



İç sağlık turizminde hastane tercihini etkileyen faktörler üzerine bir araştırma: İstanbul ili örneği*

A research on the factors affecting hospital choice in domestic health tourism: The case of Istanbul province

Murat Akın¹, Ayça Can Kırız²

¹ Bilim Uzmanı, Optimum Business Consultancy, Hollanda, ORCID: 0009-0001-2691-1289, optimumconsultancy.nl@gmail.com

² Doç.Dr., İstanbul Kent Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul, Türkiye, ORCID 0000-0003-3901-1551, ayca.kiriz@kent.edu.tr

*Bu çalışma Murat Akın tarafından Doç.Dr. Ayça Can Kırız danışmanlığında Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi alanında hazırlanan "İç Sağlık Turizminde Hastane Tercihini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinin genişletilmiş halidir.

ABSTRACT

Aim: This research aims to determine the factors affecting hospital preference in domestic health tourism. **Materials-Methods:** The study was conducted in Istanbul in May 2016 with 550 participants. The survey method was used as the data collection tool in the study. The survey form consists of two parts. The first part included questions about sociodemographic characteristics, and the second part included questions about the factors affecting hospital preference in domestic health tourism. Data analysis was performed with SPSS 23.0 program and was studied with a 95% confidence level. **Results:** 61.1% of the participants were male, 45.6% were 18-29 years old, 60.5% were married, and 65.4% had a bachelor's degree. 51.6% of the participants worked in the public sector. 74.2% of the participants had public insurance. Previous experiences were effective in the hospital selection of 93.1% of the participants. While 15.6% of the participants choose their hospital through friends/relatives/companions/advertisements, 84.4% do so because they were satisfied with the previous service. The participants responded the least to the statement "The presence of places of worship where I can fulfill my religious duties in the hospital is effective in hospital selection in domestic health tourism" (2.40±1.03), and the highest to the statement "The presence of a team of experts in the field where I will receive treatment in the hospital is effective in hospital selection in domestic health tourism" (4.73±0.74). **Conclusion:** Statistically significant differences were found in hospital preferences according to the participants' age, gender, marital status, education, employment status, experience, and health insurance type.

ÖZ

Amaç: Bu araştırma ile iç sağlık turizminde hastane tercihini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. **Gereç-Yöntem:** Araştırma Mayıs 2016 tarihinde İstanbul ilinde 550 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde sosyodemografik özelliklere yönelik sorular, ikinci bölümde iç sağlık turizminde hastane tercihini etkileyen faktörlere yönelik sorular yer almıştır. Verilerin analizi SPSS 23.0 programı ile yapılmış ve %95 güven düzeyi ile çalışılmıştır. **Bulgular:** Katılımcılardan %61,1'i erkek, %45,6'sı 18-29 yaşında, %60,5'i evli, %65,4'ü lisans mezunudur. Katılımcılardan %51,6'sı kamuda çalışmaktadır. Katılımcılardan %74,2'si kamu sigortasına sahiptir. Katılımcılardan %93,1'inin hastane seçiminde önceki deneyimleri etkilidir. Katılımcılardan %15,6'sı hastane seçimini dost/akraba/arkadaş/reklam aracılığıyla yaparken, %84,4'ü önceki hizmetten memnun kalması sebebiyle yapmaktadır. Katılımcılar "Hastanede dini görevlerimi yerine getirebileceğim ibadet alanlarının bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir." ifadesine en düşük oranda (2,40±1,03), "Hastanenin tedavi göreceğim branşta uzman ekibinin bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir." ifadesine ise en yüksek oranda (4,73±0,74) yanıt vermişlerdir. **Sonuç:** Katılımcıların yaşına, cinsiyetine, medeni durumuna, eğitim durumuna, çalışma durumuna, deneyimlerine, sağlık sigortası türüne göre hastane tercihlerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

ARTICLE INFO/MAKALE BİLGİSİ

Key Words: Health tourism, hospital choice, health service marketing

Anahtar Kelimeler: Sağlık turizmi, hastane tercihi, sağlık hizmeti pazarlaması

DOI: 10.5281/zenodo.13377187

Corresponding Author/Sorumlu Yazar: Bilim Uzmanı, Optimum Business Consultancy, Hollanda, ORCID: 0009-0001-2691-1289, optimumconsultancy.nl@gmail.com

Received Date/Gönderme Tarihi: 30.05.2024

Accepted Date/Kabul Tarihi: 25.08.2024

Published Online/Yayımlanma Tarihi: 31.08.2024



GİRİŞ

Sağlık turizmi, bir kişinin yaşam ortamından başka bir yere sağlığını iyileştirmek ve geliştirmek için yaptığı organize bir yolculuktur. Bu turizm türü, sağlık için seyahat etmeyi içermektedir (1,2). Sağlık turizmi kavramından genelde başka bir ülkeye seyahat ederek tıbbi bakım alınması anlaşılmaktadır (3,4).

Gelişmiş ülkelerdeki yüksek sağlık maliyetleri ve Asya'daki yetenekli sağlık profesyonellerinin var olması, Hindistan, Malezya, Tayland, Türkiye ve Singapur dahil olmak üzere gelişmekte olan ülkelerde sağlık turizminin hızla büyümesine katkıda bulunmaktadır (5).

Bir ülkeyi turizm destinasyonu olarak seçme nedenleri; ülkenin genel koşulları, kültürel faktörler, sağlık turizm maliyetleri, tıbbi hizmetler ve olanaklardır (1). Sağlık turizmini etkileyen faktörler üzerine Singapur'da yapılan bir çalışmada; hastane ortamı ve tıbbi hizmetlerin hassasiyeti, personelin yetkinliği, hizmetlerin fiyatı, olanaklar, hasta memnuniyeti ve turistler için ilgi çekici yerler ve eğlence faktörlerinin etkili olduğu belirtilmiştir (6). Sağlık turizminin ekonomideki payının giderek artması, kamu ve özel sağlık sektöründeki hastaneleri, sigorta şirketlerini, acentelerini, sağlık hizmeti pazarlamacılarını yani tüm sektörel paydaşları bu alana yönlentmiştir (7).

Sağlık turizminde farklı bir ülkeye seyahatin yanı sıra, aynı ülke içerisinde farklı bir bölgeye seyahat de bu kapsamda değerlendirilmektedir. Bu kavram iç sağlık turizmi olarak adlandırılmaktadır. Sağlık imkânları, gelişmişlik düzeyine göre bölgeden bölgeye farklılık gösterebilmektedir. Özellikle özel hastaneler büyük şehirlerde kapsamlı şubeler açarak, son teknoloji ile donatılmış sağlık imkânlarını bünyelerinde toplamaktadır. Zamanla büyüyüp, kökleşen bu büyük hastaneler birbirleriyle sürekli bir yarış halindedir. Bu yarış sürecinde en önemli seçim yine hastaya kalmaktadır. Hastanelerin tercih edilebilmesi için hastaların belirledikleri seçimler ve bu seçimler içindeki bir takım alt faktörler önem kazanmaktadır. Dolayısıyla bu alandaki yönelimi ölçmek adına yeni akademik araştırmalar yapılması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Çalışmamız, bu noktadan hareketle yürütülmüş bir araştırmadır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, iç sağlık turizminde hastane tercihini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yöneliktir. İç sağlık turizminde hastane tercihini etkileyen faktörleri belirleyerek, sağlık yöneticileri ve pazarlamacıların bu faktörler üzerinde yoğunlaşmalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

Araştırmanın Soruları

- İç sağlık turizminde hastane tercihini etkileyen faktörler nelerdir?
- Cinsiyet, yaş, eğitim ve sağlık güvencesi ile sağlık turizminde hastane tercihi arasında anlamlı ilişkiler var mıdır?

Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde yaşayan ve/veya geçici olarak İstanbul'da bulunan insanlar oluşturmaktadır. Örneklem hesaplaması yapılarak evreni temsil edeceğine inanılan en az 384 kişiye ulaşılması hedeflenmiş (8) ve basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılarak 550 katılımcı ile araştırma yürütülmüştür.

Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Veriler Mayıs 2016 tarihinde toplanmıştır. Anket formu toplamda 2 bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla cinsiyet, yaş aralığı, medeni durum, eğitim durumu, iş durumu, sağlık sigortası türü, hastane seçiminde önceki deneyimlerinin etkisi, hastane seçimini etkileyen en önemli etken soruları sorulmuştur. İkinci bölümde ise iç sağlık turizminde hastane tercihini etkileyen faktörleri araştırmak için Tengilimoğlu (9) ve Karakoç'un (10) çalışmalarından yararlanılarak araştırmacılar tarafından hazırlanan 31 ifadeli anket formunun 5'li Likert ölçeği ile değerlendirmesi istenmiştir (1: Hiç Etkili Değil, 5: Çok Etkili).

Verilerin Analizi

Verilerin analizi SPSS 23.0 programı ile yapılmış ve %95 güven düzeyi ile çalışılmıştır ($p < 0,05$). Çalışmada ölçek puanlarının etki düzeyinin 3'den istatistiksel olarak yüksek olması t testi ile ölçek puanlarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterme durumu Bağımsız t ve ANOVA testleri ile analiz edilmiştir.

BULGULAR

Katılımcıların sosyodemografik özellikleri Tablo 1'de sunulmuştur. Katılımcılardan %61,1'i erkek, %45,6'sı 18-29 yaşında, %60,5'i evli, %65,4'ü lisans mezunudur. Katılımcılardan %51,6'sı kamuda çalışmaktadır. Katılımcılardan %74,2'si kamu sigortasına sahipken %25,8'i özel sigortaya sahiptir. Katılımcılardan %93,1'inin hastane seçiminde önceki deneyimleri etkilidir. Katılımcılardan %15,6'sı hastane seçimini dost/akraba/arkadaş/reklam aracılığıyla yaparken, %84,4'ü önceki hizmetten memnun kalması sebebiyle yapmaktadır.

Katılımcılar “Hastanede dini görevlerimi yerine getirebileceğim ibadet alanlarının bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ifadesine en düşük oranda ($2,40 \pm 1,03$), “Hastanenin tedavi göreceğim branşta uzman ekibinin bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ifadesine ise en yüksek oranda ($4,73 \pm 0,74$) yanıt vermişlerdir (Tablo 2).

“Hastanenin tedavi ücretleri iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ifadesinin puanı ile “Hastanenin özel odaya imkân sağlaması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ifadesinin puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki görülmüştür ($p=0,000$; $r=0,227$).

“Hastanede kullanılan teknolojik imkânların son teknoloji olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.”, “Hastanede görevli doktorlar içerisinde profesör, doçent gibi akademik kariyere sahip olanların oranı iç sağlık turizminde hastane tercihi için önemlidir.”, “Hastanede alanında ünlü doktorların bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ile arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmaktadır (Tablo 3).

Cinsiyete göre karşılaştırmalı analizler yapıldığında, erkekler ve kadınlar arasında “Hastanenin otoparkının bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ifadesinin puanı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır. Erkeklerin puan ortalaması 3,94 iken kadınların 3,49’dur ($p<0,05$; $t=4,341$).

“Hastanenin metro, metrobüs gibi toplu ulaşım araçlarına yakın olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde

etkilidir.” ifadesinin puanı bakımından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Erkeklerin puan ortalaması 4,09 iken, kadınların 4,34’tür ($p=0,002$; $t=-3,166$).

Yaş grupları için yapılan ANOVA testi sonucuna göre; “Hastanenin şehrin merkezinde yer alması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ifadesinin puanı bakımından gruplar arasında istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p<0,05$, $F=13,428$). 18-29 yaş grubunun puan ortalaması 4,22, 30-44 yaş grubunun 4,15, 45 yaş ve üstündekilerin puan ortalaması ise 3,62’dir.

“Hastanenin eğitim ve araştırma hastanesi olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ifadesinin puanı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p=0,03$; $F=3,269$). 18-29 yaş aralığındakilerin puan ortalaması 4,17, 30-44 yaş aralığındakilerin 4,11, 45 yaş ve üstündekilerin puan ortalaması ise 3,81’dir.

Bekarlar ve evliler için yapılan t testi sonucuna göre; gruplar arasında “Hastanenin özel odaya imkan sağlaması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ifadesinin puanı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır. Bekarların puan ortalaması 4,35 iken evlilerin 4,16’dır ($p=0,03$; $t=2,083$).

Bekarlar ve evliler arasında “Hastanenin SGK ile anlaşmasının bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.” ifadesinin puanı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır. Bekarların

Tablo 1. Katılımcıların sosyodemografik özellikleri

		n	%
Cinsiyet	Erkek	336	61,1
	Kadın	214	38,9
Yaş	18-29 yaş	251	45,6
	30-44 yaş	236	42,9
	45 yaş ve üstü	63	11,5
Medeni durum	Bekar	217	39,5
	Evli	333	60,5
Eğitim durumu	Ortaöğretim	10	1,8
	Lise	67	12,3
	Lisans	357	65,4
İş durumu	Lisans üstü	112	20,5
	Çalışmıyor	63	11,5
	Kamu çalışanı	284	51,6
Sağlık sigortası türü	Özel sektör	203	36,9
	Kamu	408	74,2
	Özel	142	25,8

Tablo 2. Anketteki ifadelere katılımcıların verdiği yanıtların dağılımı

	Hiç etkili değil		Etkili değil		Orta derecede etkili		Etkili		Çok etkili		Ort.±Ss.
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)		
1. Hastanenin fiziksel büyüklüğü iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	13(2,4)	23(4,2)	162(29,7)	201(36,8)	147(26,9)	3,82±0,96					
2. Hastanenin dinlenebileceği kafe ve restoranın bulunması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	19(3,5)	79(14,6)	162(29,9)	176(32,5)	106(19,6)	3,50±1,07					
3. Hastanenin bahçesinin bulunması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	32(5,8)	101(18,4)	236(42,9)	137(24,9)	44(8,0)	3,11±0,99					
4. Hastanenin otoparkının bulunması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	29(5,3)	50(9,2)	125(23,0)	151(27,8)	189(24,7)	3,77±1,17					
5. Hastanede dini görevlerimi yerine getirebileceğim ibadet alanlarının bulunması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	92(16,7)	250(45,5)	133(24,2)	46(8,4)	29(5,3)	2,40±1,03					
6. Hastanenin yatak kapasitesi iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	10(1,8)	47(8,6)	98(17,9)	161(29,5)	230(42,1)	4,01±1,05					
7. Hastanenin özel odaya imkan sağlaması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	14(2,6)	29(5,3)	57(10,4)	156(28,6)	290(53,1)	4,24±1,01					
8. Hastanede bulunan tuvaletlerin sayısı iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	21(3,9)	36(6,6)	127(23,3)	175(32,2)	185(34,0)	3,86±1,08					
9. Hastanede kullanılan teknolojik ekipmanların son teknoloji olması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	10(1,8)	15(2,7)	3(0,5)	97(17,8)	421(77,1)	4,66±0,79					
10. Hastanenin havaalanına yakın olması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	40(7,4)	62(11,5)	159(29,4)	149(27,6)	130(24,1)	3,49±1,19					
11. Hastanenin metro, metrobüs gibi toplu ulaşım araçlarına yakın olması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	6(1,1)	20(3,7)	83(15,4)	177(32,8)	254(47,0)	4,21±0,91					
12. Hastanenin yakınında kaliteli/tanınmış otellerin bulunması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	50(9,2)	101(18,6)	166(30,6)	147(27,1)	78(14,4)	3,19±1,17					
13. Hastanenin şehrin merkezinde yer alması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	2(0,4)	17(3,1)	103(18,9)	210(38,5)	214(39,2)	4,13±0,85					
14. Hastanenin tedavi ücretleri iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	13(2,4)	10(1,8)	41(7,5)	123(22,5)	359(65,8)	4,47±0,89					
15. Hastanenin sigorta şirketleri ile anlaşmasının bulunması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	5(0,9)	24(4,5)	35(6,5)	118(21,9)	357(66,2)	4,48±0,87					
16. Hastanenin SGK ile anlaşmasının bulunması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	7(1,3)	9(1,7)	35(6,5)	55(10,1)	436(80,4)	4,67±0,78					
17. Hastanede benimle aynı milliyetten sağlık görevlisinin çalışması iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	44(8,1)	27(4,9)	118(21,6)	154(28,2)	203(37,2)	3,82±1,22					
18. Hastanede görevli doktor, hemşire ve sağlık görevlisi sayısı iç sağlık turizmde hastane tercihi etkiler.	16(3,0)	24(4,4)	49(9,0)	153(28,2)	300(55,4)	4,29±1,00					

Tablo 2 (Devamı). Anketteki ifadelere katılımcıların verdiği yanıtların dağılımı

	Hiç etkili değil		Etkili değil		Orta derecede etkili		Etkili		Çok etkili		Ort.±Ss.
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
19. Hastanenin tedavi göreceğim branşta uzman ekibinin bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	14(2,6)	0(0)	13(2,4)	9(1,7)	75(13,8)	446(82,0)					4,73±0,74
20. Hastanede görevli doktorlar içerisinde profesör, doçent gibi akademik kariyere sahip olanların oranı iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	6(1,1)	10(1,8)	6(1,1)	32(5,8)	117(21,3)	382(69,5)					4,56±0,80
21. Hastanede alanında ünlü doktorların bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	14(2,6)	29(5,4)	28(5,1)	77(14,1)	192(35,2)	235(43,0)					4,41±0,86
22. Hastanenin eğitim ve araştırma hastanesi olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	29(5,4)	66(12,3)	174(32,5)	182(34,0)							3,43±1,07
23. Hastanenin özel hastane olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	29(5,3)	46(8,5)	101(18,6)	164(30,1)							3,86±1,17
24. Hastanenin uluslararası akreditasyon kurumu JCI akredite belgesine sahip olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	16(2,9)	28(5,1)	140(25,7)	241(44,2)							3,77±0,95
25. Hastanenin bir tanıdığım tarafından tavsiye edilmesi iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	35(6,4)	68(12,5)	183(33,5)	178(32,6)							3,37±1,08
26. Hastanenin TV, radyo ya da internette reklamlarının yer alması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	9(1,6)	16(2,9)	116(21,2)	228(41,8)							4,00±0,90
27. Hastane hakkında internette herhangi bir olumsuz haber yer almaması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	17(3,1)	26(4,8)	96(17,6)	224(41,0)							3,97±0,99
28. Hastane hakkında internette herhangi bir şikayet yazısı yer almaması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	75(13,9)	82(15,2)	152(28,1)	136(25,2)							3,17±1,28
29. Hastanenin bir hava yolu firması ile anlaşmalı olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	76(14,1)	84(15,6)	133(24,6)	160(29,6)							3,18±1,28
30. Hastanenin bir otobüs firması ile anlaşmalı olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	75(13,9)	91(16,9)	115(21,3)	174(32,2)							3,19±1,28
31. Hastanenin bir turizm acentesi ile anlaşmalı olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.											

Tablo 3. Anketteki bazı ifadelerin ilişki analizi

	Hastanenin tedavi ücretleri iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	Hastanenin özel odaya imkan sağlaması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	Hastanede kullanılan teknolojik ekipmanların son teknoloji olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	Hastanede görevli doktorlar içerisinde profesör, doçent gibi akademik kariyere sahip olanların oranı iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	Hastanede alanında ünlü doktorların bulunması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.
Hastanenin tedavi ücretleri iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir.	R	1	,227**	,398**	,463**
	P		,000	,000	,000
	N	550	550	550	550

puan ortalaması 4,74 iken evlilerin 4,58'dir ($p=0,01$; $t=2,494$).

Eğitim durumuna göre yapılan ANOVA testi sonucuna göre; "Hastanede kullanılan teknolojik ekipmanların son teknoloji olması iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir." ifadesinin puanı bakımından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Ortaöğretim mezunlarının puan ortalaması 4,40, lise mezunlarının 4,30, lisans mezunlarının 4,69, lisansüstü mezunlarının 4,71'dir ($p=0,001$; $F=5,246$).

"Hastanenin bir tanıdığım tarafından tavsiye edilmesi iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir." ifadesinin puanı bakımından eğitim durumuna göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Ortaöğretim mezunlarının puan ortalaması 4,60, lise mezunlarının 3,70, lisans mezunlarının 3,75, lisansüstü mezunlarının 3,78'dir ($p=0,04$; $F=2,753$).

Çalışma durumuna göre gruplar arasında "Hastanede görevli doktor, hemşire ve sağlık görevlisi sayısı iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir." ifadesinin puanı bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalışmayanların puan ortalaması 4,60, kamu çalışanlarının 4,31, özel sektör çalışanlarının puan ortalaması ise 4,10'dur ($p=0,002$; $F=6,564$).

Sağlık sigortası kamu ve özel olanlar için yapılan t testi sonucuna göre; "Hastanenin fiziksel büyüklüğü iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkilidir." ifadesinin puanı bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmaktadır. Sağlık sigortası kamu olanların puan ortalaması 3,87 iken özel olanların 3,63'tür ($p=0,01$; $t=2,370$). Hastanenin sigorta şirketleri ile anlaşmasının bulunması sorusu ile hastanenin SGK ile anlaşmasının bulunması soruları açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur ($p>0,05$).

Hastaların önceki deneyimlerinin hastane seçiminde etkili olma durumu açısından bakıldığında "Hastanede bulunan tuvaletlerin sayısı iç sağlık turizminde hastane

tercihinde etkilidir." ifadesinin puanı bakımından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır. Hastane seçiminde önceki deneyimi etkili olanların puan ortalaması 3,88 iken etkili olmayanların 3,37'dir ($p=0,04$; $t=2,866$).

TARTIŞMA

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de sağlık sektöründeki yatırım ve beklenti hızla artmaktadır. Dolayısıyla sağlık kuruluşları arasında rekabet yoğunudur. Bu yarış yönlendiren ve belirleyen, karar mercii olan, şüphesiz hastadır. İç sağlık turizminde hastanelerin tercih edilebilmesi için hastaların belirledikleri seçimler ve bu seçimler içindeki bir takım alt faktörler önem kazanmaktadır. Beklentileri karşılanan birey, tatmin olduğu takdirde bir sonraki sağlık sorununda yine aynı sağlık kurumunu seçmektedir (11).

Çalışmamızda katılımcıların yaşına, cinsiyetine, medeni durumuna, eğitim durumuna, çalışma durumuna, deneyimlerine, sağlık sigortası türüne göre hastane tercihlerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu durum literatürle benzerlik taşımaktadır (12, 13).

Çalışmamızda iç sağlık turizminde hastane tercihinin etkileyen en önemli faktörlerden birisi "tedavi göreceğim branşta uzman ekibin olması" maddesidir. Bu kapsamda hastanede önemli ve birbiriyle ilişkili branşların bulundurulması yönünde tedbirler alınmalıdır. Örneğin; romatoloji, alerji ve immünoloji, çocuk cerrahisi gibi bölümler bazı hastanelerde yer almamaktadır. Bu ve benzeri bölümleri talep analizi yaparak avantajlı olması durumunda bünyelerinde bulunduran hastaneler tercih sebebi olacaklardır. Ayrıca bu bölümlere gelen hastaların diğer bölümlere de başvurma ihtimali yüksektir.

Hastaların tercihinin en çok etkileyen faktörlerden ikinci sırada "hastanenin sosyal güvenlik kurumu ile anlaşmalı olması" maddesi yer almaktadır. Hastaneler sosyal güvenlik kurumlarıyla anlaşma içinde olması

tercih edilebilirliği olumlu yönde etkileyecektir (14,15). Çünkü sosyal güvenlik kurumu ile anlaşması olmayan bir hastaneye gitmek hasta için ekonomik yönden kaygı verici olmaktadır ve tercih edilme oranı düşüktür.

Hastaların tercihini en çok etkileyen faktörlerden üçüncü sırada "hastanede kullanılan teknolojinin son teknoloji ürünü olması" maddesi yer almaktadır. Hastaneler hastalıkların tanı ve tedavi işlemleri ile ilgili modern teknolojiyi takip etmeli ve bünyelerinde bulundurmalarıdır (16,17). Reklam kampanyalarında da mutlaka bunlara yer vermelidirler. Hastalar son teknoloji tanı ve tedavi yöntemleri sayesinde, hastalığına daha çabuk tanı konulup tedavi edileceğini düşünmektedir. Ayrıca ilaç hatalarının azaltılması, yönetim ve takip işlemlerini kolaylaştıran radyo frekansı tanımlama (RFID) sistemi, yapay zeka, karar destek sistemleri gibi hasta süreçlerini olumlu etkileyen çok sayıda teknoloji temelli konular, güncel olarak sağlık sektörünün ve toplum gündeminde önemli yer tutmaktadır (18-20).

Araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Bütçe ve zaman kısıtlarından dolayı kolayda örnekleme yönteminin kullanılmış olması sonuçların genellenebilirliğini sınırlandırıcı bir faktördür. Araştırmanın yalnızca İstanbul'da yürütülmüş olması da diğer bir sınırlılıktır. Gelecekteki çalışmaların bu sınırlılıklar göz önünde bulundurularak daha geniş bir toplumda, farklı bölge ve şehirlerde karşılaştırmalar yapılarak gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

1. Raoofi S, Khodayari-Zarnaq R, Vatankhah S. Healthcare provision for medical tourism: A comparative review. *J Edu Health Promot.* 2024;13:63.
2. Kamali M, Asayesh H. Estimation of health foreign tourism demand in different regions of Iran. *New Attitud Human Geograp.* 2021;13(1):34-56.
3. Latief A, Ulfa M. Healthcare facilities and medical tourism across the world: a bibliometric analysis. *Malays J Med Sci.* 2024;31(2):18-29. <https://doi.org/10.21315/mjms2024.31.2.3>
4. Farrukh M, Shahzad IA, Sajid M, Sheikh MF, Alam I. Revisiting the intention to travel framework in the perspective of medical tourism: the role of eWord-of-mouth and destination image. *Int J Healthc Manag.* 2022;15(1):28-35. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1836733>
5. Yong SP, Goh YN, Ting MS, Lunyai J. Revisit intention for medical services: an investigation on Penang as a medical tourism hub. *Malays J Consum Fam Econ.* 2021;26:127-157.
6. Lianto M, Suprpto W, Mel M. The analysis factor of medical tourism in Singapore. *SHS Web of Conferences.* 2020;76:01028. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20207601028>
7. Orhan F. Bibliometric analysis of health tourism publications by science mapping method: Bibliometric analysis of health tourism. *J Soc Anal Health.* 2022; 2(1): 33-47. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6356415>
8. Yazıcıoğlu Y, Erdoğan S. SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
9. Tengilimoğlu D. Hastane seçimine etkili olan faktörler: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.* 2001;3(1):85-98.
10. Karakoç S. Hastaların hastane seçimlerinin hastane yönetimi üzerine etkileri; Anakara' da bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2011.
11. Ceyhan S, Uzuntarla Y, Fırat İ. Hekimlerin sağlık hizmeti tercihlerinde ağızdan ağıza pazarlamayı kullanım durumlarının incelenmesi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.* 2018; 11(3): 2467-2480.
12. Şantaş F, Kurşun A, Kar A. Hastane tercihi etki eden faktörler: sağlık hizmetleri pazarlaması perspektifinden alan araştırması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi.* 2016; 19(1): 17-33.
13. Güleç ŞN, Canöz K. Özel hastane tercihi etkileyen faktörlerin belirlenmesi: Samsun ili örneği. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.* 2023;10(2):760-780.
14. Yener E, Öksüz S. Özel hastanelerin karşılaştığı finansal sorunların tespiti ve çözüm önerileri. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.* 2017;10(2) 222-246.
15. Akman Dömbekçi H, Yılmaz FÖ, Özata M. Özel hastane işletmeciliğinin mevcut durumu ve geleceği: Konya örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi,* 2018; 21(4): 675-697.
16. Ak S. Dijital hastane dönüşümünde Türkiye. *Current Healthcare Management.* 2023;1(1):24-35.
17. Yorgancıoğlu Tarcan G, Karahan A. Kamu hastanelerinde klinik teknoloji düzeyini etkileyen faktörler. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi.* 2018; 21(2): 335-346.
18. Ciapponi A, Fernandez Nievas SE, Seijo M, Rodríguez MB, Vietto V, García-Perdomo HA, et al. Reducing medication errors for adults in hospital settings. *Cochrane Database Syst Rev.* 2021;11(11):CD009985.
19. Álvarez López Y, Franssen J, Álvarez Narciandi G, Pagnozzi J, González-Pinto Arrillaga I, Las-Heras Andrés F. RFID technology for management and tracking: e-health applications. *Sensors (Basel).* 2018;18(8):2663.
20. Cai Y, Clinto M, Xiao Z. Artificial intelligence assistive technology in hospital professional nursing technology. *J Healthc Eng.* 2021;2021:1721529.