

Ticaret alanı olarak sınır ötesi sağlık hizmetleri

Dr. Mehmet G. Hızarcı



Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni bitirdi. 6 yıl aktif hekimlik yaptıktan sonra Eczacıbaşı, Trophy Radiology, Dubai Healthcare City (DHCC), İstanbul Cerrahi Hastanesi ve Medical Park Hastaneler Grubu'nun da aralarında olduğu sağlık kuruluşlarında üst yöneticilik görevlerinde bulundu. Philips Healthcare'da Türkiye Genel Müdürü, Orta Doğu Direktörü ve Avrupa Direktörü olarak görev yaptı. Koç Üniversitesi'nde MBA, Fransa'da Insead Üniversitesinde finans eğitimi ile Harvard Business School'da sağlık hizmetleri yönetimi programlarını tamamlayan Hızarcı'nın çalışma alanları inovasyon, strateji oluşturma ve uygulama, marka tasarımı ve geliştirme, iş mükemmelliği, sağlık turizmi ve finans gibi konulardır. İngilizce, Hollandaca ve Fransızca bilen Dr. Hızarcı, halen Medipol Sağlık Grubu Strateji ve İş Geliştirme Koordinatörü olarak görev yapmaktadır.

Dünyanın hangi ülkesinde olursanız olun, sağlık hizmetlerinin şöyle veya böyle bir çeşit kriz içinde olduğunu görürsünüz. Gelişmişlik düzeyi yüksek ülkelerde altyapı, teknoloji ve kaliteli hizmet sunumu olsa bile, artan sağlık harcamaları, yüksek maliyetler ve bu hizmetlere erişim büyük bir problem olarak durmaktadır. Öte yandan, gelişmekte olan ülkelerde sağlık hizmeti sunumuyla ilgili kaynaklarda artışlar olsa da, kaliteli hizmete yönelik artan talebi ve ihtiyaçları homojen bir şekilde karşılamak, en önemli sorunların başında gelmektedir. Gelişmişlik düzeyi düşük ülkelerde ise, kaliteli sağlık hizmetleri ya yoktur ya da çok sınırlı olarak bulunmaktadır. Sonuçta her ülke, bir yandan sağlık hizmetleri kalitesini artırmaya çalışırken, diğer yandan maliyetleri kontrol altında tutma gayreti içindedir. Bu sorunlar, özellikle problemleri büyük ya da olanakları kısıtlı ülkelerde sağlık hizmetlerini tatminkar bulmayanlar arasında yeni arayışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Medikal turizm tam olarak nedir?

Aslında başka bir ülke ya da coğrafyaya sağlık hizmetleri için seyahat etmek, yeni bir kavram değildir. İnsanlar daha iyi sağlık hizmeti almak, daha gelişmiş olanaklardan yararlanmak için eski çağlardan beri seyahat etmiştir. Öte yandan sağlık hizmeti almak için seyahat etmek, hizmet sunumunun giderek küreselleşmesi, artan transport olanakları, teknolojik gelişmeler, çok sayıda dil bilmek ve tercüme olanakları; "medikal turizm"

adını verdiğimiz milyarlarca Dolarlık bir hizmet sektörünün gelişmesine neden olmuştur.

Genel olarak ve sıklıkla medikal turizm adlandırılması yapılmakla birlikte, tıbbi amaçlı seyahat (medical travel), sağlık turizmi (health tourism) gibi terimler de aynı amaçla kullanılmaktadır. Bu hizmetlerin tümünü kapsayan ve en sık medikal turizm olarak adlandırılan bu sektör içinde yer alan temel tanımlar ise şöyle ifade edilebilir:

- Tıbbi amaçlı seyahati yapan sağlık turistine hizmet veren kuruluş, sağlık hizmeti sunucusu (healthcare provider),
- Bu işler sırasında destek hizmetleri veren kurum, acente (facilitator ya da agent),
- Ağız ve diş sağlığı amaçlı seyahat, diş turizmi (dental tourism),
- Rejenerasyon ve sağlıklı yaşam amaçlı seyahat wellness, su tedavileri ve termal tesislerinden yararlanmak üzere yapılan seyahatler ise spa turizmi olarak adlandırılmaktadır.
- Ayrıca alternatif tıp hizmetlerinden yararlanmak üzere yapılan ve ayurveda, homeopati, meditasyon vb. alanları kapsayan holistic medicine olarak adlandırılan sağlık turizmi alanları da hızla gelişen bileşenler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Neden medikal turizm?

Medikal turizmin ortaya çıkışının temel nedeni, hasta ve hasta yakınları için sağlık hizmetleri sunumunda rekabetçi

değer yaratılmasıdır. Bu değerler arasında;

- Aynı hizmet, tanı ve tedavi uygulamaları için daha uygun maliyetler,
- Daha kaliteli sağlık hizmeti sunumu,
- Bu hizmetlere hızlı ve kolay erişim,
- Kişisel (özel) olanaklar ve gizlilik,
- Turizm ve gezmek, alışveriş olanakları; en önemlileri olarak sayılabilir.

Bu hizmetler arasında; insan kaynaklı temel yetkinlikler (hekimlik ve hemşirelik hizmetleri), tıbbi ve diğer teknolojiler (hızlı ve en ileri tanı ve tedavi yöntemleri), konfor, kültürel özellikleri içeren taleplere cevap verebilme, bütünlük kalite ve tıbbi çıktılar, rekabetçi avantajın öne çıkan öğeleridir.

Bütün bunları başka bir ülkede ya yetersizlik ya da yüksek maliyetli elde etmeye göre daha avantajlı olarak yapabilmek, bunu sürdürülebilir bir şekilde devamlı aynı standartlarda yerine getirebilme, hem hizmet zincirinin halkaları olan hastane ve acenteler için, hem de bu hizmeti verebilen ülkeler için bir yandan yeni ve daha iyi gelir kaynakları oluşturmada, diğer yandan tüm tamamlayıcı sektörler için de kayda değer bir genişleme olanağı sunmaktadır.

Bütün bu temel ve yan nedenlerle, özellikle bu hizmetleri kaliteli ve makul maliyetlerde sunabilen sağlık kurumları ve ülkeler için büyük fırsatlar ortaya çıkmakta olup, bu alana olan odaklanmanın artmasıyla kurumlar ve ülkeler arasında bir rekabet ortaya çıkmaktadır.

Yeni bir büyüme alanı olarak yeni fırsatlar sunan sağlık turizmi alanında, 2015 yılında 500 bin uluslararası hasta ve 7 milyar Dolar gelir; Cumhuriyetimizin kuruluşunun 100. yılı olan 2023 yılında ise, bölgesinde lider ve dünyada söz sahibi bir ülke konumuna gelme ortak vizyonumuza destek olmak üzere 1 milyon uluslararası hasta ve 20 milyar Dolarlık bir gelir hedeflenmektedir.



Sorunlar

Bir yandan sağlık hizmetlerinin sunumu konusunda gelişmişlik gösteren ülkeler ve kurumlar bu sektörün nimetlerinden yararlanırken; öte yandan zaten oldukça kompleks bir yapıda olan sağlık hizmetleri sunumu zincirine seyahat, otelcilik, dil, kültür, yasal düzenlemeler, uluslararası sigorta şirketleri ve ödeyici kurumlar gibi yeni bileşenlerin eklenmesiyle karmaşıklık artmakta, dolayısıyla de çözülmesi gereken sorunları da beraberinde getirmektedir.

Bu sorunlar arasında başta gelenler şunlardır:

- Doğru bilgiye zamanında erişim,
- Güvenirlik,
- Seyahat ve tıbbi işlemler öncesi ve sonrasında ortaya çıkabilecek sorunlar,
- Tıbbi komplikasyonlar ve takip,
- Dil ve kültürel engeller,
- Sürdürülebilir kalite düzeyi,
- Etik ve yasal konular,
- Maliyet yanlışlıkları,
- Geri ödeme ve sigorta konuları.

Bütün bu çok ve karmaşık noktaları olan hizmet zincirini rekabetçi ve sürdürülebilir bir şekilde sunmak, yüksek seviyede koordinasyon ve farklı kurum ve birimler arasında ciddi işbirliklerini gerektirir. Elbette bütün bunları layıkıyla yapan ve değer yaratan kuruluş ve ülkelerin sorunları çözmeleri çok daha kolay olmakta, dolayısıyla da rekabetçilikleri artmaktadır.

Sağlık turizminde rekabet ve ülkemiz için fırsatlar

Bir yandan küreselleşme nedeniyle ülkeler arası iletişim, ulaşım, işbirliği ve rekabet artarken, diğer yandan bu alanda yıllar boyunca yetkinlikler geliştirmiş, ekonomik olarak hızlı büyüme içinde olan, tıbbi ve diğer teknolojileri üreten ya da onlara hızlı erişen ülkeler, sağlık turizmi alanında da birbirleriyle rekabet eder hale gelmektedir. Özellikle öne çıkan ülkeler arasında Hindistan, Singapur, Malezya, Güney Kore, Tayland, Almanya, Ürdün ve Tayland ABD öne çıkmaktadır. Bu ülkelerin en önemli ortak yanı; özellikle gelişmiş ülkelerde eğitimlerini almış, başta hekim olmak üzere sağlık çalışanlarıdır. Ayrıca bu ülkeler, sundukları sağlık hizmetinin kalitesi yanında, bu hizmetin maliyeti ile de farklılıklar göstermektedir.

ABD ve Almanya, bir yandan yüksek kalite ve ücretleriyle uluslararası gelir düzeyi yüksek hastaları çekebilirken, öte yandan özellikle kendi ülkelerinde ödenmeyen ya da sigortası olmadığından erişilemeyen (ABD) pahalı hizmet alanlarında başka ülkelere hasta gönderen ülkeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Hindistan düşük fiyat ile yüksek sayıyı hedefleyen stratejiler uygularken; Güney Kore, Singapur ve Malezya orta düzeyde; Ürdün ve Tayland ise daha düşük düzeyde fiyat stratejileri ile uluslararası hasta çekmeye çalışmaktadırlar. Tüm bu ülkelerde tıbbi hizmet kalitesini yukarıda tutmaya çalışma gayretleri sürerken, değişik düzeylerde hizmet standartları, dolayısı ile farklı fiyat/performans oranları karşımıza çıkmaktadır.

Ülkemizde ise başta kendi halkımıza vermeye gayret ettiğimiz yükselen bir kalite düzeyinde kamu ve özel sektör sağlık hizmeti sunucuları tarafından verilen hizmetler, kaliteli hekim yetiştiren tıp fakültelerimiz, diğer sağlık personeli yetiştiren okullarımızın gelişimi, artan ekonomik refah düzeyimizin getirdiği en yeni tıbbi ve diğer teknolojilere erişimle birlikte ulaşım ve otelcilik hizmetlerinde yıllar boyunca oluşturduğumuz birikmiş deneyimlerimiz, ülkemizin başta termal kaynaklar olmak üzere, tarihi ve coğrafi zenginlikleri ve erişim kolaylıkları, sağlık turizmi alanında çekici ve rekabetçi bir ülke olarak tanınmamıza sebep olmaktadır.

Son yıllarda bu alana odaklanma ve sektörün sunduğu olanaklar, ülkemiz yönetenlerinin de dikkatini çekmeye başlamış; sağlık turizmi, desteklenen bir sektör olarak kabul görme aşamasına gelerek bu alanda hatırı sayılır teşvikler de sağlık hizmeti sunucularına birer destekleyici fırsat olarak ortaya konmuştur. Ayrıca Sağlık Bakanlığımız tarafından Sağlık Turizmi Dairesi ve uluslararası sağlık destek birimleri kurulmuş, Turizm ve Ekonomi Bakanlıkları ile birlikte koordinasyon çalışmaları hız kazanmıştır.

Bütün bunların ışığı altında yeni bir büyüme alanı olarak yeni fırsatlar sunan sağlık turizmi alanında, 2015 yılında 500 bin uluslararası hasta ve 7 milyar Dolar gelir; Cumhuriyetimizin kuruluşunun 100. yılı olan 2023 yılında ise, bölgesinde lider ve dünyada söz sahibi bir ülke konumuna gelme ortak vizyonumuza destek olmak üzere 1 milyon uluslararası hasta ve 20 milyar Dolarlık bir gelir hedeflenmektedir.