Hatalı fiyatlandırma:** Hastalar, medikal tedavi için anlaşma yaptıklarında genellikle kapsamında ne olduğunu çok detaylı sorgulamazlar. Ekstra bir fiyat çıkması için her şeyi doğru fiyatlan-

İstanbul'da sağlık turizmiyle ilgilenen çeşitli büyüklükteki hastanelerle temasa geçerek kendimce bir değerlendirme yapmaya çalıştığımında, bir elin parmağını geçmeyecek sayıda hastanenin tam donanımlı olduğunu tespit etmiş olmam, bu alanda daha yapacak çok şeyimizin olduğunu gösteriyor. Sağlık turizmi için tercih edilen bir kurum olmak istiyorsak bu konuyu ciddiye almalı ve alt yapımızı uygun hale getirmeliyiz.

dirmek oldukça önemli bir konudur. Tatil, otel, uçak, tedavi vb.

**Doktor/cerrah yetkinliği:** Hastalar, geldikleri doktorun yetkinliklerini uluslararası boyutta araştırabilecekleri bir veri tabanı olmadığı için sadece karşılıklı güven ve referansa dayalı bir sonuç üzerine doktora gelirler. Gerçekten işinde yetkin olup olmadıklarını ya da lisanslı olup olmadıklarını bilemezler. Burada sorumluluk, sağlık kuruluşlarının üzerindedir.

**Deneyim ve koordinasyon eksikliği:** Sağlık turizmi, iyi bir koordinasyon ve altyapı gerektirir. Bir hastanın oteli, uçağı, medikal tedavisi, seyahati vb. senkronize bir şekilde organize edilebilmelidir. Buradan kaynaklanacak herhangi bir eksiklik, sağlık kurumunun eksikliği olarak algılanacaktır.

**Etik konular:** Sağlık kurumunda, bilimsel dayanağı olmayan ve hasta güvenliğini tehdit eden herhangi bir işlem yapılmasına müsaade edilmemelidir.

İstanbul'da sağlık turizmiyle ilgilenen çeşitli büyüklükteki hastanelerle temasa geçerek kendimce bir değerlendirme yapmaya çalıştığımında, bir elin parmağını geçmeyecek sayıda hastanenin tam donanımlı olduğunu tespit etmiş olmam, bu alanda daha yapacak çok şeyimizin olduğunu gösteriyor. Sağlık turizmi için tercih edilen bir kurum olmak istiyorsak bu konuyu ciddiye almalı ve alt yapımızı uygun hale getirmeliyiz.