

Hizmet İhracatçılar Birliği (HİB) Sektör Stratejileri

Sağlık Hizmetleri Sektör Stratejisi Özet Rapor

Kuruluřa Özel Gizli Belge

Bu sunum Hizmet İhracatçıları Birliği (HİB) ve Sağlık Hizmetleri alt sektör üyelerinin dahili kullanımı için hazırlanmıştır. Raporun veya rapor içerisinde yer alan herhangi bir analiz ya da sayfanın üçüncü taraflar ve / veya kamuoyu ile kısmi veya tam olarak paylaşılması ve ifşa edilmesi için HİB ve MK Novo'nun yazılı onayı gereklidir.

Pazarın Tanımı ve Büyüklüğü

Küresel olarak sektörün tanımlanması ve ölçümlenmesi üzerine belirlenmiş uluslararası bir standart olmamakla beraber proje kapsamında medikal turizm üzerine odaklanılmıştır.

Sağlık Turizmi ve Alt Kırılımları



Medikal Turizm

- Medikal turizmi bir ülkeden başka bir ülkeye medikal sağlık hizmeti almak (teşhis, tedavi, ameliyat, operasyon vb.) için gerçekleştirilen uluslararası seyahat olarak tanımladığımızda, pazarın büyüklüğü **50-60 Milyar Dolar** arasında olduğu hesaplanmaktadır.
- Daha geniş tanımı ile kendi ülkesi dışında bir ülkede tedavi alan tüm uluslararası kişiler olarak değerlendirildiğinde pazar **100 Milyar Dolar** mertebesini geçmektedir.

50-60 Milyar \$

Pazar Hacmi

Global Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Sağlık Turizmi Tüketicisi

Global sağlık turizmi tüketicisi gelişmiş ülkelerden ve gelişmekte olan ülkelere farklı sebepler yüzünden seyahat etmekte ve ihtiyaçları da değişmektedir.

Hedef Tüketici	Tetikleyici							Tercih Sebepleri						
	Yüksek tedavi maliyetleri	Sağlık sigortası kapsamının da olmaması	Uzun Bekleme Süreleri	Uzmanlık gerektiren tedavilerin yetersizliği	Anlaşılabilir sigorta ya da kurum yön.	Düşük başarı oranları	Teknolojik yetersizlik	Düşük işlem maliyeti	Yüksek teknoloji ve altyapı	Coğrafi yakınlık / Ulaşım kolaylığı	Uzmanlık merkezi olması	Sosyo-kültürel benzerlik	Geleneksel tedavi yöntemleri	Çekici tatil imkanı
Gelişmiş ülke tüketicisi	Maliyet odaklı	X	X	X	X			X	X	X	X			
	Kendini ödüllendirmeyi seven	X	X	X	X			X	X		X		X	X
Gelişmekte olan ülke tüketicisi	Üst gelir grubu				X	X	X		X		X			
	Orta – Düşük gelir grubu				X	X	X	X		X	X	X		

Sağlık Turizmi Tüketicisi

Global sağlık turizmi tüketicisi hastaları kötü ve yanlış uygulamalara karşı koruyan kanunların ve kalite standartlarını sağlayan genel bir otorite eksikliği sebebiyle sağlık turizmi konusunda «güven kaynaklı» çeşitli endişeler duymaktadır. Başarı için bu endişelere cevap verecek uygulamaların ülkeler tarafından benimsenmesi önem kazanmaktadır.

1. Yanlış teşhis koyulabilir mi?
Tedavi sırasında veya sonrasında enfeksiyon ve komplikasyonlarla karşılaşır mıyım?

2. Herhangi bir kötü uygulama veya tedavi yöntemi ile karşılaşsam nereye başvurabilirim?

4. Tedavi sonrasında ülkeme döndüğümde yeterli medikal destek alamazsam?

3. Kişisel medikal bilgilerin paylaşımında herhangi bir sıkıntı olur mu?

Akredite kuruluşlar tercih edilmekte

Geçmiş hasta referansları ve hastane/klinik başarı istatistikleri sorgulanmakta

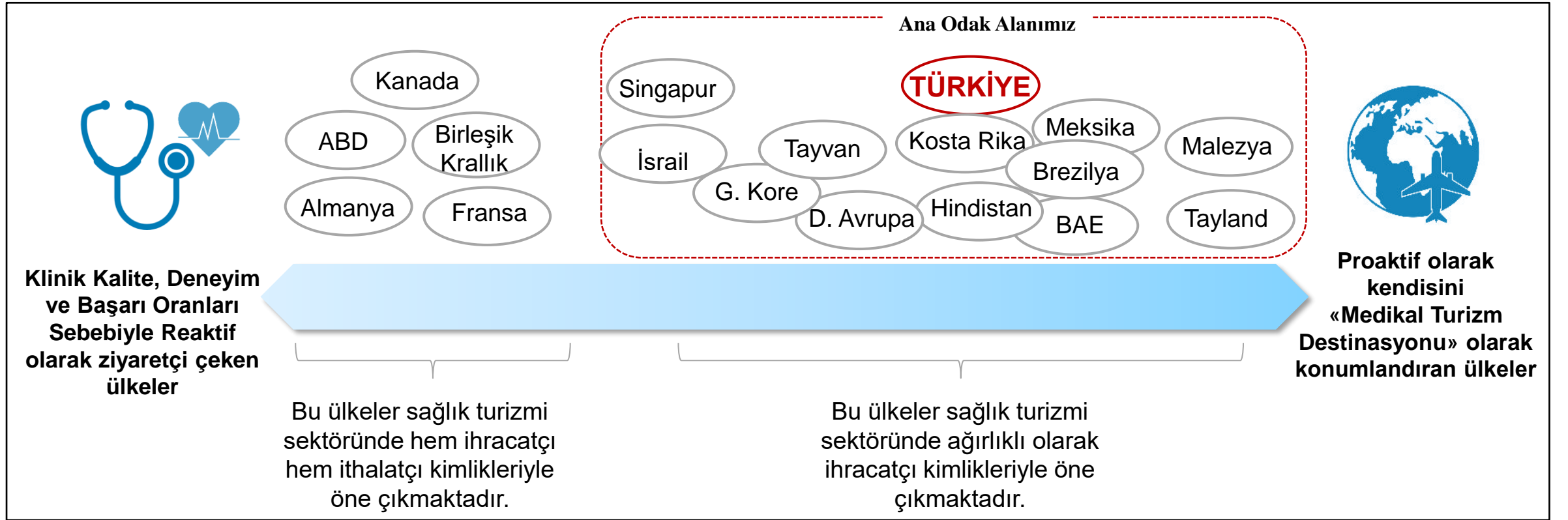
Doktor biyografi ve deneyimleri araştırılmakta

Tüm süreçlerde destek sağlayan aracı acentelar kullanılmakta

Global Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Sağlık Turizminde Öne Çıkan Ülkeler

Sektördeki öne çıkan ülkeleri incelediğimizde, kendisini medikal turizm destinasyonu olarak proaktif şekilde konumlandıran ülkeler ve gelişmiş seviyede klinik kaliteye sahip olduğu için reaktif olarak müşteri çekebilen ülkeler olmak üzere iki grup karşımıza çıkmaktadır.



Global Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Sağlık Turisti Akış Haritası

Sağlık turizmi destinasyonları genellikle yakın coğrafyalarından hasta çekerken, belirli destinasyonlar uzmanlıkları ve sundukları çekici tatil imkanlarıyla daha uzak coğrafyalardan da hasta çekebilmektedir.

Sağlık Turizmi Bölgesel Misafir Akış Haritası

Kaynak Ülke / Destinasyon	Güney Asya	Batı Asya	Güneydoğu Asya	Doğu Asya	Avrupa	Kuzey Amerika	Güney Amerika	Afrika	BDT	Okyanusya	Diğer
Hindistan	%63	%17	%2	>%1	%3	%3	>%1	%8	%3	>%1	
Malezya	-	-	<%90	-	-	-	-	-	-	-	
BAE	%30	%33	-	-	%6	-	-	-	-	-	%31
Tayland	%3	%36	%23	%7	%7	%8	-	%5	-	%4	%7
Tayvan	>%1	>%1	%37	%45	%4	%8	-	>%1	-	>%1	%5
Meksika	-	-	-	-	-	%95	%4	-	-	-	%1
Güney Kore	-	-	-	%50	-	-	-	-	-	-	-
Singapur	-	-	%80	%10	-	-	-	-	-	-	%10
*Türkiye	-	%44	-	-	%26	-	-	%4	%2	-	%24

Asya Bölgesel Dağılımı

Güney Asya

Hindistan

Pakistan

Nepal

Bhutan

Bangladeş

Sri Lanka

Afganistan

Batı Asya

GCC Ülkeleri

Türkiye

İran

Gürcistan

Ermenistan

Azerbeycan

Güneydoğu Asya

Myanmar

Tayland

Kamboçya

Vietnam

Malezya

Endonezya

Filipinler

Doğu Asya

Çin

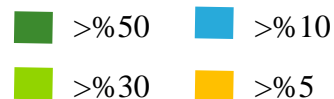
Tayvan

Japonya

Güney Kore

Moğolistan

*%24 Yurtdışında yaşayan TC Vatandaşları



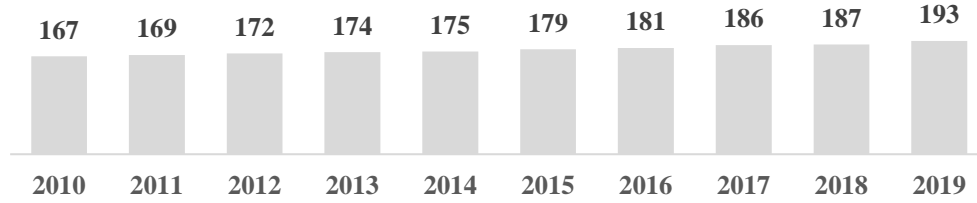
Türkiye Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Sağlık Sektörü Altyapısı

Türkiye son dönemde yaptığı yatırımlarla sağlık sektörü altyapısını oldukça geliştirmiştir.

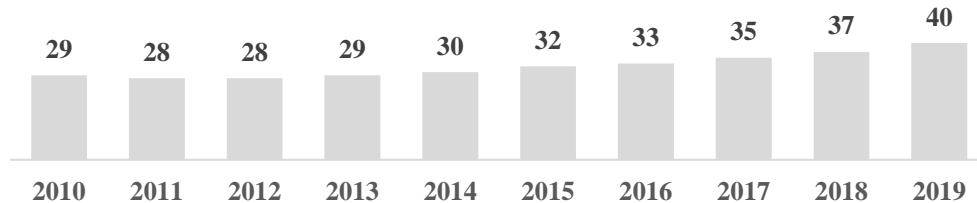
100.000 Kişi Başına Düşen Doktor Sayısı 2019

OECD Ortalaması: 356



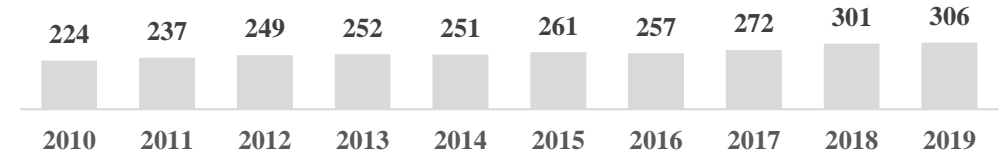
100.000 Kişi Başına Düşen Diş Hekimi Sayısı 2019

OECD Ortalaması: 70



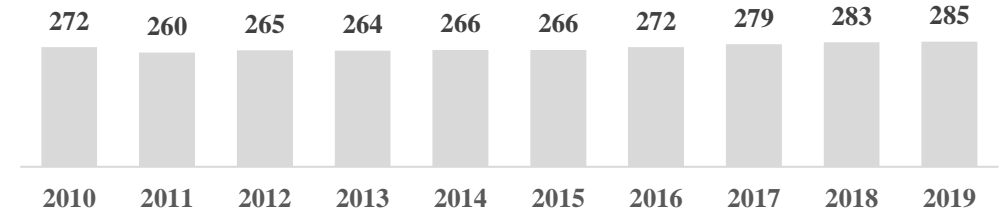
100.000 Kişi Başına Düşen Hemşire/Ebe Sayısı 2019

OECD Ortalaması: 885



100.000 Kişi Başına Düşen Hastane Yatağı Sayısı 2019

OECD Ortalaması: 454



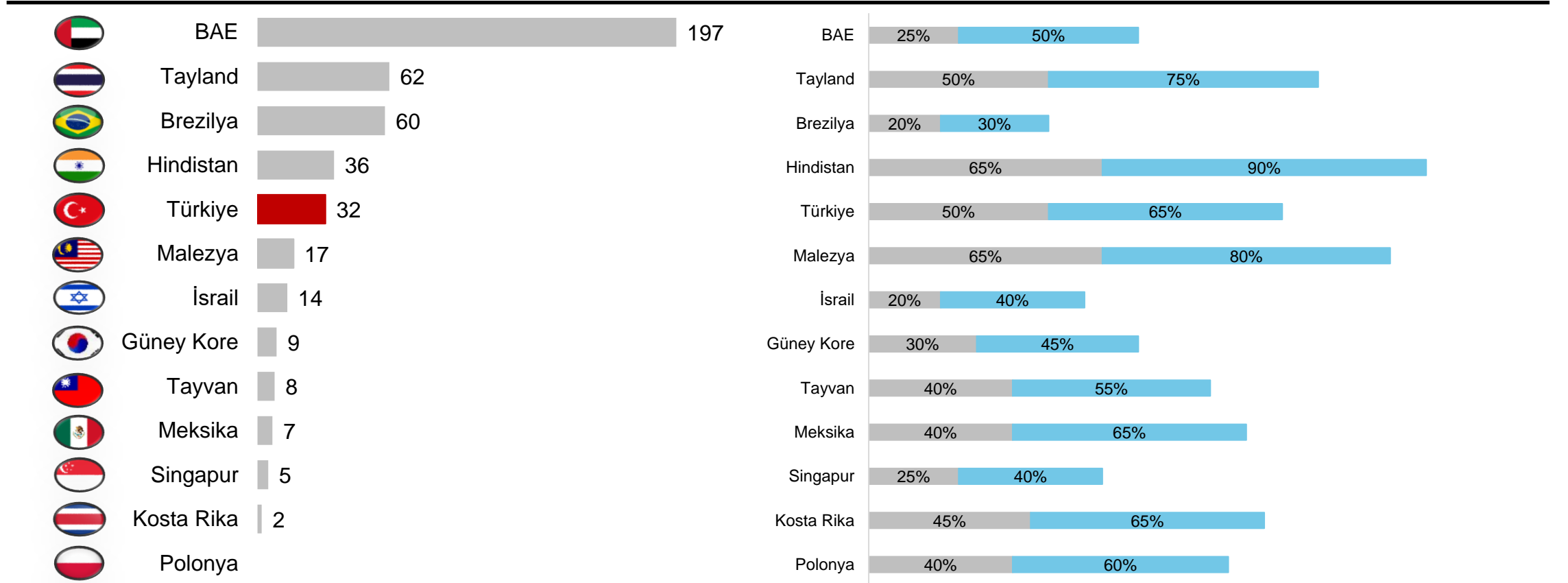
Türkiye Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Türkiye'nin Konumu

Türkiye tedavi maliyet açısından rekabetçi konumlanmaktadır. Diğer yandan global sağlık turizmi tüketicisinin güvenini kazanmak için akreditasyona sahip hastane sayısı giderek artmaktadır.

JCI sayısı – akredite edilmiş sağlık hizmeti sunucuları

Tahmin edilen tasarruf / tedavi maliyeti karşılaştırması, ABD, %



Alt Limit
Üst Limit

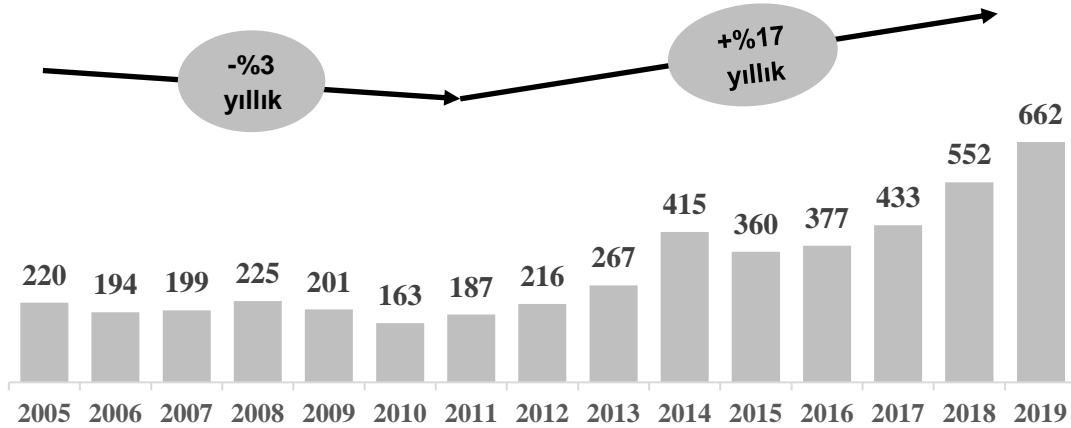
Türkiye Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Türkiye Sağlık Turizmi Gelişimi

TÜİK Sınır İstatistiklerine göre Türkiye sağlık turizmi sektörü 2015'ten itibaren düzenli bir büyüme performansı sergilemiştir. 2019 yılında ziyaretçi sayımız 662bin kişiye ulaşırken yıllık gelir 1Milyar \$ 'ın üzerine çıkmıştır.

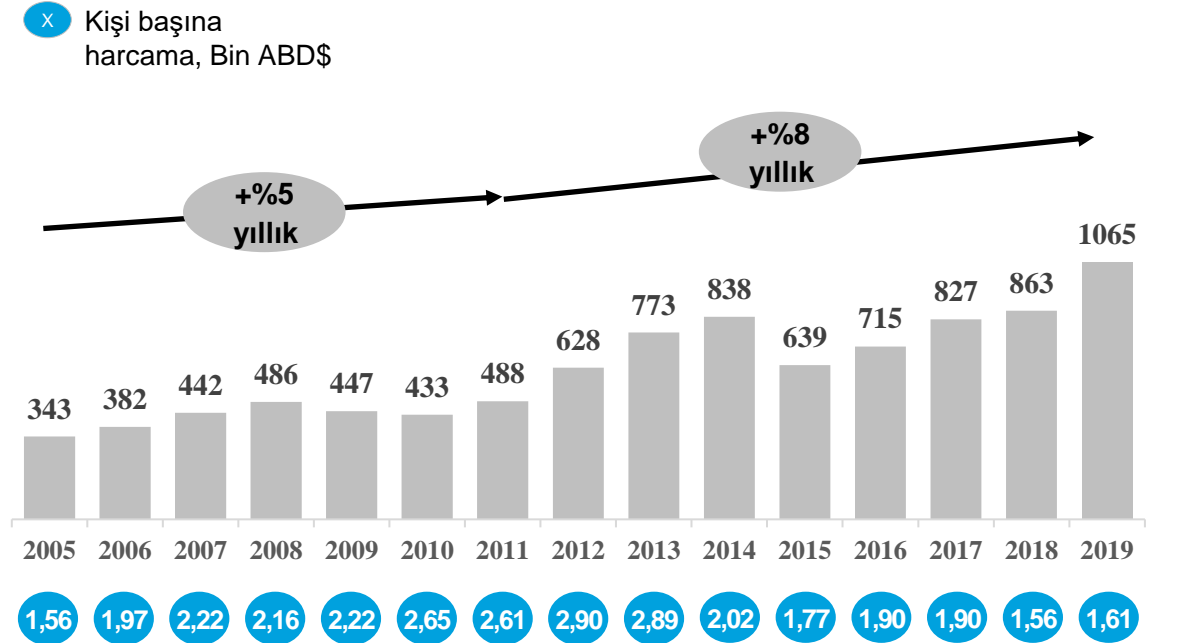
Ziyaret amacı sağlıkla ilgili olan ziyaretçi sayısı

Bin Kişi



Türkiye Sağlık Turizmi gelirleri

Milyon ABD \$

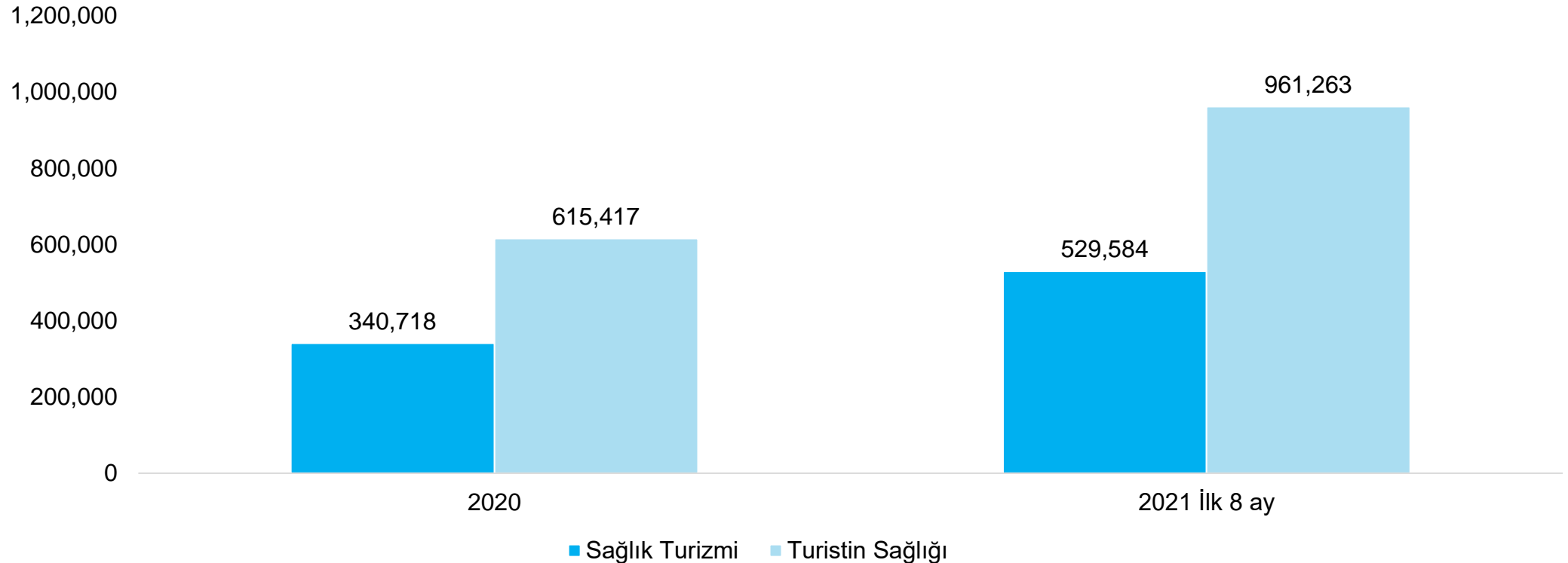


Türkiye Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Türkiye Sağlık Turizmi Gelişimi

Sağlık Bakanlığı'nın 2020'de geçtiği yeni sistem altyapısı ile sağlık turizmi yapmağa yetkilendirilmiş kuruluşlardan sağlık turizmi verileri toplanmakta ve yapılan iyileştirmelerle veri kalitesi geliştirilmektedir. 2020'de Türkiye'de kayıt altına alınan sağlık turisti sayısı 340 bin, 2021 ilk 8 ayında ise 529 bin olmuştur. Turistin sağlığı* rakamları ise Sağlık Bakanlığı verilerine göre sağlık turisti sayısının iki katı civarında gerçekleşmiştir.

Türkiye Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hasta Sayısı
2020 ve 2021 ilk 8 ay



Türkiye Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Sağlık Turizminin Tanımı ve Ölçümü

Sağlık turizmi tanımının, ölçüm şeklinin (vaka, tekil insan, başvuru sayısı, vb.) ve sağlık kuruluşları tarafından bildiriminin doğru yapılması sağlıklı hedef koyabilme, performans takibi, destek/teşvik mekanizmalarının belirlenmesi ve hedef kitleye yönelik doğru ve etkin aksiyonların oluşturulması açısından büyük önem taşımaktadır.

Sağlık Turizmi Alt Segmentleri						
	Türk Diasporası / Gurbetçiler	Turistin Sağlığı	Sağlık Turisti	Yurt Dışında Yaşayan Türk Expatri	Mülteciler	Türkiye’de yaşayan yabancı expatler
Gelir kaynağı	Yurt dışında kazanıyor, Türkiye’de harcıyor	Yurt dışında kazanıyor, Türkiye’de harcıyor	Yurt dışında kazanıyor,	Yurt dışında kazanıyor, Türkiye’de harcıyor	Yurt içinde kazanıyor ve harcıyor	Yurt içinde kazanıyor ve harcıyor
Motivi	Sağlık hizmeti almak amaçlı geliyor	Turizm amacıyla geliyor ancak acil durum ya da tatilde karar vererek hizmet alıyor	Tamamen sağlık hizmeti almak amaçlı geliyor	Sağlık hizmeti almak amaçlı geliyor	Zorunlu	Kolaylık, güven, maliyet (COO’ye göre)
Takip edilebilirlik	KISMEN MÜMKÜN	MÜMKÜN		ZOR	MÜMKÜN	MÜMKÜN

Türkiye Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Türkiye Sağlık Turizmi Gelişimi

Türkiye gerek gelişmiş personel ve teknolojik altyapısı, gerekse uygun tedavi maliyetleri ve erişim kolaylığı ile sağlık turizmi açısından tercih edilen ülkeler arasında girmeyi başarmıştır. Bununla birlikte, Türkiye daha çok saç ekimi, göz ve estetik alanda bilinmekte, hayati-komplike operasyonlardaki kapasite, başarı ve potansiyeline rağmen bu branşlardaki gücü ve faaliyetleri aynı oranda bilinmemektedir.

Türkiye'nin Seçiminde Etkin Olan Faktörler

Yabancı Turistler



Erişim Kolaylığı



Kalifiye Personel



Uygun Tedavi Maliyetleri



Kaliteli Hizmet



Modern Tıbbi Teknoloji



Bekleme Süresinin Olmaması



Eşlik Eden Turistik Faaliyet Çeşitliliği

Yurt Dışında Yaşayan T.C. Vatandaşları



Akrabalık İlişkileri



Diasopora



Sosyo-Kültürel Benzerlik

Yaygın Tedaviler



Saç Restorasyonu



Plastik Cerrahi



Zayıflama Tedavileri



LASIK



Ortopedik

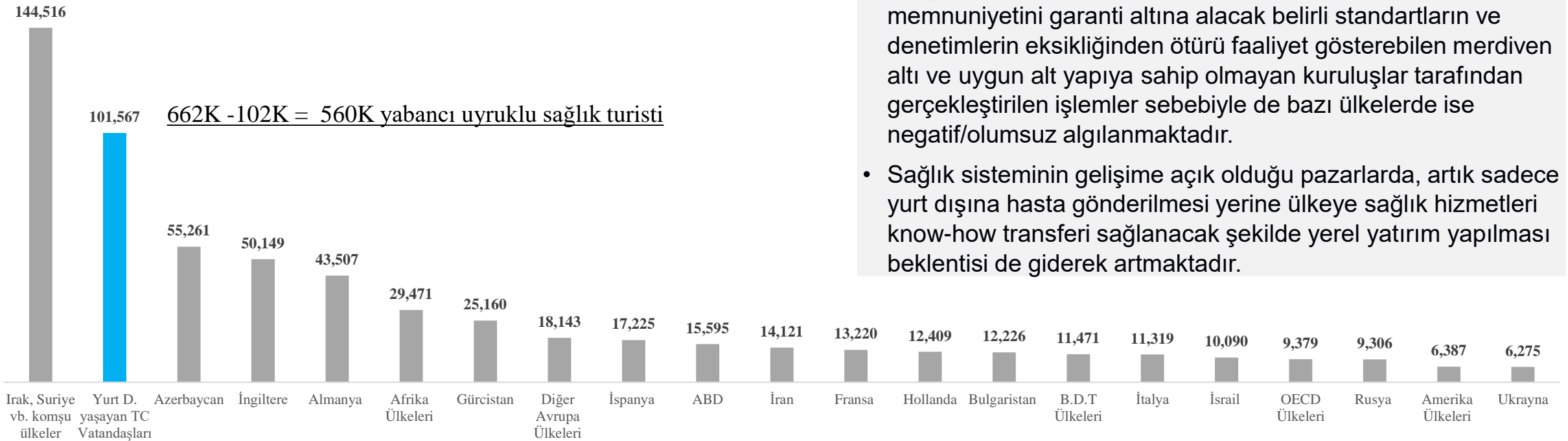


Türkiye Sağlık Turizmi Sektörüne Bakış

Türkiye Sağlık Turizmi Gelişimi

Türkiye sağlık turizmi ağırlıklı olarak yakın coğrafyadan talep görse de özellikle tercihe bağlı estetik, saç ekimi gibi branşların katkısı ile Avrupa ülkelerinin (sayısal) ağırlığı da her geçen yıl artmaktadır.

Türkiye Sağlık Turizmi Ziyaretçi Kırılımı (Ülke Bazında)-2019



- Türkiye sağlık turizmi derinliği ve gücü bazı ülkelerde yeterli seviyede bilinmemekte, sektörde uluslararası hasta memnuniyetini garanti altına alacak belirli standartların ve denetimlerin eksikliğinden ötürü faaliyet gösterebilen merdiven altı ve uygun alt yapıya sahip olmayan kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen işlemler sebebiyle de bazı ülkelerde ise negatif/olumsuz algılanmaktadır.
- Sağlık sisteminin gelişime açık olduğu pazarlarda, artık sadece yurt dışına hasta gönderilmesi yerine ülkeye sağlık hizmetleri know-how transferi sağlanacak şekilde yerel yatırım yapılması beklentisi de giderek artmaktadır.

Sağlık Turizminde Öne Çıkan Ülkeler

Sektörün yüksek potansiyelinden ötürü yeni devletler sağlık turizmine odaklanmaya ve sektörü desteklemeye başlamaktadır ve uluslararası hastaları çekmede yakın coğrafyamızda rekabet artmaktadır.

Almanya

Sağlıkta Mükemmellik, AR-GE merkezi, Geniş tedavi yelpazesi, Kompleks hastalıklar, Sağlığa entegre bakış açısı (hastane, ilaç, cihaz), Standart hizmet anlayışı, Rehabilitasyon

İspanya

2. en büyük turizm destinasyonu, IVF, Medikal turizmi yeni hedeflenmekte, Tatil ve turizm iç içe

Doğu Avrupa

Avrupa'nın dış tedavileri başkenti, Termal kaynaklar, Batı Avrupa'nın tercihi ancak diğer AB dışı ülkeler ve alanlara da yavaş yavaş girilmekte

G. Kore

«Smart Care» Klinik mükemmellik, (başarı oranları + vaka sayıları), Kompleks tedaviler, Hasta Güvenliği Odaklı, Standardizasyon ve Sıkı Denetim, Geniş Tedavi Yelpazesi

İsrail

İleri ve yenilikçi tedavi yöntemlerinde öncü, Sağlıkta AR-GE merkezi, Sınırlı kapasite, Diaspora ve ABD özelinde tanıtım, Kutsal topraklarda tedavi ve tatil imkanı konumlandırması

Dubai

Turizmin gücü, Son derece organize, «Yeni», Ortopedi + sports medicine odaklı. Farklı kültürlerle saygı, Expatlardan faydalanması

Abu Dhabi: Kompleks tedaviler ve güvenli şehir

Ürdün

Bir zamanların MENA bölgesi sağlık turizmi yıldızı, Son zamanlarda ilgiyi Dubai'ya kaybetmeye başlamış ancak yeniden canlandırma çabaları, Bölgesel hedefleme, Doğu ve Batıya Eşit Duruş, Politik istikrar ve misafirperverlik

Orta ve G. Amerika

Estetik ve dişte uzmanlık, ABD'nin tercihi, Turizmin çekiciliği



Tayland: En eski destinasyon, Medikal + wellness + spiritual travel, Estetik başta olsa da kardiyoloji gibi kompleks tedavileri de içeren geniş hizmet yelpazesi, Hastaneleri öncü ve global sıralamada, Holistik tedavi anlayışı

Malezya: Turizmin gücüne dayalı konumlandırma, Asya'nın Kardiyoloji ve Fertilite Merkezi, Orta Doğu için Halal Hub, Ödüle dayalı tanıtım, Organize ve entegre hareket etme anlayışı

Hindistan: «Medical value travel», Holistik tedavi anlayışı (medical, wellness, ayurveda), Kardiyoloji, Ortopedi ağırlıklı, Regülasyon, ülke algısı vs. konusunda geride

KONUMLANDIRMA

Tedavim için olabilecek en doğru yerdeyim

HEDEFLER



Türkiye'nin sağlık turizminde dünyanın en başarılı ve ilk akla gelen markalarından biri haline gelmesini sağlamak

Dünya'da «Tedavim için olabilecek en doğru yerdeyim» konumlandırmasını yerleştirmek (mevcut algıyı dönüştürmek)

Sağlık turisti gelirlerini ve sayısını 2021'e göre 2025 yılına kadar iki katına çıkarmak

ODAK ALANI

Öne Çıkarılacak Branşlar

- **Hayati:** Kemik iliği nakli, hematoloji, organ nakli, onkoloji, kardiyoloji, nöroloji
- **Hayat kalitesini artırıcı:** Ortopedi, IVF, bariyatri, diş, oftalmoloji, bağımlılık
- **İsteğe bağlı:** Estetik, Saç ekimi
- Geriyatri Turizmi

Hedef Pazarlar

- **Potansiyeli yüksek ancak faaliyetlerin sınırlı olduğu pazarları fethedecek:** Irak, Azerbaycan, Körfez Ülkeleri, (Katar, Kuveyt, Bahreyn), Libya, Gürcistan, Küçük Balkan Ülkeleri (Bosna, Kosova, Arnavutluk, Bulgaristan, Sırbistan)
- **Potansiyeli yüksek yeni pazarları da keşfedecek:** Fas, Cezayir, Nijerya, Bangladeş, Pakistan, Etiyopya, Kenya, Tanzanya, Mısır, Sudan, Gana
- **Güçlü olduğu pazarlarda faaliyetlerine devam edecek:** Rusya, Kazakistan, Türkmenistan, Özbekistan, Ukrayna, İtalya, Romanya, İngiltere, Almanya, İspanya, Belçika, Polonya

Konumlandırma

- **Geniş hizmet yelpazesi:** Sadece isteğe bağlı branşlarda değil hayati branşlarda da Türkiye iddialı ve başarılıdır. Geniş bir spektrumda hizmet verme kapasitesine sahiptir.
- **Teknoloji ve altyapı kalitesi:** Teknolojik yatırımlarda öncü, altyapısı son derece modern, güncel ve yeterlidir.
- **İnsan Kaynağı Kalitesi:** Sağlık personelinin yetkinliği ve tecrübesi uluslararası standartlardadır.
- **Kişiyi Özel Hizmet:** Hastanın memnuniyeti en ön planda tutulur ve hasta odaklı yaklaşım benimsenmiştir. Farklı kültür, coğrafya, ülke ihtiyaçlarına göre hizmet özelleştirilir.

STRATEJİK AKSIYONLAR



Hasta Deneyiminin ve Memnuniyetinin İyileştirilmesi (Erişim Kolaylığı, Kalitesi ve Garanti Mekanizması vb.)

İşbirlikleri, Anlaşmalar ve Disiplinler arası Yürütülecek Çalışmalar

Algı yönetimi, Marka iletişimi- Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

Hizmet Çeşitliliği, Paketler ve Cross-Sell/Upsell Fırsatları

Yatırım ve Altyapı Gelişimi (Dijital ve İnsan Kaynağı Dahil)

Odak Pazarlarda Yerelleşme ve Alternatif Sağlık Turizmi Modellerinin Geliştirilmesi



Bu sunum Hizmet İhracatçıları Birliği (HİB) ve Sağlık Hizmetleri alt sektör üyelerinin dahili kullanımı için hazırlanmıştır. Raporun veya rapor içerisinde yer alan herhangi bir analiz ya da sayfanın üçüncü taraflar ve / veya kamuoyu ile kısmi veya tam olarak paylaşılması ve ifşa edilmesi için HİB ve MK Novo'nun yazılı onayı gereklidir.

 **Eclipse Maslak**

**Sanatkarlar Sokak No:5 Kat:5 Sarıyer
34485 Maslak / İstanbul**

 **+90 212 965 05 65**

 **+90 212 286 22 91**

 **www.mknovo.com.tr**