



The Evaluation of the Properties of Thermal and Spa-Wellness Services in Terms of Health: the Case of Istanbul City

Oğuz Çam^{1,a,*}

¹, Social Sciences Institute, Kastamonu University, Kastamonu, Turkey

*Corresponding author

Research Article

History

Received: 08/03/2024

Accepted: 03/05/2024

ABSTRACT

Health has a very important place in people's lives. As a sub-heading of health tourism; medical tourism, thermal, SPA-wellness tourism, disabled tourism and advanced age tourism can be counted. It is noteworthy that there are many studies on medical tourism in the literature, while there are few studies on thermal, SPA-wellness tourism. One of the first cities that comes to mind when health tourism is mentioned in Turkey is Istanbul. It is important to emphasise the importance of Istanbul in health tourism, to increase the awareness of the businesses providing thermal, SPA-wellness services in the province in question, and in this direction, to increase the number of health tourists coming to Istanbul and thus to Turkey. The aim of this study is to reveal the evaluations of the customers who use the services of thermal and SPA-wellness businesses in Istanbul regarding their service experiences. The study is seen as important in terms of Istanbul Province. This study, which adopted qualitative research method, was evaluated by document analysis technique. As a result, it has been found that these businesses have a significant potential and importance in eliminating or reducing people's health conditions or discomforts. Therefore, it is thought that these enterprises can take an important position in health tourism. In general, the study was prepared by paying attention to the part-whole relationship. It is expected that the study will bring significant knowledge to the theoretical literature.

Keywords: Istanbul, Health, Thermal, SPA, Wellness

Termal Ve Spa-Wellness Hizmeti Veren İşletmelerin Özelliklerinin Sağlık Açısından Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği

Süreç

Geliş: 08/03/2024

Kabul: 03/05/2024

ÖZ

Sağlık, insanların hayatında çok önemli bir yere sahiptir. Sağlık turizminin bir alt başlığı olarak; medikal turizm, termal, SPA-wellness turizmi, engelli turizmi ve ileri yaş turizmi sayılabilmektedir. Literatürde medikal turizm ile ilgili yapılan çalışmaların fazla olduğu; termal, SPA-wellness turizmi hakkında gerçekleştirilen çalışmaların ise az olduğu dikkat çekmektedir. Türkiye'de sağlık turizmi denildiğinde akıllara ilk gelen kentlerden biri İstanbul'dur. İstanbul'un sağlık turizmindeki önemine vurgu yapmak, söz konusu ildeki termal, SPA-wellness hizmeti veren işletmelerin bilinirliğini artırmak ve bu doğrultuda da İstanbul iline dolayısıyla da Türkiye'ye gelen sağlık turisti sayısını artırmak önem arz etmektedir. Bu çalışmanın amacı, İstanbul'da termal ve SPA-wellness hizmeti veren işletmelerin hizmetlerini kullanan müşterilerin, hizmete yönelik deneyimlerine ilişkin değerlendirilmelerini ortaya çıkarmaktır. Çalışma, İstanbul ili açısından önemli olarak görülmektedir. Nitel araştırma yöntemi benimsenen bu çalışma doküman analizi tekniğiyle değerlendirilmiştir. Sonuç olarak; söz konusu işletmelerin insanların sağlık rahatsızlığı veya rahatsızlıklarını ortadan kaldırma veya azaltma noktasında kayda değer bir potansiyel ve öneme sahip olduğu bilgilerine ulaşılmıştır. Bundan dolayı bu işletmelerin sağlık turizmi konusunda önemli bir konumda yer alabildiği düşünülmüştür. Genel olarak çalışma içerisinde parça-bütün ilişkisine dikkat edilerek hazırlanmıştır. Çalışmanın teorik açıdan literatüre kayda değer bir bilgi birikimi kazandırması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: İstanbul, Sağlık, Termal, SPA, Wellness

Copyright



This work is licensed under
Creative Commons Attribution 4.0
International License

^a mailoğuzcam911@gmail.com

^b ORCID: 0000-0003-3222-3367

How to Cite: Cam O. (2024) The Evaluation of the Properties of Thermal and Spa-Wellness Services in Terms of Health: the Case of Istanbul City Health Services Research Journal, 1(1): 64-77

Giriş

Turizm kelimesinin Latince; “dönmek”, “dönüp dolaşmak” ve “hareket etmek” manalarına gelen “tornus” kelimesinden türediği anlaşılmaktadır. Fransızca da ise “dönmek” anlamına gelen “tour” ve “tourner” kelimeleri hâlihazırda kullanılmaktadır (Dinçer, 1993).

Turizmin pek çok türü mevcuttur. Bu türlerden biri olarak da sağlık turizmi gerek uluslararası gerekse de ulusal anlamda turistler tarafınca sıkça tercih edilmektedir. Bu turizm türünün temeli sağlığa dayandığı için turistler üzerinde yüksek derecede bir turistik çekicilik meydana getirmektedir.

Bu noktadan hareketle, bu çalışmanın konusunun sağlık turizmine dayandırılması uygun görülmektedir. Çalışmada çeşitli literatür kaynakları kullanılarak anlam, acıklık ve bütünlük pekiştirilmektedir.

Sağlık Turizmi ve Sağlık Turisti

Sağlık, turizmde önem taşıyan bir unsurdur. Sağlık, bireylerin hayatlarında önemli bir konuma sahiptir (Çam ve Çılgınoğlu, 2021a; Çam ve Çılgınoğlu, 2022). Sağlık konusunun bireylerin hayatlarında büyük bir önem taşıması nedeniyle tedavi ve sağlık amaçlı yolculuklar artan sosyal, ekonomik, teknolojik ve benzeri olanaklara paralel olarak çok fazla artmaktadır (Bayer, 1992: 160).

Sağlık turizmi, sağlığını muhafaza etmek, iyileşmek gayeleriyle belirli bir süre içerisinde yer değişimi yapan kişilerin doğal kaynaklara sahip bir turistik tesise giderek herhangi bir kür uygulaması, eğlenme, dinlenme, yeme ve içme, konaklama ihtiyaçlarını yerine getirmesi sonucunda meydana gelen hareketlerdir (Boz, 2004: 132).

Sağlık turizmi, direkt olarak insan sağlığını merkez aldığından dolayı önem taşımaktadır. Bulunduğu yerlerin imkânlarıyla geç iyileşen veya iyileşemeyen insanların iyileşme umutlarını başka yerlerde aramaları, sağlık turizmi olgusunu meydana getirmektedir. Sağlık turizmi her zaman uygulanabilir bir yapıya sahip olduğu için çoğunlukla yaz aylarına has sezonluk olarak tahmin edilen aktivitelerden ayrılmaktadır. Zira hastalığın ve hastalıktan kurtulma arayışının herhangi bir sezonu yoktur (Özkurt, 2007).

Sağlık turizminin temel olarak iki tane amacı bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, şehirde yaşayan insanların yaşamış olduğu gerginlikten ve türlü sağlık problemlerinden kurtarılmasına yardımcı olmaktır. İkincisi ise, ülkenin iç turizmini ve dış turizmini canlandırarak farklı katma değerler ortaya çıkarmak ve toplam ulusal gelire katkı sağlamaktır (Özkurt, 2007).

Sağlık turizmi sektörü, turizm sektörü ile sağlık hizmetleri araçlarını bir çatı altında toplayıp, bunları kullanmaktadır. Bu araçlar iki temel grupta toplanmaktadır: Bunlardan birincisi; turizm faaliyetlerinin altyapısı niteliğinde olan fiyat mekanizması, ulaşım yolları, sağlık merkezleri, konaklama kuruluşları ve benzeridir. İkincisi ise; sağlık, coğrafya, tıp gibi farklı bilimlerin ışığında sağlık amacıyla hizmete koyulan beşeri kaynaklar (alanında uzman sağlık personeli vb.) ve doğal kaynaklardır (kaplıca, ılıca, içmeler vb.) (Özkurt, 2007).

Sağlık sistemlerinin ülkelerden ülkelere göre değişiklik göstermesi hastaların herhangi bir ülkeden sağlık hizmeti almasına engel teşkil edebilmektedir. Ülkeler arasındaki toplumsal, ekonomik, politik, siyasi, dini ve kültürel farklar, lisan farklılıkları, sağlık teknolojileri ve sağlık bakım malzemelerinin farklı olması sağlık turizminde engel teşkil eden etkenlerden birkaç tanesidir (Lengyel ve Ötvös, 2003).

Sağlık turizmi konusunda önem taşıyan diğer bir konu sağlık turisti ile ilgilidir. Sağlık turisti, ikamet ettiği yerde kavuşmadığı sağlığını dışarılarda arayan insan anlamına gelmektedir; bu sebeple o insanda ağır basan turist kimliğidir. Sağlık turistleri sağlıklarını muhafaza etmek veya mevcut sağlık problemlerini ortadan kaldırmak için sağlık ürün ve hizmetleri satın almaktadırlar (Özkurt, 2007). Bu turistler sağlık turizmi konusunda temel hedef kitle olarak görülmektedir. Bundan dolayı bu turistlerin sağlık odaklı istek ve gereksinimlerinin özenle yerine getirilmeye çalışılması sağlık turizminin gelişimi ve istikbali açısından önemlidir.

Sağlık Turizmi Çeşitleri

İleri yaş ve engelli turizmi, medikal turizm, termal ve SPA-wellness turizmi sağlık turizminin çeşitleri arasında yer almaktadır (Aydın, 2012: 93).

Medikal Turizm

Medikal turizm, turistlerin sağlık durumlarını çok daha iyi bir duruma getirebilmek için yapılan tıbbi işlem ya da etkinliktir (Aydın ve Yılmaz, 2010).

Medikal tedaviye erişmek amacıyla yolculuk yapmayı ihtiva eden sağlık turizmi, popüler medyada ve akademik alanda çok fazla dikkat çekmektedir (Hanefeld vd., 2013: 1). Medikal turizmin, insanların tedavi olmak veya cerrahi müdahale görmek için deniz aşırı yolculuklarındaki seri artışı ile beraber niş pazar olarak meydana geldiği bilinmektedir. Aynı süre zarfında bu gelişme bütün dünyada hızlı bir biçimde ilerleyiş göstermektedir (İçöz, 2009: 2262). Radyoterapi, gammaknife, cyberknife, kardiyovasküler cerrahi gibi ileri tedavi metotları; kalp, böbrek, karaciğer gibi transplantasyon cerrahisi; tüp bebek tedavisi uygulamaları; burun estetiği, yüz germe, yağ alma, saç ekimi gibi plastik ve rekonstrüktif cerrahiler, diş, diyaliz, göz tedavileri ve benzeri akıllara ilk gelen medikal turizm sebepleri arasında yer almaktadır (Altın vd., 2012: 158).

Medikal turizmin özellikleri şu şekilde sıralanabilmektedir (Altın vd., 2012: 158):

- Medikal turizm, emek faktörü ve teknik donanım (bilhassa teknolojik araç-gereç) gerektiren bir turizm çeşididir.
 - Medikal turizmde, hizmet sunan sağlık kuruluşlarının uluslararası standartlara uyumlu bir şekilde hizmet göstermesi önemlidir.
 - Hizmet gösteren sağlık kuruluşlarında çalışan personellerden en az birisi mutlaka ortak yabancı dil bilmelidir.
 - Hastalar ve refakatçileri için farklı turizm çeşitlerinin ortaya çıkmasına ve geliştirilmesine destek veren, katma değeri çok yüksek bir turizm çeşididir.
- Seçilen hedef pazara dönük, devlet tarafından desteklenen farklı lisanlarda, pazarlama ve tanıtım

faaliyetleri (reklam, broşür vb.) gerekmektedir. Bu tanıtım faaliyetlerinde hedef kitle öncelikli olarak hasta kişilerin yurt dışında hizmet almasını destekleyecek sigorta kuruluşu ve sağlık kuruluşu seçilmelidir.

Termal ve SPA-Wellness Turizmi

“Term” kelimesi, Latince sıcak manasına karşılık gelen “thermos” sözcüğünden gelmektedir. Romalılar döneminde “halk banyoları” manasında kullanılan “term” kelimesi daha sonraki zamanlarda “su alınan yer” manasında kullanılmaya başlanmıştır. Doğal olan sıcak sular için termal (thermal), suların sıcaklık hususiyetlerini belirtmek için termik (thermique), doğal olan sıcak su kaynağının tetkik edilmesi ve sağlık amacıyla faydalanılması için düzenlenmesine ise termalizm (thermalizme) denilmektedir (Kahraman, 1978: 5).

Kaplıca turizmi ya da termal turizmin; inhalasyon, çamur banyosu, içme ve mineralize termal su banyosu gibi farklı çeşitlerdeki metotların yanı sıra, rehabilitasyon, psikoterapi, fizik tedavi, diyet, egzersiz, iklim kürü gibi destek tedavilerini de içeren bir turizm hareketi olarak tanımlanması mümkündür (Akat, 2000: 22-23).

Fiziki ve ruhsal hastalıkları olan kişilerin sürekli yaşadıkları yerlerden ayrılıp farklı yerlerde tedavi görme arzuları aşağıda bulunan turizm çeşitlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır (Ünal ve Demirel, 2011: 108):

- Üvalizm: Bazı yörelerin temel ürünü sebzeler ve meyvelerle yapılan tedavi (kür) metodu ya da bu ürünlerin kullanımının, bunlardan hoşlanan kişilere sunulmasıdır.
- Klimatizm: Açık ve temiz olan havanın şifa verici tesirinden faydalanmak amacıyla, daha çok deniz kenarlarında uygulanan tedavi metodudur.
- Termalizm: İçmeler, kaplıca, ılıca gibi şifa verici doğal su kaynaklarının sağlık kaidelerine uygun şekilde tedavi etme aracı olarak kullanılmasıdır (Kostak, 2007: 19).

Termal turizmin çatısı altına giren diğer yürütümleri ise aşağıdaki biçimde açıklamak mümkündür (Ünal ve Demirel, 2011: 108):

- Balneoterapi: Doğal minerale sahip suların belli bir zamanda, gün boyu ayrılmış dozlarda ve belli ölçülerde içilmesiyle yapılan kürlerdir.
- Talassoterapi: Deniz suları ve başka deniz değerlerinin kullanılmasıyla gerçekleştirilen bir kür uygulamasıdır.
- Hidroterapi: Çoğunlukla tatlı sular aracılığı ile ve sıcaklığı 20 °C düzeyinde olan sular ile yapılan kür uygulamalarıdır (Çelik, 2001: 7).
- Speleoterapi: Mağara alanlarından faydalanılarak yapılan bir tedavi çeşididir.
- Peloidoterapi: Çamurlardan yararlanılarak yapılan bir tedavi çeşididir (Kostak, 2007: 19).

Termal tedavilerin olumlu sonuçları şu şekildedir: termal suların bazı hastalıkların tedavilerinde kullanıldığı bilinmektedir. Deri hastalıkları, bağırsak-mide ve metabolizma hastalıkları, nörolojik hastalıklar, kadın

hastalıkları, idrar yolu ve böbrek hastalıkları, kalp hastalıkları, dolaşım sistemi, kas sistemi, iskelet sistemi, ve solunum sistemi hastalıklarının tedavilerinde yararlanılmaktadır. Termal tedaviler bazı hallerde sakıncalı ve tehlikeli olabilmektedir. Ateşli-infeksiyöz hastalıklarda, aktif tümör varlığında, kanamalı hastalıklarda, dekompanse organ yetersizliklerinde (karaciğer, böbrek, kalp gibi), aktif ülser olgularında, hastalıkların akut döneminde, doktor tavsiyesinin olmadığı hallerde termal tedaviler sakıncalı olabilmektedir (Ünal ve Demirel, 2011: 109).

Sıcak su kaynakları insanlık tarihinde mühim bir yere sahiptir. Termal su kaynakları ilk çağlardan bu yana değin yerleşim alanı seçiminde önemli bir etkidir. Şifalı su, içme suyu, kullanma suyu olarak bu kaynaklardan yararlanılmıştır (Öztürk ve Bayat, 2011: 144).

“SPA”, “sudan gelen sağlık” manasına gelmektedir. Latince “Salus Per Aquam” sözcüklerinin ilk harflerinden oluşmaktadır. Romalılar zamanından bugüne süregelen suyla yapılan terapilerdir. Suyun sıcak ya da soğuk farklı tesir ve şekillerle (püskürtme, akıtma, damlama, duşlama) uygulanması neticesinde elde edilen rahatlama ve ferahlama hissi yaşatan bütüncüleştirici tedavidir. Farklı kürün kullanıldığı SPA, bir bütün olarak ele alındığında insanın iyi olmasını ve zinde olmasını ifade etmektedir. Yoğun, yorucu ve stres dolu hayatın temposundan bir nebze olsun kurtulmak isteyen kişiler arasında, böyle bir tatil çeşidini tercih yapanların sayısı günden güne artış göstermektedir. Vücuttan zararlı maddeleri dışarı atma programlarıyla uygulanan SPA, turistler için büyük bir öneme sahiptir (Aydın ve Şeker, 2011: 6).

Wellness, hem zihin, beden, ruh sağlığını dengede tutmak (aynı zamanda korumak) hem de bu sağlığın daha da iyi olmasını sağlamaya dönük bir hayat tarzı felsefesi olarak ifade edilmektedir. Amerika Birleşik Devletleri’nde ortaya çıkan wellness konsepti, bütüncül ve devamlı değişen, gelişen sağlık düşüncesini temsil etmektedir (Güleç, 2011: 8).

Kalıcı hasara yol açan rahatsızlıkların kısmi olarak iyileştirilmesi için veya hastalık sonrası rehabilitasyon zamanlarında, SPA ve kaplıca merkezlerinde yardımcı sağlık personeli ya da başka yetkili personel aracılığı ile yapılan tedavi destekleyici ya da rehabilite edici yürütümlerin bütünü termal ve SPA-wellness turizm çeşididir (Özer ve Songur, 2012: 72).

İleri Yaş ve Engelli Turizmi

Yaşlı ve engelli olan turistlerin iyileştirilmesi ve bakımlarının yapılması için bakım evlerinde, geriatrik tedavi merkezlerinde, klinik konukevlerinde sağlık eğitimi almış sertifikalı çalışanlar tarafından gerçekleştirilen yürütümlerin bütünü, ileri yaş ve engelli turizmini ortaya çıkarmaktadır (Özer ve Songur, 2012: 72). Bakıma muhtaç olan yaşlıların, bakım gereksinimlerinin yerine getirilmesi için kendi ülkelerinden diğer ülkelere gerçekleştirdikleri seyahat, yaşlı turizmi olarak da ifade edilmesi mümkündür (Özsarı ve Karatana, 2013: 140).

Dünyada Sağlık Turizmi

Dünyada sağlık turizminde öne çıkan ülkeler şu şekildedir: termal turizmde Malezya, Hindistan, Türkiye; SPA-Wellness turizminde Avusturya, Bali, Çek Cumhuriyeti, Macaristan, Maldivler ve medikal turizmde ise Brezilya, Hindistan, Panama, Kosta Rika, Malezya'dır (Özer ve Songur, 2012).

Almanya termal turizmde dünyada mühim bir yere sahiptir. Almanya'da resmi belgeye sahip termal merkez sayısı 263 tanedir ve bu kuruluşlarda toplam 750.000 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Çek Cumhuriyeti'nde ve Slovakya'da son zamanlarda gelişmiş tedavi edici özelliği sahip kaplıca merkezleri kurulmuştur. Bu iki ülkede toplam 60 tane termal merkez olmakta, yıl içinde yaklaşık 500.000'e yakın hastaya buralarda hizmet verilmektedir. Ayrıca, Fransa'da 104 tane ve İspanya'da 128 tane, İtalya'da 360 tane civarı termal tesis yer almaktadır. Rusya'da pek çok kür merkezi bulunmakta, senede 8 milyon turist tarafından ziyaret edilmektedir. Japonya'da 1500 tane kaplıca merkezi bulunmaktadır. ABD'deki Arkansas eyaletinde 55 bin bireyin faydalanacağı termal tesis inşa edilmiş, Hawaii'de turizmi 12 aya yayabilme amacıyla termal turizm ağırlıklı yürütümlere başlanılmıştır (Yardan vd., 2014: 36). Macaristan, Avrupa kıtasında bulunması sebebiyle Avrupa'nın sağlık turisti gönderen ülkeleri için mühim bir sağlık merkezi fonksiyonunu üstlenmektedir. En başta diş tedavileri (protez, implant vb.) olmak üzere, saç ekimi, estetik ve plastik cerrahi gibi çeşitli tedavi yöntemlerinde Avrupa'da ilk sıralara çıkan ülkelerin başında Macaristan gelmektedir (Aktepe, 2013: 176).

Asya ülkeleri arasında yer alan Hindistan, kaliteli sağlık hizmetlerini daha uygun fiyata sunabildiği için sağlık turistlerinin tercihte bulunduğu bir ülke haline gelmiştir. Hindistan'ı sağlık alanında güçlü kılan faktörler arasında; ülkedeki sağlık tesislerinin sahip olduğu teknoloji ve mevcut hastanelerin altyapısının Amerika ile Avrupa ülkelerinin standartlarında olması, doktorların eğitimlerini yurt dışında tamamlamaları ve enternasyonal tecrübeye sahip olup batıdaki tedavi metodlarına tam olarak hâkim olmaları, tedavilerin çok kısa zaman diliminde gerçekleştirilmesi, tedavi fiyatlarının uygun olması sayılabilmektedir (Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı, 2013: 13).

Singapur medikal turizm merkezi olarak dünyada öne çıkan ülkeler arasında yer almaktadır. 1997 senesinde Asya kıtasında en iyi sağlık sistemine sahip olmuş ve dünyada 6. sırada kendine yer bulmuştur. Singapur bu anlamda küresel bir üne kavuşmuştur. Bu ülkenin dünya çapındaki bu ünü Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) 2000 senesindeki raporunda doğrulanmıştır (Lee, 2010: 486). Singapur son zamanlarda Güney Asya ve Orta Doğu bölgelerinden, Çin'den, Endonezya'dan, Malezya'dan çok miktarda sağlık turisti çekmektedir. Singapur'da sağlık turizmi devlet politikası durumuna gelmiştir. Bu ülkedeki özel hastanelerin ve devlet hastanelerinin sundukları hizmet kalitesi olabildiğince yüksektir. Bilhassa hijyen alanında çok ileri durumdadır. Singapur'daki sağlık tesislerinin pek çoğu, uluslararası standardizasyon ve akreditasyon kurumları tarafından akredite edilmiştir. Bu

hususiyetlerinden ötürü komşu olan ülkelere gelen sağlık turistlerinin yanı sıra İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri'nden de sağlık turistleri Singapur'u tercih etmektedirler. Tayland son yıllarda sağlık turizminde hızlı büyüme gösteren, yabancı müşterileri çekebilen uluslararası alanda bir üne sahip olmuştur (Cohen, 2008: 32). Sağlık turizminde önemli bir potansiyele sahip olan Tayland, cerrahi müdahaleler, organ nakli, kardiyoloji, ortopedi, diş ve kozmetik için diğer Asya ülkelerinden sağlık turisti çekmektedir. Tayland, mental tedaviler, fizik tedavi ve SPA konusunda aynı bölgede bulunan diğer ülkelerden çok daha ileri bir seviyededir. Devlet teşvikleri medikal turizmin gelişim göstermesi açısından mühim bir rol üstlenmektedir (BAKA, 2013: 14-15). Tayland medikal turizmde popüler hedef olmayı sürdürürken, Tayvan ve Kore ülkeleri de medikal turizm pazarına 2009 senesinde katılım göstermiştir (Lee, Han ve Lockyer, 2012: 71).

Ürdün; ortopedik ameliyatlar, nörolojik ameliyatlar, kardiyolojik işlemler, organ nakli, diş tedavileri ve medikal turizm alanlarında dünyada popüler durumdadır. Ürdün'de sunulan sağlık hizmetleri fiyatı, Amerika Birleşik Devletleri'ne göre %25 oranında daha düşüktür (Yardan vd., 2014: 37).

Suudi Arabistan Krallığı, medikal turizm ve bilhassa diş hekimliğinde ve estetik cerrahide Hac ziyaretleri ile diğer Körfez ülkelerinden gelen hastalar için bir bağlantı yeri olmaya çaba sarf etmektedir (Connell, 2006: 1095).

Sağlık turizmi yeryüzünde son on sene içinde sağlık hizmetlerinden faydalanmak için kendi ülkelerinden diğer ülkelere seyahat eden insan sayısının artması, 2010 senesi itibarıyla aynı amaçla seyahat yapılarak meydana gelen ekonomi boyutunun 60 milyar dolar olması ve ülkeler yönünden olabildiğinde kayda değer bir gelir sağlama aracına dönüşmeye başlamasıyla kendi çekiciliğini gündün güne artırmaktadır (Yılmaz, Sarıaydın ve Dilci Sönel, 2020: 74).

Bir iktisadi gösterge olarak sağlık turizminin pek fazla ülkenin gayri safi milli hasılasında önemli etkileri vardır. Yani sağlık turizmi istihdam meydana getirmekte, meslek türleri oluşturmada, yatırımı çekmekte ve dış ticaret dengesini geliştirmektedir. Sağlık turizmi sağlık turisti sayısı yönünden yeryüzünde turizm sayılarıyla kıyaslandığında lider bir konumda yer almasa da yüksek maliyete sahip olan tedavi ücretleri ve uzun konaklama zamanlarından dolayı en fazla finansman kullanan sektörlerden biri olarak görülmektedir. Sağlık turizminin ekonomiye etkileri iki bileşenden meydana gelmektedir. Birincisi, kişilerin yolculuklarından kaynaklanan turizm girdisi; ikincisi ise, sağlık turizminin destekleridir. Genel olarak temel ölçüt, sağlık turizminin ülke ya da bölgenin gayri safi milli hasılasında meydana getireceği tahmini artıştır (iş olanağı oluşturma, vergi geliri sağlama gibi). Turistlerin satın aldıkları ürün-hizmetler için çeşitli ülkelerde gerçekleştirdikleri harcamalar ekonomiyi doğrudan ve dolaylı olarak etkilemektedir. Bu noktada doğrudan etki oluşturanlar; turizm sektörünün konaklama kuruluşları, acenteler, spor, ulaşım ve kültür varlıklarıdır. Yine bu noktada dolaylı etki oluşturan iktisadi aktiviteler ise turizme ait olmayan sektörlerden ve turistlerin doğrudan

tüketiminden meydana gelmektedir. Bundan dolayı doğrudan ve dolaylı etkilerin tümü ekonomide katma değer oluşturmaktadır. Sağlık turizminin ekonomiye etkisinin en fazla göze çarpan gözlem durumu ilgili işletmelerin ekonomisindeki iyileşmeden anlaşılabilir. Bu noktada sanatoryumlar, hastaneler, spa merkezleri, sağlık merkezleri, sağlık sistemleri örnek olarak verilebilmektedir. Ayrıca sağlık turizmi ülkenin sağlık sistemlerinin gelişme sağlamasını olumlu yönde etkilemektedir. Bu sebeplerle birden fazla ülke sağlık turizminin gelişmesi, ekonomi ve yatırımların bu sektöre kayması ve yabancı medikal turist çekmek için çalışmaktadır. Örneğin; 4.4 milyon nüfusa sahip olan Singapur'un sağlık turisti sayısını çok az zaman içerisinde senede 1 milyona yükseltmeyi amaçlamaktadır. Yine Tayland'daki medikal turist sayısı senede 1,3 milyondur. Hindistan senede 450000 uluslararası hasta ağırlamaktadır. Güney Kore'nin özel teşvikler sayesinde 2020 yılında 1 milyon sağlık turisti ağırlayacağı düşünülmüştür (Bayar, 2019: 13-14; Dimanche ve Andrades, 2016).

Sağlık turizmi kapsamında ziyaret edilen alanlara göre tedavi maliyetleri, hastaların yer aldıkları ülkelere göre %50, %70 ve %80'e kadar maliyetten tasarruf sağlamaktadır (Bulut ve Şengül, 2019: 55; Newman, 2006). Örneğin; ABD-New York'ta kalp ameliyatı 250000 ABD doları iken, Hindistan-Yeni Delhi'de kalp ameliyatı 50000 ABD dolarıdır (Bulgan, Oksay ve Korucu, 2016: 38; Bulut ve Şengül, 2019: 55). Bu noktada ABD'deki maliyetlere karşılaştırmayla %80 tasarruf edilebileceği görülmektedir. Ayrıca bypass ameliyatları sınıfında 11375-15000 ABD dolarıyla en uygun fiyata sahip olan operasyonlar Türkiye'de gerçekleştirilmektedir. Yine Türkiye omurga füzyonu ameliyat işlemlerinde 7125 ABD doları fiyatıyla Tayvan'dan sonra ilk sırada yer almakta bununla beraber kemik iliği naklinde de 40000-70000 ABD doları fiyat aralığında bulunması sayesinde Hindistan'la ilk sırayı paylaşmaktadır (Bulut ve Şengül, 2019: 55; Gündüz, 2015). Bugün birden fazla Asya ülkesi sağlık turizm piyasasına hakimdir. Hala fazla sayıda ülke de bu piyasanın içerisine girmeye uğraşmaktadır. Bilhassa Hindistan olabildiğinde düşük fiyatlarla söz konusu piyasanın içinde kayda değer bir yer edinmiştir (Bulut ve Şengül, 2019: 55).

Türkiye'de Sağlık Turizmi

Türkiye ulaşım, fiyat, iklim, bitki örtüsü ve güvenlik açısından bazı göreceli avantajlara sahiptir. Medikal turizm, termal turizm ve SPA-Wellness, spor turizmi, ileri yaş turizmi açılarından fevkalade avantajlı bir konumdadır. Çoğu kimseye hitap edebilecek nitelikleri kendisinde barındırmaktadır. Hatta, coğrafik yakınlık, ülkelerinde bulunmayan iklim ve doğa koşulları sebebiyle ve kültürel benzerlik etkenleri de göz önünde tutulduğunda Türkiye, Ortadoğu ülkeleri için de mühim bir sağlık turizmi destinasyonu haline gelebilecek konumda yer almaktadır (Yardan vd., 2014: 33).

Sağlık turizminin gelişim göstermesiyle beraber Türkiye'de bu alandaki yatırımlar hızlanmaya başlamış bulunmaktadır. Bilhassa lazerle yapılan göz ameliyatlarına

yabancı turistlerin ilgi duymasıyla pek çok göz hastanesi Ege ve Akdeniz Bölgeleri'nde yeni projelere başlamış bulunmaktadır (İçöz, 2009: 2272).

Son zamanlarda Türkiye'de yeni yatırımlarla beraber (bu yatırımlara devlet de destek sağlamakta) modern teknolojilerin gelişmesi Ankara, İzmir ve İstanbul'da ulusal sağlık hizmetleri kalitesinin artmasını sağlamıştır. Bu durumun bir sonucu olarak Türkiye; Rusya, Avrupa ve Orta Doğu'nun medikal turizmi (tedavi amaçlı sağlık turizmi) için bir pazar olma özelliği taşımaktadır (Zengingönül vd., 2012: 15).

Türkiye'de sunulan medikal hizmetler genel olarak; dış ameliyatları (protez ve implant tedavileri), göz ameliyatları, tüp bebek tedavileri, kalp-damar hastalıkları tedavileri, plastik ve estetik operasyonlardır (yağ alma, yüz gerdirme, burun ameliyatı vb.) (Şahbaz, Akdu ve Akdu, 2012: 277).

Türkiye termal turizmde dünyanın sayılı ülkeleri arasında bulunmaktadır. Bu görüşe ek olarak; Türkiye jeotermal kaynaklara ev sahipliği etmek bakımından dünyada yedinci sırada yer almaktadır. Bununla birlikte Türkiye'nin birçok jeotermal enerji kaynağı vardır (Aktepe, 2013: 177).

Türkiye birçok açıdan (coğrafi konumu, ekonomik fiyatı, turizm ülkesi olması, kaliteli sağlık hizmeti sunumu, sağlık alanında ileri teknolojiye sahip olması vd.) avantajları bir arada bulundurmasından dolayı sağlık turizmi kapsamında turistler tarafından tercih edilmektedir (Tontuş, 2017; Çam ve Çılgınoğlu, 2021b).

Genel olarak sağlık turizmi konusunda Türkiye'yi seçen turistlere sağlık olanaklarıyla birlikte iyi ve kaliteli rekreasyon olanaklarının sunulması önemlidir (Çılgınoğlu, 2020). Türkiye bu şekilde sağlık turizmi kapsamında daha da olumlu gelişmeler sağlayabilecektir.

Yöntem

Araştırmanın Amacı

Sağlık, insanların hayatında çok önemli bir yere sahiptir. Sağlık amaçlı hizmet veren işletmeler günden güne sayısını artırmaktadır. İstanbul, gerek konum olarak gerekse iş gücü ve nüfus olarak Türkiye'de ön plana çıkan iller arasında yer almaktadır. İstanbul'da hizmet gösteren termal, SPA-wellness işletmelerinin mevcut rahatsızlıkların, hastalıkların acısını hafifletme, çare bulma açısından özelliklerini, niteliklerini geliştirmesi, bu işletmelerin sayısının artırılması, İstanbul'un sağlık turizmi alanında ulusal ve uluslararası alanlarda daha çok tanınmasına dikkat çekilmesi için böyle bir çalışma başlatılmak istenmiştir. Sağlık alanında yapılan termal ve SPA-wellness turizmi ile ilgili yapılan çalışmaların, diğer sağlık turizminin alt dallarının bazılarında az olması itibarıyla bu tür araştırma girişiminde bulunulmuştur.

Bu çalışmanın amacı, İstanbul'daki Termal ve SPA-wellness hizmeti veren işletmelerin hizmetlerini kullanan müşterilerin hizmete yönelik deneyimlerine ilişkin değerlendirilmelerini ortaya çıkarmaktır. İstanbul, diğer turizm çeşitlerinde olduğu gibi sağlık turizminde de en önemli potansiyele sahip iller arasında gelmektedir. Sağlık insanlar için hep önemli olmuştur ve hayati önem

taşımaktadır. Çalışma, İstanbul ilinde bulunan termal, SPA-wellness hizmeti sağlayan işletmelerin müşterilerine karşı sunduğu sağlık hizmetlerinin etkisinin bilinmesi açısından önem arz etmektedir. Bu işletmelerin sağlık hizmetleri konusunda ise rahatsızlıkları önleyici, hastalıkları tedavi edici konulara odaklanılmıştır.

Araştırmanın Önemi

Türkiye turizm alanında özellikle de sağlık turizminde çok büyük potansiyele sahip olmakla birlikte bu konuda dünyada önemli bir konumda yer almaktadır. Türkiye’de sağlık turizmi denildiğinde akıllara ilk gelen kentlerden biri İstanbul’dur. İstanbul’un sağlık turizmindeki önemine vurgu yapmak, söz konusu ildeki termal, SPA-wellness hizmeti veren işletmelerin bilinirliğini artırmak ve bu doğrultuda da İstanbul iline dolayısıyla da Türkiye’ye gelen sağlık turisti sayısını artırmak önem arz etmektedir.

Konuyla ilgili olarak; misafir (müşteri) deneyimleri, hizmeti yeniden tercih etme, hizmeti tavsiye etme durumları açısından önem taşımaktadır. Ayrıca bu deneyimler işletmelerin itibarı ve imajı açısından da önemli olarak görülmektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Söz konusu araştırmanın yöntemi nitel araştırma yöntemi olmakta ve araştırma doküman analizi tekniğiyle değerlendirilmektedir. Yöntem kapsamında İstanbul’daki termal, SPA-wellness hizmeti veren işletmelerin web sitelerinde bulunan kullanıcı yorumları dikkate alınmıştır. Hizmetler ne kadar çok kaliteli olursa, müşteriler tarafından o kadar çok beğenilecektir. Hizmet sektöründe

en önce müşteri tatmini ve memnuniyeti gelmektedir. Müşteri istek ve ihtiyaçlarının güzel şekilde karşılanması bir işletmenin varlığını uzun süre devam ettirebilmesinin en önemli unsurlarından biridir.

Araştırmanın Veri Toplama Aracı

İstanbul’daki termal, SPA-wellness hizmeti veren işletmelerin web sayfaları özenle irdelenmeye çalışılmıştır. İşletmelerin web sayfası üzerindeki kullanıcı yorumları dikkate alınmıştır. Özellikle bu yorumlarda bir rahatsızlığı, bir hastalığı olan kişilerin bu yakındıkları durumlardan duydukları acının azaltılması ya da tamamen ortadan kaldırılmasının belirtilmiş olduğu öne çıkarılmaktadır.

Öncelikle bu araştırma kapsamında www.spafoni.com, www.tripadvisor.com ve www.grupanya.com gibi internet sitelerinden yararlanılmıştır. Konu kapsamında yorum özelinde önemli olduğu düşünülen 11 adet işletmenin bilgisine ulaşılmıştır. Bu kapsamda yer alan işletmelerin araştırma konusuna dahil edilmesinin nedeni, insanların bu işletmelere yönelik sağlık rahatsızlığı veya rahatsızlıklarının ortadan kaldırılması ya da azaltılması ile ilgili internet üzerinde çeşitli sitelerde yorumlarda bulunmaları ve yine bu işletmelerin İstanbul ilinde yer almasıdır. Bu noktada uygun olmadığı düşünülen işletmeler söz konusu araştırmaya dahil edilmemiştir. Araştırmaya dahil edilen işletmelerin de kendilerine ait olan web sitelerindeki kişi yorumları dikkate alınmıştır. Kişi yorumlarının altında ise yorum yapılan zaman yer almaktadır. Kişilerin isim bilgileri ve cinsiyetleri belirtilmemiştir. Araştırmada belirtilen kişilere katılımcı denilmiştir.

Bulgular ve Analiz

Tablo 1. Bulgular Tablosu

İşletmelerin İsimleri	Açıklama	Toplam Görüş Sayısı
The Green Park Hotel (Pendik)	Katılımcı 1: Arkadaşım buradaki anti-stres masajını çok önerdi. Ben de denemek istedim. Gerçekten terapistin masajı çok iyi, kesinlikle rahatlatıyor. Kaslarımın gevşediğini hissettim, stresten kaynaklı gerginliğimi azalttı (Haziran, 2019).	2
	Katılımcı 2: Annem için medikal masaj satın aldım. Bel ağrılarına gerçekten çok iyi geldi. Personelin ilgisinden çok memnun kaldık. Ağrılarınızdan şikayetçiyse medikal masajı mutlaka denemelisiniz. Herkese tavsiye ediyorum (Nisan, 2018).	
Suadiye Heal Center Ayurveda & Spa	Katılımcı 3: Tüm vücut masajı yaptırdım. Terapistin uygulaması çok başarılıydı. Kaslarımı gevşetti gerginliğimi azalttı. Aldığım hizmete göre fiyatı da bence çok uygun (Temmuz, 2019).	3
	Katılımcı 4: Burada selülit masajı yaptırıyorum. Faydasını görüyorum. Masaj ritüeli seçeneğinde royal ritüelini mutlaka denemelisiniz. İnsanı rahatlatıyor. Ayrıca çalışanları güler yüzlü ve ilgili. Her defasında buradan mutlu ayrılıyorum (Ocak, 2019).	
	Katılımcı 5: Yaz gelmeden önce bir arkadaşımın önerisiyle selülit masajı yaptırdım. SPA merkezinin konumu gerçekten çok iyi, ulaşımı kolay. Selülit masajını ilk kez denedim ve çok memnun kaldım. Düzenli olarak yaptırmayı düşünüyorum. Tavsiye ederim (Haziran, 2018).	
Maslak Mashattan Supra Spa	Katılımcı 6: Sırtımdaki spinal kaslardaki ağrı için gittim. Arkadaşım önerdi, onunla geldim. Çok memnun kaldım, resmen hafifledim. Burası öyle otel SPAsı gibi saatlerce yan gelip yatılacak bir yer değil, hizmetinizi alıp odanızdan çıkıp hayata karışılıyorsunuz. Konsept bir yer, çok güler yüzlü ve profesyoneller. Çok temiz. Bizim	2

	<p>resepsiyonist zannettiğimiz kişi sahibiymiş ama anlamanız mümkün değil o kadar sıradan ve mütevazı ki. Spor salonu tadilatıydı girerken biraz gürültü vardı ama SPA kısmı çok güzeldi (Mart, 2019).</p> <p>Katılımcı 7: İsveç masajı yaptırdım. Kaslarımı rahatlattı, zihnen de sakinleştirdi. Çalışanlarının güler yüzlü olması da hoşuma gitti (Haziran, 2019).</p>	
Ümraniye Crowne Plaza Spa Goa	<p>Katılımcı 8: Doktorumun önerisiyle hamile masajının ağrılarımı iyi geleceğini düşünerek biraz araştırma yaptım. Gerçekten hafifleten bir masaj deneyimi oldu. Hamileyseniz ve ağrılarınızdan şikâyetçiyse hamile masajını gönül rahatlığıyla tercih edebilirsiniz (Temmuz, 2018).</p> <p>Katılımcı 9: Kas ağrılarım sebebiyle terapistler bali masajını önerdiler ve inanılmaz memnun kaldım. Herkese tavsiye ederim (Mayıs, 2018).</p> <p>Katılımcı 10: Thai masajını tercih ettim ve çok memnun kaldım. Masaj terapistim ağrılarıma yönelik bir uygulama yaptı. Mekânın konumu, ikramları ve çalışanların ilgi alakası göz önünde bulundurulduğunda kesinlikle tercih edilmesi gereken bir mekân (Mayıs, 2018).</p> <p>Katılımcı 11: Hamile masajı gerçekten muazzamdı. Hamilelik dolayısıyla oluşan stresten ve arılardan kurtulmama çok yardımcı oldu. Çok nazik ve güler yüzlü çalışanlara sahipler. Oldukça memnun kalacağınıza eminim (Nisan, 2018).</p>	4
Scorpions Traditional Reflexology House	<p>Katılımcı 12: Türkiye'ye her geldiğimde ziyaret etmekten mutluluk duyduğum adreslerden biri. Medikal masaj yaptırdım her zamanki gibi yine sağlıkla ve şifalanıp ayrıldım. Çok teşekkür ederim (Ocak, 2020).</p> <p>Katılımcı 13: Ayak bileğim için gittim. Çok özel medikal ürünleri vardı. El yapımı medikal ürünleri. Ve yapılan masajla kendime geldim üzerine basamıyordum, çok iyi geldi. Taksim merkezinde çok şık ve çok profesyonel bir yer. Ekibe çok teşekkür ederim (Aralık, 2019).</p> <p>Katılımcı 14: Ayaklarımda çok sorun vardı. Ortopedik sorunum için tabanlık önerdiler ve aldığım refleksoloji paketi ile yavaş yavaş rahatladım. Tabanlık için önerdikleri yer de çok uzman ve kurumsaldı. Çok teşekkür ederim. Sevgiler (Aralık, 2019).</p> <p>Katılımcı 15: Sırtımın ortasında belimdeki acıyı dindirmek için masaja gitmeye karar verdiğimde ilk önce ayaklarım için refleksoloji masajı aldım. Ve hem ayaklarımda hem de bütün vücudumda rahatlatıcı etkisini hissettiğim için birkaç gün sonra sırt masajı aldım. Belimdeki ağrı çok azaldı, neredeyse geçti ve sırtımda kupa da çektirdiğim bir vücut masajı ile belimdeki ağrıdan kurtuldum. Masajımı yapan Ebru Hanım'a ve bütün Scorpions ekibine ilgili, güler yüzlü ve nazik servislerinden dolayı çok teşekkür ederim. Özenli ve derinlemesine medikal masaj ve refleksoloji için bundan sonra yerimi buldum çok mutluyum. Ayrıca hem masaj hem de sağlıklı yaşam konusunda bana verdikleri bilgiler için Ebru Hanım'a tekrar teşekkür ederim (Aralık, 2019).</p> <p>Katılımcı 16: Refleksoloji paketi aldım. Şu an 3 seans olmasına rağmen bağırsaklarımdaki rahatlamayı anlatamam! Hayatımı kurtardılar resmen (Aralık, 2019).</p> <p>Katılımcı 17: Kolumda ağrım vardı ebru hanımın masajı sayesinde 3 seans sonucunda kolumda ağrım kalmadı çok teşekkürler (Aralık, 2019).</p> <p>Katılımcı 18: Sırt ağrılarım vardı 3 seans medikal sırt seansı aldım. İnanılmaz faydasını gördüm. Bu kış aylarında çok iyi geldi herkese tavsiye ediyorum (Aralık, 2019).</p> <p>Katılımcı 19: Bel fitiğim vardı. 3 seans gittim, hiçbir şey kalmadı. İlgi. Alaka, iyi ki gitmişim Mükemmel bir yer. Rahatsız olan belinden, boynundan mutlaka gitmesini tavsiye ederim (Aralık, 2019).</p> <p>Katılımcı 20: Sırt ağrınız veya duruş bozukluğunuz varsa medikal sırt masajını mutlaka denemelisiniz. Kaliteli hizmeti ile beraber (Aralık, 2019).</p> <p>Katılımcı 21: Süper bir terapiydi. Sırtımdaki tüm yüklerden kurtuldum, sanki 5 yıldız, 10 numara. Belimdeki ağrılardan sırttaki ağrılardan kurtuldum gibi. Kendimi kuş kadar hafif hissettim. Terapist ebru hanıma teşekkürler (Kasım, 2019).</p> <p>Katılımcı 22: Profesyonel masaj hizmeti veren İstanbul masöz bulmak için ebru hanım doğru adrestir. Masaj terapistinizi ziyaret ettiğinizde, bütün faktörler hakkında çok yönlü olduğuna emin olabilirsiniz. Ebru hanım iyi ki geldim. Sırt ağrısından mı şikâyetçiydim ve ebru hanım sayesinde geçti inanın. Konsültasyon, kolaylıkla sizin çizelgeniz ile uyuşabilir ve diğer giderleri düşünmezsiniz! Uzman bir</p>	34

	<p>masaj terapistinden haftada bir ya da iki haftada bir randevu almak, sırtınızdaki ağrının geçmesine ciddi anlamda yardımcı olabilir. Ellerinize sağlık ebru hanım (Kasım, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 23: Reflexology kesinlikle yaptırım. Çok şifalı ellere teslimsiniz. Ben hızımı alamayıp medical masajda yaptırdım çok memnun kaldım. Bundan sonra ayda bir defa kendime özel zaman ayırdım buraya gitmek için. Aşırı ilgililer ve şifalılar. Çok teşekkür ederim tekrar (Kasım, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 24: Ayağımdaki problem için gittim. Uygulamayı çok beğendim. Ayağım ağrıyordu, ona uygulama yapılırken bağırsaklarımın bu masajla çalıştığını ve sindirim konusunda da faydasını gördüm. Çok teşekkür ederim. Görüşmek üzere (Kasım, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 25: Yabancı bir arkadaşım ile gittim. Ayak reflexology masajı yaptırdık. Harikaydı! Bayıldık!!! Sonrasında o kadar rahatladı ki ayaklarımız anlatamam! Sanırım ben her ay arkadaşım da her Türkiye'ye geldiğinde oraya gideceğiz (Ekim, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 26: Boynum ve sırtımda uzun zamandır yer alan ağrılarım için gittiğim mekânda, girişimden çıkışıma kadar olağanüstü yakınlıkla karşılandım. Uygulanan aromatik masaj sayesinde boyun ve sırt ağrılarımdan kurtuldum. Müthiş bir deneyim idi. Kesinlikle tavsiye ederim (Ekim, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 27: Kollarımın ağrısına çözüm bulmak için gittim. Ellerime peeling yapıldıktan sonra omuz başlarıma kadar masaj yapıldı. Uygulama sonrasında kollarım çok hafifledi. Ağrısı geçti. Çok teşekkürler, sevgiler (Ekim, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 28: Kız arkadaşım hediye olarak aldığı hizmetten çok memnun kaldık. Güler yüzlü ve samimi bir şekilde karşılandık. Kız arkadaşım masaja bayıldı. Sonraki gün ağrı sızı olmadığını belirtti. Fiyatı birazcık pahalı olsa da hizmeti kesinlikle öneririm (Ekim, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 29: Omurgamın bel noktasındaki omurlarda dışarıya doğru bir bombelenme vardı. Yani omurga sapması şikâyetiyle gitmiştim. Ebru Hanım ile yaptığımız seanslar neticesinde kendimi bildim bileli dışa doğru çıkık olan bel omurlarım olması gerektiği hale geldi. Bu süreçte Ebru Hanım çok yardımcı oldu ve benim için adeta bir yol gösterici işlevi gördü. Mutlaka gidilmesi gereken bir yer (Eylül, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 30: Ebru hanımın beden taramasında bu kadar iyi olabileceğini, ruhu bu kadar iyi okuyup, şifalandırma sanatını bu kadar iyi yapabileceğini; Figen hanımın refleksolojide, vücudun nerede noksanlığı varsa orayı şifalandırmada, her ikisinin de yaptığı masajlarda bu kadar iyi olabileceğini, Birkan beyin misafirperverliğinin, azminin ve çalışmalarının beni kendilerine bu kadar çekeceğini düşünmemiştim. İşlerinin ehliyelerini bulmak kolay değil (Eylül, 2019)...</p>	
	<p>Katılımcı 31: Yoğun anksiyete ve geçmeyen baş ağrısı sebebi ile Ebru hanıma gittim. Ardından da Mert beye ayak masajı yaptırdım ardından kuş gibi çıktım. Düzenli olarak gitmeye karar verdim. Herkese tavsiye ederim (Eylül, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 32: Antalya'da bir arkadaşımın tavsiyesi üzerine ebru hanıma medikal masaja gittim. Burası sanki bir şifahane gibi muhteşem enerjisi, müzikleri, çalışanların samimi güler yüzlü sohbetleri muazzamdı. Sonra eşimle ayak masajı yaptırdık. Yıllardır ayaklarımın bu kadar hafiflediğini bilmiyorum inanın. Sırtım hafifledi, yüklerim gitti. Eşimin bacaklarında uygulanan özel ödem sökücü yağ ile bütün ağrılardan kurtuldu. Yine geleceğiz. Hep geleceğiz. Teşekkürler (Eylül, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 33: Çok yoğun sırt ağrısı şikâyetiyle tavsiye üzerine gittim. Ebruyla tanıştım orda, kendisi işiyle alakalı her şeyi bilmekte. Sırt ağrılarımı nerdeyse kurtuldum. 2 3 seans sonra çok daha iyi olacağımdan eminim. Artık dik durabiliyorum ve omuzlarımı oynatabiliyorum. Ebruyla yapılan sohbet ve enerjisi sayesinde çıktığınızda psikolojik olarak rahatlamaya da yardımcı oluyor. Bugüne kadar çeşitli yerlerde medikal masaj yaptırdım fakat aldığım sonuç hiç bu kadar iyi olmamıştı. Artık vazgeçilmezsiniz. Şiddetle tavsiye ediyorum (Ağustos, 2019).</p>	
	<p>Katılımcı 34: Bölgesel ağrılarım için 2 seans medikal masaj yaptırdım. Ağrılarım azalma rahatlatma oldu. Verdikleri hizmet denemeye değer. Özellikle Ebru Hanımın çabası, ilgisi yaklaşımı... Benim önerimle arkadaşım da tek seans tüm vücut medikal masaj yaptırdı. Oldukça memnun kaldı. Teşekkürler (Ağustos, 2019).</p>	

	<p>Katılımcı 35: Uzun zamandır bu kadar derin, arındırıcı, sakinleştirici bir uygulama yaptırmamıştım. Bugün keşfettim medikal masajı. Gerçek bir şifa; hem ruha, hem bedene, hem zihne. Bütünsel bir yöntem. Herkesin mutlaka deneyimlemesi gerek. Hele de kronik stres sonucu oluşmuş, yer etmiş şikâyetleriniz varsa. Hepsine deva. İçerisi tam bir saklı cennet. Tüm ekip ve uygulamayı yapan Ebru Hanım, çok içten, güler yüzlü. Tertemiz enerjileriyle muhteşem bir pozitif atmosfer yaratmışlar, şehrin karmaşasında bir arınma noktası; huzur dolu!!! Tekrar tekrar deneyimlerim (Ağustos, 2019).</p> <p>Katılımcı 36: İşim gereği çok uzun saatler ayakta kaldığım için, arkadaşlarımdan tavsiyesi ile ayak masajı ve medikal sırt masajı aldım. Sırtımın ağrısı geçti, ayaklarım rahatladı, kendimi çok iyi hissettim. Herkese öneririm, kesinlikle gitmelisiniz. Sıcak ve samimi bir ortam, çalışanlara çok teşekkür ederim (Ağustos, 2019).</p> <p>Katılımcı 37: Vücudunuzun ayaklarınızın ihtiyacı olan şifayı Scorpios Refleksoloji de bulacaksınız. Burası ayaklarınız için Saklı Cennet gibi bir yer. Özellikle ayaklarınıza uygulayacakları köpükle temizleme ritüeli sizi şahane hissettirecek. Sadece Refleksoloji değil Sırt Masajı, Selülit Masajı gibi seçeneklerden de yararlanabilirsiniz (Ağustos, 2019).</p> <p>Katılımcı 38: Medikal sırt masajı seansı aldım. Taksim tam ortasında böyle dinlenip, soluklanacağım bir yer bulacağımı tahmin etmezdim. Müzikler çok iyi. Doktorların çare bulamadığı boynuma burada çözüm buldum. Medikal krem de olay. Teşekkürler (Temmuz, 2019).</p> <p>Katılımcı 39: Sırt ağrılarım çok uzun süredir bir çözüm bulamamıştım. Özellikle kış aylarında çok sorun yaşıyorum. 3 seans medikal sırt masajıyla tüm ağrılarımı veda ettim. Kış için tekrar rezervasyon bekliyorum size de tavsiye ederim (Temmuz, 2019).</p> <p>Katılımcı 40: Talimhanenin en kolay lokasyonunda ayak masajı yaptırmak için en uygun yer. Bir ayak masajı ile tüm vücudunu iyileştirebilirsiniz. Bir sonraki sefer için randevu aldım. Size de tavsiye ederim (Temmuz, 2019).</p> <p>Katılımcı 41: Sırt ağrılarım ve kolumdaki ağrılar için gittim. Bütün ağrılarım geçti. Çok teşekkür ediyorum. Ortam, atmosfer ve müzikler harikaydı (Temmuz, 2019).</p> <p>Katılımcı 42: İş stresinden ötürü çok yorgun olduğum bir gün rezervasyon yaptırdım. Medikal sırt masajı seansı aldım. Aldığım hizmet profesyonelliğin de çok ötesindeydi. Sırtım, boynum hafifledi ve ağrısı tamamen yok oldu. Çok teşekkür ederim (Temmuz, 2019).</p> <p>Katılımcı 43: Uzun süre ayakta çalıştığım için ayak masajı yaptırmaya karar vermiştim. Seanstan sonra ayaklarım da hiç ağrı kalmadı. Gerçekten rahatlamış hissettim. Çalışanlar oldukça profesyonel ve samimi. Tavsiye ederim arkadaşlar (Temmuz, 2019).</p> <p>Katılımcı 44: Bir arkadaşımın tavsiyesi üzerine yolum Taksim'e düşünce ve işlerimden dolayı bayağı da yürüyerek yol kat edince hadi yaptır Gürkan dedim kendi kendime. Daha önceleri klasik olarak bir leğen içerisine tuzlu su koyup daha sonrasında az da olsa ufak bir rahatlama yaşar ya insan hani, buradaki duygu öyle bir duygu değil. Burada birçok çeşit masaj türleri var ama vaktimin kısıtlı olmasından dolayı ben 30 dakikalık ayaklarım için refleksoloji masajı istedim. Ama inanın anlatılmaz yaşanır denir ya, yok böyle bir masaj. Masajdan sonrasında ayaklarınız var mı yok mu ya da onlar size mi ait ya da sizi resetlediler mi hiçbir fikriniz olmuyor. Zaten mekan girişinden itibaren ortamın ambiyansı, müzikleri ve çalışan personelin ilgi, alakası son derece mükemmel diyebilirim. Fiyatları da bana göre çok uygun geldi ve Ağustos sonuna kadar da tanıtım amaçlı kampanyaları devam etmekte. Kısaca özetlemek gerekirse, arayıp da bulamadığınız şifayı burada bulabilirsiniz diyebilirim (Temmuz, 2019).</p> <p>Katılımcı 45: İlk kez gittiğim bir yerdi ve tavsiye üzerine gitmiştim. Çok memnun kaldım ve dolu dolu 45 dakika hem ağrıyan sırtıma iyi geldi hem psikolojime. Çok sıcakkanlı bir bayandı işlemi uygulayan kişi ve aynı zamanda meditasyon yaptı diyebilirim. Çıktığımda yeniden doğmuş gibiydim ara ara gideceğim herkese tavsiye ederim. Bir kez geliyoruz hayata mutlu olmaya bakın (Temmuz, 2019)...</p>	
Çukurca Hamamı	<p>Katılımcı 46: Son 5 yıldır dünyanın her yerinde birçok farklı hamamda buldum ya da dürüst olmak gerekirse burası listenin başında olabilir! Herkes çok kibar, profesyonel ve yardımsever. Yer bozulmamış ve gerçekten gördüğüm en güzel hamamlardan biri. Surreya rüya paketi rezervasyonu ve mutlak bir zevkti. İki</p>	1

	terapistim var: biri banyo için, diğeri masaj için. Her iki bayan da muazzam bir iş yaptı ama özellikle de masöz. Basınç haklıydı ve gerginliği nasıl hafifleteceğini ve kasları nasıl canlandıracağını gerçekten biliyordu. Cennet oldu! Kullandıkları tüm ürünler organikdir - buna dikkat eden misafirler için bir bonus (Ekim, 2018).	
Ambassador Spa & Beauty Salon	Katılımcı 47: Sihirli el. Ağrı omuzum vardı ve şimdi iyileşiyorum. Serbestçe hareket ettirebilirim. İstanbul'a transit geçişte onlar tarafından masaj yaptırmayı denemenizi öneririm (Ocak, 2020).	6
	Katılımcı 48: Sadece Sibel ile inanılmaz bir derin doku masajı vardı ve o sadece her şeyi doğru yaptı ve sırtımdan ve boynumdan bazı muazzam gerginlik serbest bıraktı ve geçmeden önce masajın tadını çıkarmak ve biraz gerginlik bırakmak için yaklaşık 2 saatiniz varsa tavsiye ederim (Ocak, 2020).	
	Katılımcı 49: İstanbul havaalanında geçiş yapıyordum ve öldürmek için 5 saatim vardı. Uğradım ve çok yorgun olduğum için bir masaj istedim. Bu yerde çalışan insanlar çok misafirperver ve tüm ihtiyaçlarıma dikkat ediyorlar. Sibel tarafından masaj yaptırdım, çok rahatladım ve sırtımdaki ağrı için bana yardımcı oldu. Zamanınız varsa burasını tamamen tavsiye ederim (Aralık, 2019).	
	Katılımcı 50: Ahmet mükemmeldi. 30 dakikalık omuz ve boyun masajıydı. Bir süre bu omuz ağrılarım vardı, seyahat etmeden önce bile sağ omzumdan her zaman rahatsız olacağım ve bu ağrıyı daha az bir sürede inanılmaz derecede azalttı. İyi hizmet için teşekkürler (Aralık, 2020).	
	Katılımcı 51: Zeki bana en iyi ayak ve sırt masajını yaptı. 13 saatlik bir uçuştan sonra, sorun alanlarımın tamamının uçuşumun bir sonraki ayağı için rahatsızlık yaratmamasını sağladı. Personel burada çok profesyonel, güler yüzlü ve misafirperver. Bağlantı kurarken bir deneyim oluşturmak için gayretle çalıştılar. Bu tesisi tavsiye ederim! Olağanüstü bir deneyim için teşekkür ederiz (Kasım, 2019).	
	Katılımcı 52: Korkunç bir baş ağrısıyla 5 saatlik bir mesele yaşadım. Ahmet'in 30 dakikalık ekspres sandalye masajı için elçiyi ziyaret ettim. Deneyimim harikaydı ve başım ağrıyordu. Ayrıca sonunda çay ve Luka teklif edildi (Kasım, 2019).	
Felicity Spa Merkezi	Katılımcı 53: İstanbul'a vardığımda çölde bir aylık bir yolculuğa ve ekstra bir bagajla kayıp bir uçuşa geliyordum, bu yüzden gerçekten yorulmuşum. Rahatlamak için Felicity'i seçtim. Yüzme havuzu, sauna, Türk hamamı ve masaj ile dolu paketi aldım. Benim boynumda bir kramp vardı, bu yüzden 30 dakikalık refleksoloji eklediğim tıbbi masajı almam önerildi. Deneyim şaşırtıcıydı. Ben büyük bir masaj hayranıyım ve standartlarımla sıkı bir şekilde ilgileniyorum. Masaj aletinin boynumun krampını aldığını ve bana yeni bir çift ayak teklif ettiğini söylemeliyim. Sonra günler sonra hala ayaklarımdaki en ufak rahatsızlığı hissetmiyorum. Ayrıca, kırılğan damarlarım ve kolayca çürüklerim var. Sürprizime rağmen, tıbbi masaj sert olmasına rağmen, herhangi bir çürük almadım. Mükemmel masajın yanı sıra, her şey de çok güzeldi. Orada çalışan beyefendi çok kibar, özenli ve misafirperver. Davranış şekli ve davranışları size her şeye lüks bir dizi katıyor. Dekorasyon güzeldir ve istediğiniz zaman çay, kahve ve köpüklü veya köpüksüz su alabilirsiniz. Fiyat, hizmet için inanılmaz derecede makul. Bu kaplıcaı orada tüm sağlık ve masaj sevenler için tamamen tavsiye ederim (Şubat, 2019).	4
	Katılımcı 54: İş çıkışı çok yorgun oluyorum ve sırtımın ağrıdığı hissediyorum. Böyle hissettiğimde çok sinirli oluyorum, kimseyle kötü olmamak için İstanbul'un en iyi masaj salonu olan Felicity'e geliyorum. Rahatlama ve ağrılardan kurtulma konusunda buradan daha iyi bir yer bulamazsınız. Özel yapılan thai masajı, yüz ovma masajını deneyebilirsiniz, tavsiye ederim (Ocak, 2020).	
	Katılımcı 55: Felicity Spa ile harika bir deneyim yaşadım, özellikle Hamam sırasındaki köpük banyosunu ve ayrıca 10 günlük Türkiye gezisinin ardından tüm kas gerginliklerimi gideren rahatlatıcı masajı sevdim. Personel, tüm yardımsever ve uzlaşmacı idi. İsteklerinize katılırlar ve iyi vakit geçirmenizi sağlarlar. Onlarla başka bir lüks deneyim için geri dönmek ister misiniz (Kasım, 2019).	
	Katılımcı 56: Ne muhteşem bir deneyim. Saat 9:00, bir cuma akşamı 5 saatlik deneyim. Resepsiyonda güzel adam, hem bizim orada tedavilerimiz var, düzenlemeler yaptı. Çok şanslıydık ve minnettardık, biraz dinlenmeye ihtiyacımız vardı. Masözümüz olarak iki güzel bayanımız var ve onlar da hamamlarımıza yardım ettiler. Türk hamamları harikaydı, yalnızca ikimiz mükemmeldik. SPA, 1. günde sessiz, sakin ve sadece saf mutluluk oldu. Masajlar 30 dakika sürdü ve harikaydı, sahip	

	olduğumuz her ağrıyı kırdılar ve her ikimizin de sahip olduğu birçok omuz ve sırt gerginliğini serbest bıraktılar. Geri gittik ve pazar için rezervasyonu yaptık. Pazar o kadar iyi değildi, çok meşguldü, geride koşuyorlardı, çok erken geldik, ancak tedavilerimizin başlaması için bir saat daha bekledik. SPA oldukça yüksek ve insanlar masaj sırasında hoparlörü telefonlarında tutuyorlardı ve ben masöz durdurmak ve diğer SPA kullandığı gürültüyü azaltmak için kullanmasını istemek zorunda kaldım. Masajlar harikaydı, önceki günkü bayanlarla aynı ricada bulunduk. Bu sefer daha uzun masajlar olabilir, ancak belki de 10 dakikalık bir baş masajı da dâhil edilebilir, 50 dakikalık masaja tüm farkı yaratabilir (ikinci seferde 1,5 saatlik paket vardı). Büyük çay, mükemmel SPA ve mükemmel masöz. Para için iyi bir değer. Havuz 1.5 metre derinliktedir ve jakuzi yoktur. Fakat çocuklar için küçük bir yuvarlak havuz vardır. Eğer onu bir jakuziye çevirirlerdi pastanın üzerine krema yaparlardı. Belki bunu jakuziye geçirirsiniz (Kasım, 2019).	
Taba Luxury Suites	Katılımcı 57: Yaklaşık 6 ay önce misafir olmuştum otele. Kimi sağlık sorunlarından dolayı orda konaklamıştım. Odaları rahat, çalışan resepsiyon personeli, kahvaltı yerinin alt katta olması biraz olumsuz yanları olsa da, tabii ki bütün bunlar SPA bölümüne geçene kadar. Orada kendinizi harika hissetmeniz tüm olumsuzlukları unutturuyor size. SPA bölümüne bakan Sibel hanımın sıcak yaklaşımı, harika uzman masajı tüm olumsuzlukları alıp götürüyor. Otele gidenlere buradan önerim mutlaka o büyüleyici ellere kendinizi teslim edin (Eylül, 2017).	1
Village Park Resort And Spa	Katılımcı 58: Güzel karşılama, iyi hizmet, rahat odalar, gülümseyen personel, süper SPA. Yemekler enfes, odaların manzaraları çok güzel, özellikle SPA'da masaj yaptırmayı tavsiye ederim. Ağrı sızı diye bir şey kalmıyor. Sabahları doğa yürüyüşleri yapabilirsiniz. Hafta sonu tatili için bence ideal, teşekkürler (Ekim, 2013).	1
Explore Spa ve Fitness (Etiler)	Katılımcı 59: SPA'da 90 dakikalık bir vücut masajı denedim, uzun bir uçuştan sonra siyatik ağrısını rahatlatmak ve bebeğimi taşımak harikaydı. Masajdan önce zorlukla yürüyebildim, daha sonra yapabilirim! Personel çok güzel ve sevecen (Ağustos, 2014). Katılımcı 60: Kelimeler bu iş yerinde olsun. En profesyonel tedavi. Fantastik sonuç ve oldukça fiyatlı (İstanbul'un en iyi SPA merkezi) (Temmuz, 2012).	2

Kaynak:

Bulgular tablosu www.spafoni.com, www.tripadvisor.com ve www.grupanya.com gibi internet sitelerinden yararlanılarak oluşturulmuştur.

Elde edilen bulgulara göre; araştırma kapsamında bulunan, termal ve SPA-wellness hizmeti sunan İstanbul'daki işletmeler sağlık konusunda önemli bir potansiyel sahibidir. Bu işletmelerin kullanıcılarının kendi sağlıkları konusunda olumlu anlamda bir gelişim sağladıkları düşünülmektedir. Yine bu işletmelerin sağlık turizmi konusunda önemli çalışmalar yürüttüğü ve sağlık turizmi alanında etkili olmaya çalıştığı akıllara gelenler arasındadır.

The Green Park Hotel'de (Pendik); anti-stres masajı fiziksel ve ruhsal gerginliği azaltıp, kasların gevşemesine yardımcıdır. Yapılan medikal masajlar sayesinde kişilerin bel ağrıları azalmakta veya tamamen ortadan kaybolmaktadır.

Suadiye Heal Center Ayurveda & Spa'da; tüm vücut masajı sayesinde insanların gerginliğinin azaldığı, kaslarının gevşediği görülmektedir. Yapılan selülit masajlarından memnun kalındığı ve faydasının görüldüğü bilinmektedir.

Maslak Mashattan Supra Spa'da; gerçekleştirilen İsveç masajı, kaslarda rahatlama ve zihinde ise sakinleşme sağlamaktadır. Bu işletmede verilen bazı hizmetler sayesinde sırt ağrılarının geçtiği konusunda görüş belirtilmektedir.

Ümraniye Crowne Plaza Spa Goa'da; hamilelere yönelik yapılan masaj oldukça etkilidir. Bu masaj sayesinde hamilelerin ağrısının azalma gösterdiği, stresten

arındıkları ve başkasına da tavsiye ettikleri bilinmektedir. İşletmede yapılan masaj türlerinden olan Bali ve Thai masajları da ağrıların azalmasında etkilidir.

Scorpios Traditional Reflexology House'ta; genel olarak bakıldığında yaptırılan medikal masajlar sayesinde insanlar sağlıklı olarak ve şifa bulmuş bir şekilde bu hizmetlerden memnun kalmaktadırlar. Yapılan medikal masajlar; ayak ağrılarına (ayak masajı ile tüm vücudun iyileştirilebileceği tavsiyesinde bulunmaktadır), sırt ağrılarına, kol ağrılarına, bel ağrılarına, bel fıtığına, duruş bozukluklarına, baş ağrılarına, tüm vücut ağrılarına ve bölgesel ağrılara iyi gelmektedir. Bu rahatsızlıkların giderilmesi insanları mutlu etmekte ve gerçekleştirilen hizmet karşılığında insanlar memnun kalmaktadırlar. Bilhassa uygulanan aromatik masajlar sayesinde boyun (araştırmaya katılanlardan bir tanesinin yorumunda ise şu önemli bilgiler aktarılmaktadır: doktorların çare bulmadığı boyun ağrılarına çare bulundu) ve sırt ağrılarından kurtulduğu göze çarpmaktadır. Bu işletmede hizmet verilen masaj tedavileri ve öbür hizmetlerin diğer faydaları ise şöyle belirtilmektedir: ödem sökücü yağlar sayesinde ayak ağrılarının kurtulduğu gözlenmektedir. Kronik stres sonucu oluşmuş rahatsızlıkların giderilmesinde etkilidir. Sindirim sisteminin düzenlenmesine ve iyileşme sürecine yardımcıdır. Bağırsaklardaki rahatsızlıkların giderilmesine yardımcıdır. Omurgada eğrilme

şikâyetiyle gelinmiş, verilen hizmetler sonrası olumlu sonuçlar alınmış ve omurga normal şeklini geri kazanmıştır. Anksiyete bozukluğuna iyi gelmektedir. İnsanların psikolojik olarak iyi hissetmelerine ve onların rahatlamalarına yardımcıdır. Arındırıcı, sakinleştirici bit etkiye sahiptir. Hem ruha, hem bedene, hem de zihne olumlu etkileri vardır.

Çukurca Hamamı'nda; terapistlerin gerçekleştirdikleri masaj sonrasında gerginlik seviyesinde azalma görüldüğü ve kaslarda ise bir canlanma olduğu görüşü belirtilmektedir. Ayrıca kullanılan tüm ürünlerin organik olduğu ifade edilmektedir.

Ambassador Spa & Beauty Salon'da; derin doku masajı sayesinde sırt ve boyun bölgesindeki gerginliklerin azaldığı görülmektedir. Ayak ve sırt masajı yapılmakta, faydaları görülmektedir. İnsanlar genel olarak sırt, baş, boyun, ayak, omuz ağrılarında kurtulduklarını ileri sürmektedirler.

Felicity Spa Merkezi'nde; gerçekleştirilen masajlar sayesinde omuz, sırt ve ayaklardaki ağrıların giderildiği, kasların gevşediği, rahatlama hissi olduğu ifade edilmektedir. Kullanılan bir masaj aletiyle boyun bölgesinde ortaya çıkan krampın alınmış olduğu ve bundan duyulan memnuluk izah edilmektedir.

Taba Luxury Suites'te; tüm olumsuzlukları (bu durum fiziki ve ruhsal açıdan düşünülebilir) ortadan kaldıran bir masaj hizmeti sunulduğu ifade edilmektedir.

Village Park Resort and Spa'da; yapılan masaj sayesinde ağrı sızdan eser kalmadığı ifade edilmektedir.

Explore Spa ve Fitness'ta; profesyonel tedavi hizmetlerinin sunulduğu, iyi sonuçların alındığı ve hizmet bedellerinin makul olduğu ileri sürülmektedir. Ayrıca yapılan bir vücut masajının siyatik ağrılarını iyi geldiği ifade edilmektedir. Kişi, bu masajdan önce zorlukla yürüyebildiğini, masajdan sonra normal bir şekilde yürüdüğünü belirtmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak; araştırma kapsamında yer alan, termal ve SPA-wellness hizmeti sunan İstanbul'daki işletmelerin sağlık konusunda önemli bir potansiyel taşıdığı, bu işletmelerin kullanıcılarının kendi sağlıkları konusunda olumlu anlamda bir gelişim sağladıkları düşünülmektedir. Yine bu işletmelerin sağlık turizmi konusunda önemli çalışmalar yürüttüğü ve sağlık turizmi alanında etkili olmaya çalıştığı akıllara gelenler arasındadır. Sağlık turizmi kapsamında sağlık ürün ve hizmetleri kişilerin memnun olmalarına, onların sağlıklarını korumalarına ve bunu olumlu yönde geliştirmelerine, fiziki ve ruhsal bir etkileşim oluşturarak olumlu duygular hissetmelerine yardımcıdır. Sağlık ürün ve hizmetleri sunulurken birtakım yeterlilik ve yeteneklere sahip olmak gereklilik arz etmektedir. Güler yüzlü olmak, tutum, hal-hareketlere dikkat etmek, diksiyon ve iletişim yeteneklerinin gelişmiş olması ve yabancı dil bilme bunlar arasında sayılabilmektedir.

Araştırma kapsamında bahsedilen işletmelerin sağlık ürün ve hizmetlerini kullanan insanların bu tercihlerinde kendi istek ve gereksinimlerinin etkili olduğu düşünülmektedir. Bu görüşe paralel olarak; Çam ve

Çılğinoğlu (2021b) da insanların sağlık odaklı arzu ve ihtiyaçlarının kendilerinin tercih evrelerinde yönlendirici ve etkili olduğu görüşünü ileri sürmektedirler.

Söz konusu işletmelerden sağlık hizmeti alan kişilerin genellikle memnun kaldıkları, bundan dolayı ilgili işletmelere tekrardan gidebilecekleri ve bu işletmeleri iletişim içerisinde oldukları kişilere tavsiye edebilecekleri düşünülmektedir. Bu düşünceye benzer şekilde; Öz ve Uyar (2014: 123) da sağlık hizmetlerinden memnun kalan müşterilerin aynı hizmetleri yeniden tercih edebildiklerini ve tanıdıklarına önerebildiklerini ifade etmektedirler.

Bununla birlikte müşterilerin sağlık hizmetlerine yönelik karar ve davranışlarında sağlık kuruluşlarının müşterilerin hizmet tecrübeleri ile ilgili beklentilerini iyi anlaması ve bu beklentileri etkili bir biçimde yerine getirme gereksinimi içerisinde olmasının etkili olabileceğini öne sürmektedirler (2014).

İnsanların sağlık hizmetlerinden memnun kalmaları söz konusu işletmelerin varlığını devam ettirmesi bakımından önem taşımaktadır. Gerçekten literatürde de insanların memnun kalmalarında önemli bir pay sahibi olan verimli, etkili ve değer temelli sağlık hizmetlerinin sağlık işletmelerinin ayakta kalabilmesinde önem teşkil ettiğine vurgu yapılmaktadır (Seyfioğlu, 2019). Yine literatürde sağlık hizmetlerinin kaliteli olarak görülmesinin insanların sağlık hizmetlerinden memnun kalmaları noktasında önemli derecede bir etki sağlayabileceği belirtilmektedir (Erdem, 2007). Ayrıca kaliteli sağlık hizmetlerinin hem ferdi hem de sosyal yapıyı derinden etkilediği, kişilerin mutluluklarına, işletmelerin verimliliğine ve ülkelerin kalkınmasına kadar uzanan sarmal bir ilişki meydana getirdiği üzerinde durulmaktadır (Papatya, Papatya ve Buğra Hamşioğlu, 2012: 88). Bu durum da söz konusu işletmelerin sağlık hizmetleri kalitesi konusuna önem verdiğini düşündürmekte, bunda sosyolojik ve ekonomik anlamda çeşitli olumlu etkilerin ortaya çıkmasını sağladığını akıllara getirmektedir. Yine literatürde sağlık işletmelerinde iyi derecede bir hizmet kalitesinin oluşturulması ve sürdürülmesinde insanların sağlık hizmetlerine yönelik görüşlerinin tespit edilmesi önemli olarak görülmektedir (Derin ve Demirel, 2013). Öne sürülen bu düşüncenin insanların sağlık konusundaki istek ve gereksinimlerinin daha etkili bir şekilde yerine getirilmesi noktasında ön plana çıktığı ve değer arz ettiği düşünülmektedir.

Bu çalışmadan hareketle verilen öneriler şöyledir:

- Sağlık hizmeti veren kurum ve kuruluşların sundukları ürün ve hizmetler daha geniş kitlelere ulaştırılarak, etkin ve cezbedici bir şekilde tanıtılmalıdır.
- Sağlık turizminde daha iyi bir noktaya gelebilmek ve ilerleme kaydedebilmek için altyapı ve üstyapıların artırılması, bilim ve teknolojiye daha ileriye gidilerek uygun strateji ve yöntemlerin geliştirilmesi önem arz etmektedir.
- Daha geniş kitlelere erişmek, daha popüler olmak için modern teknolojilerin ve bilimin ışığında sağlık ile ilgili gerekli daha fazla pratik çalışmalar ortaya konulmalı ve bunlar geliştirilmelidir.

- Tanıtım etkinlikleri (reklam, el kitabı, broşür, slogan, tutundurma faaliyetleri, radyo ve televizyonlarda isimlerinin duyurulması) sayesinde sağlık hizmeti veren işletmelerin tanıtılmasına ön ayak olunup, sağlık turistlerinin ilgisinin bu alana doğru çekilmesi önemlidir.

Kaynaklar

- Akat, Ö. (2000). Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği. (3. Baskı). Bursa: Ekin Kitabevi.
- Aktepe, C. (2013). Sağlık Turizminde Yeni Fırsatlar ve Türkiye'de Yerleşik Sağlık İşletmelerinin Pazarlama Çabaları. İşletme Araştırmaları Dergisi, 5(1), 170-188.
- Altın, U., Bektaş, G., Antep, Z. ve İrban, A. (2012). Sağlık Turizmi ve Uluslararası Hastalar İçin Türkiye Pazarı. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 3(3), 157-163.
- Aydın, D. ve Şeker, S. (2011). Kamu Hastanelerinde Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Uygulama Rehberi. T.C. Sağlık Bakanlığı.
- Aydın, D. ve Yılmaz, C. (2010). Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü (Sağlık Turizmi Birimi) Medikal Turizm Araştırması (Birinci Bölüm). Ankara. Erişim adresi: <https://docplayer.biz.tr/743109-Tc-saglik-bakanligi-temel-saglik-hizmetlerigenel%20mudurlugu-saglik-turizmi-birimi.html>, Erişim tarihi 15.05. 2021.
- Aydın, O. (2012). Türkiye'de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 14(23), 91-96.
- Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı [BAKA]. (2013). Sağlık Turizmi Sektör Raporu, 11-15.
- Bayar, K. (2019). Dünyada ve Türkiye'de Sağlık Turizminin Önemi ve Gelişimi: Antalya Yöresi Araştırması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Bayer, M. Z. (1992). Turizme Giriş. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını No:253.
- Boz, M. (2004). Turizmin Gelişmesinde Alternatif Turizm Pazarlamasının Önemi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bulgan, G., Oksay, A. ve Korucu, K. (2016). The Evaluation of Medical Tourism Perspective of Health Management and Tourism Management Students. Joeep: Journal of Emerging Economies and Policy, 1(1), 6-46.
- Bulut, A. ve Şengül, H. (2019). Dünyada ve Türkiye'de Sağlık Turizmi. Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, 3(1), 45-62. DOI: 10.29226/TR1001.2019.104.
- Cohen, E. (2008). Medical Tourism in Thailand. Au-Gsb E-Journal, 1(1), 24-37.
- Connell, J. (2006). Medical tourism: Sea, Sun, Sand and ... Surgery. Tourism Management, 27(6), 1093-1100.
- Çam, O. ve Çılgınoğlu, H. (2021a). Basın-Yayın Organlarının Yeni Koronavirüs (COVID-19) Hastalığıyla İlgili Gelişmeleri Toplum Yansıtması ve Bu Salgın Hastalığın Etkilerinin Turizm Açısından İrdelenmesi: İstanbul İli Örneği. Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(1), 130-150.
- Çam, O. ve Çılgınoğlu, H. (2021b). Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal Turizmde Öne Çıkan Sağlık Uygulamaları. Oğuzhan Sosyal Bilimler Dergisi, 3(2), 197-216. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/oguzhan/issue/67527/1013264>.
- Çam, O. ve Çılgınoğlu, H. (2022). Sağlık Turizmi Kapsamında Aşı Turizmine Genel Bakış: COVID-19 Pandemisi Süreci Örneği. Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi, 5(2), 220-254.
- Çelik, S. (2001). Termal Turizm İşletmelerinin Yapısı, İşleyişi ve Müşterilerin Rekreasyon Talebi 'Sandıklı Hudai Kaplıcası Modeli'. (Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Çılgınoğlu, H. (2020). Yabancı Hastalar Özelinde Türkiye'nin Sağlık Turizmi Potansiyelinin Ortaya Konulmasına Yönelik Bir Araştırma. The Journal of Social Sciences, 7(44), 115-123.
- Derin, N. ve Demirel, E. T. (2013). Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Göstergesi Olan Hasta Memnuniyetine Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması. The Journal of Academic Social Science Studies, 6(2), 1111-1130.
- Dimanche, F. ve Andrades, L. (2016). Tourism in Russia: A Management Handbook. Emerald, Lille.
- Diñçer, M. Z. (1993). Turizm Ekonomisi ve Türkiye Ekonomisinde Turizm. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Erdem, Ş. (2007). Sağlık Hizmetleri Pazarlaması: Hastaların Sunulan Hizmetlerin Kalitesini Algılamaları Üzerine Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Güleç, D. (2011). Sağlık Turizmi Kapsamında Antiaging (Sağlıklı Yaşlanma) Uygulamaları ve Yaşlı Bakımı: Türkiye Değerlendirmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gündüz, H. (2015). Sağlık Turizmi Kapsamında Pamukkale Termal Kaynaklarının Değerlendirilmesi ve Sağlık Bakanlığı Belgeli Otellerde Müşteri Memnuniyetinin Belirlenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Hanefeld, J. Horsfall, D., Lunt, N. ve Smith, R. (2013). Medical Tourism: A Cost or Benefit to the NHS? PLoS ONE, 8(10), e70406. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0070406>.
- İçöz, O. (2009). Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal (Tıbbi) Turizm ve Türkiye'nin Olanakları. Journal of Yaşar University, 4(14), 2257-2279.
- Kahraman, N. (1978). Türkiye'de Sağlık Turizmi. Ankara: T.C. Turizm Bankası Yayını.
- Kostak, D. (2007). Turizm Hareketleri (Türkiye Örneği Üzerinden Sağlık Turizmi). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Lee, C. G. (2010). Health Care and Tourism: Evidence From Singapore. Tourism Management, 31(4), 486-488.
- Lee, M., Han, H. ve Lockyer, T. (2012). Medical Tourism—Attracting Japanese Tourists for Medical Tourism Experience. Journal of Travel & Tourism Marketing, 29(1), 69-86.
- Lengyel, G. ve Ötvös, P. (2003). Cross-Border Cooperation in Health Care in the Acceding Countries. Free Movement and Cross-Border Cooperation in Europe. The Role of Hospitals & Practical Experiences in Hospitals, Luxembourg: Entente Des Hospitaux Luxembourgeois.
- Newman, B.Y. (2006). Medical Tourism. Optometry-Journal of the American Optometric Association, 77(12), 581. <https://doi.org/10.1016/j.optm.2006.10.006>.
- Öz, M. ve Uyar, E. (2014). Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Ağızdan Ağıza Pazarlamanın Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, (1), 123-132.
- Özer, Ö. ve Songur, C. (2012). Türkiye'nin Dünya Sağlık Turizmindeki Yeri ve Ekonomik Boyutu. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(7), 69-81.
- Özkurt, H. (2007). Sağlık Turizmi Tahvilleri. Maliye Dergisi, (152), 122-142.
- Özsarı, S. H. ve Karatana, Ö. (2013). Sağlık Turizmi Açısından Türkiye'nin Durumu. Journal of Kartal Training & Research Hospital/Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi, 24(2).

- Öztürk, M. ve Bayat, M. (2011). Uluslararası Turizm Hareketlerinde Sağlık Turizminin Rolü ve Kalite Çalışmalarının Önemi Bir Literatür Çalışması. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1(2), 135-156.
- Papatya, G., Papatya, N. ve Buğra Hamşioğlu, A. (2012). Sağlık Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti: İki Özel Hastanede Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2(1), 87-108.
- Seyfioğlu, S. F. (2019). Değer Temelli Sağlık Hizmetleri Modeli. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 22(4), 799-822.
- Şahbaz, R. P., Akdu, U. ve Akdu, S. (2012). Türkiye’de Medikal Turizm Uygulamaları; İstanbul ve Ankara Örneği. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(27), 267-296.
- Tontuş, H. Ö. (2017). Sağlık turizmi nedir? SATURK Yayınları. Erişim adresi: <http://www.satürk.gov.tr/images/pdf/tyst/02.pdf>, Erişim tarihi: 06.06.2021.
- Ünal, A. ve Demirel, G. (2011). Sağlık Turizmi İşletmelerinden Yararlanan Müşterilerin Beklentilerinin Belirlenmesine Yönelik Bolu İlinde Bir Araştırma. EJOVOC (Electronic Journal of Vocational Colleges), 1(1), 106-115.
- Yardan, E. D., Dikmetaş, H., Us, N. C. ve Yabana, B. (2014). Türkiye ve Dünyada Sağlık Turizmi. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 8(2), 27-42.
- Yılmaz, S., Sarıaydın, İ. ve Dilci Sönel, T. (2020). İngiltere Özelinde Türkiye’nin Sağlık Turizmi Fırsatları. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 7(1), 74-85.
- Zengingönül, O., Emeç, H., İyilikçi, E. D. ve Bingöl, P. (2012). Sağlık Turizmi: İstanbul’a Yönelik Bir Değerlendirme. Ekonomistler Platformu, İstanbul Kalkınma Ajansı.