



ONUNCU KALKINMA PLANI  
(2014 - 2018)

# SAĞLIK TURİZMİNİN GELİŞTİRİLMESİ PROGRAMI EYLEM PLANI

Program Koordinatörü



T.C. Sağlık Bakanlığı

**Türkiye**  
Destination  
Health

## SAĞLIK TURİZMİNİN GELİŞTİRİLMESİ PROGRAMI

### i. Programın Amacı ve Kapsamı

Tıbbi tedavinin alınması, termal kaynakların kullanılması, rehabilitasyon hizmetlerinin ve kişilerin kendilerini iyi ve sağlıklı hissetmesini sağlayan hizmetlerin giderek artmasına paralel olarak sağlık turizmi, ülkemizin potansiyeli dikkate alındığında önemli bir fırsat sunmaktadır. Bu programla, Türkiye'nin dünya da yükselen pazar konumunda olduğu medikal turizm, termal turizm ve ileri yaş-engelli turizmi alanlarındaki hizmet kalitesinin yükseltilerek rekabet gücünün artırılması amaçlanmaktadır.

### ii. Program Hedefleri

- Termal turizmde 100.000 yatak kapasitesinin oluşturulması
- Termal turizmde 1.500.000 (600.000 tedavi amaçlı) yabancı termal turiste hizmet sunulması
- Termal turizmde 3 milyar dolar gelir elde edilmesi
- Medikal turizmde dünyanın ilk 5 destinasyonu içerisinde olunması
- 750.000 medikal yabancı hastanın tedavi edilmesi
- Medikal turizmde 5,6 milyar dolar gelir elde edilmesi
- İleri yaş turizmde 10 bin yatak kapasitesi oluşturulması
- İleri yaş turizmde 150.000 yabancı turistin ülkemizi ziyaret etmesi
- İleri yaş turizmde 750 milyon dolar gelir elde edilmesi

### iii. Performans Göstergeleri

- Termal, medikal ve ileri yaş turizmde yatak kapasitesi
- Termal, medikal ve ileri yaş turizmde turist sayısı
- Termal, medikal ve ileri yaş turizmde turizm geliri
- Medikal turizmde Türkiye'nin dünya daki sırası

### Performans Göstergelerinin 5 yıllık beklenen değişimi

| Gösterge   | Mevcut Durum (2013) | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      |
|--|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Termal turizm yatak kapasitesi                                   | 42.000              | 50.000    | 60.000    | 75.000    | 90.000    | 100.000   |
| Termal turizm turist sayısı                                      | 500.000             | 625.000   | 780.000   | 975.000   | 1.250.000 | 1.500.000 |
| Medikal turizm turist sayısı                                     | 308.500             | 360.000   | 435.000   | 520.000   | 620.000   | 750.000   |
| Termal, medikal ve ileri yaş turizmde turizm geliri ( Bin Dolar) | 2.750.000           | 3.400.000 | 4.450.000 | 5.850.000 | 7.600.000 | 9.350.000 |

#### 4. Programın Bileşenleri

- 1.Sağlık Turizmine Yönelik Kurumsal ve Hukuki Altyapının Geliştirilmesi
- 2.Sağlık Turizmi Alanında Fiziki ve Teknik Altyapının İyileştirilmesi
- 3.Sağlık Turizmi Hizmet Kalitesinin Artırılması
- 4.Sağlık Turizmi Alanında Etkin Tanıtım, Pazarlama Yapılması ve Uluslararası İşbirliğinin Artırılması

#### 5. Koordinatör ve Sorumlu Kuruluşlar

##### Program Koordinatörü: Sağlık Bakanlığı

1. **Bileşen Sorumlusu:** Sağlık Bakanlığı
2. **Bileşen Sorumlusu:** Sağlık Bakanlığı
3. **Bileşen Sorumlusu:** Sağlık Bakanlığı
4. **Bileşen Sorumlusu:** Kültür ve Turizm Bakanlığı

#### 6. EYLEM PLANI

##### Bileşen 1: Sağlık Turizmine Yönelik Kurumsal ve Hukuki Altyapının Geliştirilmesi

##### Politika 1: Hedef Ülke, Bölge ve Branşları Dikkate Alan Bir Sağlık Turizmi Stratejisi ve Eylem Planı Hazırlanması

**Eylem No 1:** Öncelikli ülkeler, bölgeler ile güçlü olunan branşların belirleneceği pazar araştırmaları yapılacak ve araştırma sonuçlarına göre sağlık turizmi stratejisi ve ülke/bölge bazlı eylem planları hazırlanacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık- 2015 Mart

##### Açıklama:

1. Sağlık turizminde (medikal-termal-ileri yaş) hem etkin tanıtımın yapılması hem de yatırımcıların yönlendirilebilmesi (bu alanda faaliyet göstermek isteyen kurumlara bilgi sağlamak) için, ülkemizin hizmet ticareti yapma potansiyeli yüksek olan ülkelerin ve ülkemizin avantajlı olduğu hizmet branşlarının (hem tedavi hem bakım alanında) belirleneceği pazar araştırmaları yapılacaktır. Öncelikle Türkiye merkezli 4 saatlik uçuş halkası içerisindeki ülkeler ve direkt uçuş olan ülkeler ele alınacaktır.

2. Hedef ülke ve pazarlar için hazırlanacak eylem planının uygulanabilmesi için belirlenecek olan tüm hedef ülkelerde yapılan tedaviler ve eksik tedavileri göz önünde bulundurularak bir eylem

planı yapılması sağlanacaktır. Pazar araştırmaları ve ilgili ikili anlaşmaların yapılması için Sağlık Bakanlığına ve Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu'na yetki verilip mevzuat oluşturulacaktır. Hedefler yıllık bazlı olacaktır. Mevzuatların uyumlandırılması, ikili ilişkilerin sağlık ve bakım potansiyelinin araştırılması, iki ve çok taraflı anlaşmaların yapılabilmesi için mevzuat çalışmalarını yapılacaktır.

## **Politika 2: Kamu Kurumları Arasında Koordinasyon Mekanizmalarının Geliştirilmesi, Kamu ile Özel Sektör Arasında İşbirliğinin Güçlendirilmesi**

**Eylem No 1:** Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu (SATURK) oluşturulacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Kasım -2015 Haziran

### **Açıklama:**

Sağlık Bakanlığı, Kamu Hastaneleri Kurumu, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ekonomi Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, TURSAB, aracı kuruluşlar ile STK'lardan oluşan bir koordinasyon kurulu oluşturularak, düzenli aralıklarla sorunların çözümü için bir araya gelmeleri sağlanacaktır. Bu kurulun temel görevleri:

1. Pazar araştırmalarının akabinde, ülke/bölge bazlı tanıtım ve pazara giriş stratejilerinin belirlenip eylem planlarının hazırlanması.
2. Sağlık Turizmi hizmet sunucularının sahip olması gereken minimum standartlarının belirlenmesi
3. Sağlık Turizmi akreditasyon standartlarının ve uygulama sürecinin belirlenmesi
4. Sağlık Turizmi tanıtım stratejisinin belirlenmesi
5. Sağlık Turizmi alanındaki teşviklerin tümünün akreditasyon ile ilişkisinin kurulması
6. Sağlık Turizmi fiyat listesi belirlenmesi.

## **Politika 3: İlgili Mevzuat Altyapısının Oluşturulması**

**Eylem No 1:** Sağlık turizminde hizmet verecek olan kurum ve kuruluşların yetkilendirmesi ve akreditasyonu için altyapı oluşturulacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak-2017 Ocak

### **Açıklama:**

Sağlık turizmi alanında faaliyet gösterecek hastanelerin, aracı kuruluşların ve hizmet verenlerin altyapı ve mevzuatları oluşturulurken tedavi ve tedavi dışı hizmetlerin tek bir mevzuat kapsamına alınarak standardizasyonunun sağlanması ve ilerde oluşabilecek malpraktis problemlerinin azaltılması amacıyla, akreditasyon sisteminin mevzuat ve kurumsal düzenlemeleri oluşturulacak

ve Sağlık Bakanlığı içerisinde denetim mekanizması kurulacaktır.

**Eylem No 2:** Teşvik sisteminin etkinleştirilmesi amacıyla mevzuat sade ve anlaşılabilir hale getirilecektir.

**Sorumlu Kuruluş:** Ekonomi Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2015 Ocak

**Açıklama:**

Sağlık turizmi alanında çalışan hizmet sunucularına ya da aracı kurumlara yönelik farklı kurumlar tarafından sağlanan teşviklerin kullanımında karşılaşılan sorunların çözülmesi amacıyla, kullanıcıların da talepleri göz önüne alınarak sistemde ihtiyaç duyulan revizyonlar yapılacaktır.

**Eylem No 3:** Teşvik uygulamalarından yararlanmada akreditasyon/ yetkilendirme belgesine sahip olma şartı getirilecektir.

**Sorumlu Kuruluş:** Ekonomi Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2017 Ocak- 2018 Aralık

**Açıklama:**

Kaliteli hizmet sunan kurumların (medikal ve termal tesisler, aracı kurumlar vb.) desteklenmesi ve hizmet kalitesinin artırılması amacıyla teşvik sisteminden faydalanmak için akreditasyon şartı getirilecektir.

**Eylem No 4:** Sağlık Turizmi Hizmet Sunucuları, Aracı Kurumlar, Reklam ve Tanıtım Kuruluşları, Transfer ve Konaklama Kuruluşlarının tamamını ve söz konusu kurum ve kuruluşların birbirleri ile olan ilişkilerini de kapsayacak mevzuat düzenlemelerinin yapılması sağlanacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2015 Mart

**Açıklama:**

1. Sağlık turizmi alanında çalışacak aracı kurumların (seyahat acenteleri, sigorta şirketleri vb.) sahip olmaları gereken özelliklerin ve hizmet standartlarının belirlenmesi, aracı kurumların teşviklerden yararlanabilmesi, uluslararası hasta akışında karşılaşılabilecek sorunlara yönelik ihtiyaç duyulan hukuki düzenlemelerin tamamlanması sağlanacaktır.

2. Sağlık turizmi hizmet sunumunda özellikle doğrudan tedaviye yönelik uygulamalarda hizmet standartları tespit edilip, buna ilişkin mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır.

3. Termal turizm alanında çalışacak tesislerin standartları belirlenecek ve ilgili mevzuatta revizyon yapılacaktır.

4. Aracı kurumlar güçlendirilecek ve sağlık turizminde uluslararası hasta transfer işlemlerinde sağlık turizmi aracı kurumlarının rol alması sağlanacaktır.

**Eylem No 5:** Kamu ve özel sektör sağlık kuruluşlarının sağlık turizmine yönelik sunabileceği hizmetlerde fiyat farklılaştırılmasına ilişkin mevzuat düzenlemesi yapılacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2016 Eylül

**Açıklama:**

Öncelikle, kamu ve özel sağlık kuruluşlarının sağlık turizmine ilişkin hizmetlerinin fiyatlarına yönelik analitik bir çalışma yapılacaktır. Ayrıca sağlık turizmi alanında çalışacak tüm hizmet sunucuları akreditasyon sonuçlarına göre gruplandırılacak ve bu gruplara göre belirlenmiş olan asgari ve azami fiyat sınırlarına göre ücret talep etmeleri sağlanmasına yönelik düzenlemeler yapılacaktır.

**Eylem No 6:** İkili sosyal güvenlik anlaşmaları sağlık turizmi stratejisi çerçevesinde yeniden ele alınacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sosyal Güvenlik Kurumu

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2016 Aralık

**Açıklama:**

İkili sosyal güvenlik anlaşmaları çerçevesinde, ülkelerin sağlık sigorta sistemlerinden onaylı gelen hastalara yönelik olarak SUT fiyatları üzerinden hizmet sunulmaktadır. Ancak bu kapsamda gelen hastaların yoğunluğu ve kapsam dışında gelen hastalardan elde edilen gelir ile bu hastalardan elde edilen gelir arasında oluşan büyük fark, önemli bir sorun alanı teşkil etmektedir. Bu hususun çözümlenebilmesi amacıyla acil hallerde sunulan sağlık hizmetleri dışında kalan hizmetlere Sağlık Turizmi fiyatları üzerinden bir fiyatlandırma yapılabilmesi için İkili Sosyal Güvenlik Sözleşmelerinde gerekli mevzuat değişiklikleri yapılacaktır.

**Politika 4: İstatistik Altyapısının Geliştirilmesi**

**Eylem No 1:** Sağlık Turizmine özel olan bir veri giriş sistemi oluşturulacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2015 Mart

**Açıklama:**

Sağlık hizmet sunucuları ve aracı kurumların (medikal ve termal), hizmet sundukları turistlerin geldikleri ülke, geliş sebepleri, geliş biçimleri (bireysel-aracı kurum vb.), seyahat esnasında yapılan sağlık harcamaları gibi bilgilerin toplanacağı, analiz edilmeye uygun bir veri tabanı oluşturulacaktır.

**Eylem No 2:** Teşvik kapsamından yararlanabilmesi amacıyla sağlık turizmi için oluşturulan veri sistemine giriş yapılması zorunlu tutulacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Ekonomi Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Mart -2016 Ocak

**Açıklama:**

Sağlık turizmi alanında çalışan hizmet sunucularının, gelen hasta/turistlerle ilgili bilgileri zamanında ve doğru bir biçimde sağlık turizmi için oluşturulan veri sistemine giriş yapmalarının sağlanması amacıyla, her türlü teşvikten yararlanmak için bu sisteme etkin girişin şart tutulması sağlanacaktır. Bu bağlamda sistemin nasıl çalışacağı ve gözetleneceğine dair bölgesel bilgilendirme toplantıları organize edilecektir.

**Eylem No 3:** Sağlık turizmi alanında hizmet veren sağlık kuruluşlarının Sağlık Turizmi fiyat tarifelerini uygulayabilmelerinin ön şartı olarak veri girişini yapma şartı getirilecektir.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Mart -2016 Ocak

**Açıklama:**

Sağlık turizmi alanında veri ve kanıta dayalı strateji ve politikaların oluşturulması için gerçek verilere sahip olmak önem arz etmektedir. İhtiyaç duyulan verilerin temininin sürekliliğinin sağlanması amacıyla, kurumların tedavi ettikleri hastalarına Sağlık Turizmi fiyat tarifelerini uygulayabilmelerinin ön şartı olarak veri girişini işlemlerini tam olarak yapmış olmaları şartı aranacaktır.

**Eylem No 4:** Ülkemizi tercih eden hastaların profillerinin ve tercihlerinin tespit edilmesi amacıyla kapsamlı bir araştırma yapılacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık-2015 Haziran

**Açıklama:**

Gelen hastaların profilleri, ülkemizi tercih etme sebepleri, ülkemizi nasıl seçtikleri, geliş gidiş sürecinde yaşadıkları sıkıntılar gibi strateji ve politika belirleme süreçlerine girdi sağlayacak bilgileri içeren hedef bölgelerde «sağlık turizmi tercih tespiti (SATUTER)» araştırması yapılacaktır.

**Bileşen 2: Sağlık Turizmi Alanında Fiziki ve Teknik Altyapının İyileştirilmesi**

**Politika 1: Hastane, Turizm Otel, Klinik Otel, İleri Yaş ve Engelli Turizm Altyapısı Envanterlerinin Hazırlanması**

**Eylem No 1:** Termal kaynak potansiyeli değerlendirilerek termal kaynakların tedavi amaçlı kullanımlarına ilişkin bölgesel endikasyon haritası çıkarılacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2015 Haziran

**Açıklama:**

Termal kaynakların hangi hastalıklar için kullanılacağına dair çalışmalar yapılacak, sonuçlar pazarlama kanallarında etkin bir şekilde kullanılacaktır.

**Eylem No 2:** Medikal turizmi hizmeti veren sağlık tesislerinin envanteri çıkarılacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2015 Mart

**Açıklama:**

Ülkemizde medikal turizm kapsamında değerlendirilecek hizmetleri sunan tüm sağlık tesisleri, kapasitelerini ve hizmet sunum altyapılarını da içerecek şekilde belirlenecektir.

**Eylem No 3:** Termal sağlık turizmi hizmeti sunan/sunabilecek tesislerin envanteri çıkarılacaktır.  
Sorumlu Kuruluş: Kültür ve Turizm Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2015 Mart

**Açıklama:**

Ülkemizde aktif olan kurumlardan özellikle termal turizmi hizmeti sunabileceklerinin belirlenmesi amacıyla, tesislerin kapasiteleri ve hizmet sunum altyapılarını da içerecek şekilde belirlenecektir.

**Eylem No 4:** İleri yaş ve engellilere hizmet veren tesislerin envanteri çıkarılacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2015 Mart

**Açıklama:**

Ülkemizde ileri yaş ve engellilere hizmet veren ve sağlık turizmi kapsamında değerlendirilebilecek kurumlar, kapasiteleri ve hizmet altyapılarını da içerecek şekilde belirlenecektir.

**Politika 2: Sağlık Turizmi Kapsamında Yatırım ve Planlama Konusunda Destek Sağlanması, Arazi Temini ve İşletme İçin Yeni Modellerinin Oluşturulması**

**Eylem No 1:** Termal turizm temalı Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri ve Turizm Merkezleri arasında önceliklendirilen 5 bölgede bütün planlama ve altyapı çalışmaları tamamlanacaktır.



**Sorumlu Kuruluş:** Kültür ve Turizm Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak - 2017 Aralık

**Açıklama:**

Öncelikli olarak imar planı çalışmalarının tamamlanması, jeotermal su dağıtım hattı projelerinin oluşturulması sağlanacaktır.

**Eylem No 2:** Sağlık Bakanlığının elinde bulunan kaplıca tesisleri, kullanım hakkı devri yöntemiyle uzun süreli olarak özel sektöre devredilecektir.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı,

**Eylem Takvimi:** 2015 Aralık - 2017 Haziran

**Açıklama:**

İşletmelerin daha verimli çalışmalarını sağlamak adına özel kurumlara belirli dönemlere mahsus (19-49 yıllık kiralama) tahsisinin sağlanması amacıyla yönelik olarak proje davet çalışması yapılacaktır. Proje detay hazırlıkları ve teklif için dosyaların hazırlanması amacıyla profesyonel danışmanlık alınacaktır.

**Eylem No 3:** Ülkemizde verilecek olan ileri yaş turizmi hizmetlerine yönelik yeni çalışmalar ve yeni politikalar üretilecek, söz konusu hizmetler sağlık turizmi mevzuatı içine entegre edilip uygulamaya konulacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı,

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak – 2016 Haziran

**Açıklama:**

- 1.İleri yaş turizmi konularında hedef ülke ve pazarlara yönelik tanıtım faaliyetleri yapılacak, İleri yaş turizmi nitelik ve nicelik olarak geliştirilecektir.
- 2.Yaşlı bakım elemanlarının meslek standartlarının ve çalışma şartlarının belirlenecek, sonrasında eğitimleri sağlanacaktır. Eğitilen yaşlı bakım elemanlarının istihdam alanları belirlenecektir
- 3.Yaşlı bakım turizminde; ilgili devlet kuruluşları, özel sektör kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve medya kuruluşları koordinasyonu sağlanacaktır.
- 4. Yaşlı yaşamı ve yaşlı bakımına ilişkin mevzuat düzenlenecek ve geliştirilecektir.

### Bileşen 3: Sağlık Turizmi Hizmet Kalitesinin Artırılması

#### Politika 1: Sağlık Turizmi Alanında Çalışan Personelin Nitelik ve Nicelik Olarak Geliştirilmesi

**Eylem No 1:** Sağlık turizmindeki kaliteyi artırmaya yönelik çalıştaylar düzenlenecek, eğitimler ve bilgilendirme faaliyetleri yapılacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı,

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak - 2018 Aralık

**Açıklama:**

Sağlık turizmi alanında kalitenin artırılması amacıyla çalıştaylar, eğitimler ve bilgilendirme faaliyetleri yapılacaktır. Her yıl en az 3 farklı lokasyonda sağlık turizminin bölgesel ekonomiye ve sosyal yapıya katkısına odaklanmış, sağlık turizminde kaliteyi artırmaya yönelik toplantılar organize edilecektir. Toplantılar, özellikle sağlık turizmi hedef illerinde ve üniversiteler ile STK'ların katılımı sağlanarak gerçekleştirilecektir.

**Eylem No 2:** Yabancı dil bilen kişilere yönelik «Sağlık Turisti Rehberliği/Uluslararası Hasta Rehberliği» adıyla sertifika programları oluşturulacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** YÖK

**Eylem Takvimi:** 2016 Ocak - 2016 Aralık

**Açıklama:**

Sağlık hizmet sunumunda yabancı dil bilen kalifiye kişilerin sayısının artırılması amacıyla, belirlenecek öncelikli dillerde sertifika programları geliştirilecektir.

**Eylem No 3:** Sağlık turizmi potansiyelini arttırmak amacıyla tıp eğitimindeki yabancı öğrenci kontenjanı arttırılacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** YÖK

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2015 Eylül

**Açıklama:**

Ülkemizde eğitim alan yabancı öğrenciler, eğitimleri sonrasında kendi ülkelerinde irtibat noktası olmaları ve ülkemizin sağlık sisteminin tanıtımı yapmaları açısından önem arz etmektedir. YÖK tarafından, üniversiteler eylem planı konusunda bilgilendirilerek, Üniversite Senatoları tarafından kontenjanların gözden geçirilmesi ve gerekli tedbirlerin alınması sağlanacaktır.

**Eylem No 4:** Ortaöğretim, ön lisans ve lisans programlarına Sağlık Turizmi seçmeli dersleri konulacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** YÖK

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2016 Eylül

Öncelikle sağlık turizmi alanıyla ilgili olan programlardan başlamak üzere, ortaöğretim, ön lisans ve lisans eğitimi verilen sağlık turizmi alanıyla ilgili

olan programlara, Sağlık Turizmi seçmeli dersi konulacaktır. Bu amaca yönelik olarak kullanılacak düzeylendirilmiş kaynak kitaplar oluşturulacaktır.

**Eylem No 5:** Sağlık turizmi alanında çalışacak lise/ön lisans ve lisans öğrencilerine yönelik mesleki yabancı dil derslerinin müfredatı hazırlanarak örgün ve yaygın eğitim kurumlarında uygulanmaya başlanacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** YÖK

**Eylem Takvimi:** 2014 Aralık -2016 Eylül

**Açıklama:**

Sağlık hizmet sunucularının genel yabancı dil bilgisinin yanında mesleki yabancı dil bilgisine sahip olmaları, hizmet kalitesinin artırılması için hayati önemi haizdir. Bu sebeple, Sağlık hizmet alanlarında çalışacak lise/ön lisans ve lisans öğrencilerine yönelik mesleki yabancı dil derslerinin müfredatı hazırlanarak, okullarda uygulanmaya başlanacaktır.

**Politika 2: Sağlık Turizmine Yönelik Hizmet ve Tesis Standartları Yükseltilecektir.**

**Eylem No 1:** Kamu ve özel sağlık kuruluşlarına gelen hastaların memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla düzenli olarak hastalardan geri bildirim alınacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak-2018 Aralık

**Açıklama:**

Sağlık tesislerinden alınan sağlık turizmine yönelik hizmetin uluslararası normlarda olması sağlanacaktır. Elde edilen memnuniyet değerleri hastanenin genel performansına yansıtılacaktır. SATURK tarafından organize edilmesi planlanan ve dış gözlemci vasfında yapılacak ziyaretler ve tedavi sonrası ülkelere dönmüş olan bireylerden alınacak veriler değerlendirme amaçlı kullanılacaktır.

**Eylem No 2:** 2023 yılına kadar uzanan Sağlık Yatırımları Bölgesel Planlamasının Sağlık Turizmi öncelikleri dikkate alınarak güncellenmesi sağlanacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak-2018 Aralık

**Açıklama:**

Sağlık Bakanlığı tarafından 29 Sağlık Bölgesi esasına göre tüm ülke nüfusuna yönelik sağlık tesis ihtiyacının belirlendiği, 2023 yılına kadar uzanan yatırım planlaması Sağlık Turizmi Stratejisi ve Eylem Planının hazırlanmasını müteakiben güncellenecektir. Mevcut sağlık çalışanlarının yabancı dil bilgi düzeyleri göz önüne alınarak personel dağılımının yapılandırılması ve buna

bağlı olarak ideal sağlık turizmi hizmet kalitesinin istenilen düzeye ulaştırılması sağlanacaktır. İnsan kaynaklarının beklentilerini karşılayacak düzeyde eğitim etkinliklerine alınması yanında tesis kalitesinin de artırılması hedeflenmiştir.

#### **Bileşen 4: Sağlık Turizmi Alanında Etkin Tanıtım, Pazarlama Yapılması ve Uluslararası İşbirliğinin Artırılması**

##### **Politika 1: Hedef ülke ve bölgelerde tanıtım ve pazarlama faaliyetlerinin artırılması**

**Eylem No 1:** Pazar araştırmalarının sonuçlarına göre, hasta/turist akışını artırmak amacıyla Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu tarafından belirlenen ülkelerle protokoller yapılacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** SATURK

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak -2017 Ocak

##### **Açıklama:**

Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu tarafından belirlenen hedef pazarlardaki ilgili kurum ve kuruluşlar ile genel çerçeve anlaşmaları ya da pazara girişi kolaylaştıracak genel anlaşmalar yapılacaktır. Heyet ziyaretleri, ilgili ülkelerde sağlık bakanlığı ile çalıştaylar, hedef ülkelerde «Hayatınız için Doğru Tercih Türkiye» temalı sağlık haftaları organize edilecektir.

**Eylem No 2:** Sağlık turizmine yönelik fiyat, konaklama ulaşım olanakları gibi her türlü bilgiyi içinde barındıran Sağlık Turizmi Portalı tamamlanarak hizmete sunulacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak -2017 Ocak

##### **Açıklama:**

**1.** Hangi sağlık sorununda, kime, nasıl, hangi şekilde ulaşılabileceği kaygısını gidermek amacı ile bir portal hazırlanacaktır.

**2.** Çevrimiçi rezervasyon ve sektörde ilgili aktörler arasında bilgi paylaşımına uygun ortam sağlanacaktır.

**3.** Talepteki değişim sürekli izlenerek değişen koşullara uygun olarak tanıtım faaliyetleri yürütülecektir.

**Eylem No 3:** Ülkemizi ziyaret eden turistlerin sağlık hizmetine ulaşmalarını kolaylaştıracak mobil uygulama yazılımı sağlanacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak -2015 Aralık

### **Açıklama:**

1. Ülkemizi ziyaret eden turistlerin ihtiyaç duydukları anda ihtiyaç duydukları uzmanlık dalında kendi dillerini ya da tanımladıkları diğer dilleri konuşan sağlık hizmeti sunucularına ulaşmalarını sağlayacak İos ve Android yazılımları hazırlanacaktır.
2. Hazırlanacak olan yazılım kişinin taşıdığı mobil cihazına tanımlanmış dile göre en yakın sağlık tesisi veya hekim listesinin erişimi sağlanacaktır.

### **Politika 2: Tanıtım Ve Pazarlama Alanında Kamu ve Özel Sektör İşbirliklerinin Artırılması**

**Eylem No 1:** Tek tanıtım stratejisi ile markalaştırma ve logolaştırma (RIGHT CHOICE: For Your Life) tamamlanacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** SATURK

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak -2015 Aralık

### **Açıklama:**

1. Sağlık turizminin tanıtım stratejilerinin belirlenmesi, denetim ve finansmanına özel hastane ve termal turizm işletmelerinin de katılımını sağlayacak yeni bir yapılanmaya gidilecektir.
2. Medikal, Termal ve İleri Yaş turizmi alanında hedef ülke grupları belirlenmesinin ardından kamu tarafından yürütülen tanıtım faaliyetlerinin ve iş bölümünün koordinasyonu sağlanacaktır.
3. Hayatınız İçin Doğru Tercih (right choice for your life). Kalite, insan gücü ve yaptığımız hizmetlerle markalaşma yoluna gidilecektir. Tanıtımlar ayrı branşlarda, farklı ülkeler ve farklı tarzlarda yapılacaktır. Hedef kitle ve yapılanlar ayrı olacaktır.
4. Yabancı uyruklu ve özellikle kendi ülkelerinde çalışan mezunların kendi dönem arkadaşları ile birlikte ülkemiz hastanelerinde eğitim amaçlı misafir edilmesi sağlanacaktır.
5. TURQUALITY markalaşma destek programı kapsamına sağlık sektörünün ve sağlık turizmi konusunun dahil edilmesi sağlanacaktır.

**Eylem No 2:** Turizm Bakanlığının tanıtma politikalarına ileri yaş turizmi entegre edilecektir.

**Sorumlu Kuruluş:** Kültür ve Turizm Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak -2017 Aralık

### **Açıklama:**

Yaşlı nüfusu fazla olan hedef ülkelerden ülkemize yaşlı transferi ile yaşlıların ülkemizde misafir

edilmeleri konusunda ülkeler arası anlaşmalar yapılabilmesi için yurt dışı kamuoyunda farkındalık oluşturma amaçlı tanıtım yapılacaktır. Büyükelçiliklerdeki turizm, sağlık, ticaret ateşelerinden yaşlı bakımı alanlarında ülkemizde pazar yaratılması konusunda destek alınacaktır.

**Eylem No 3:** Sosyal Medya, Çağrı merkezi ile internet sitelerinin aktif kullanıma açılması sağlanacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak -2017 Haziran

**Açıklama:**

1. Arama motorlarında «Medical tourism» araştırıldığında ya da sağlık ve seyahat kelimeleri girildiğinde çıkan sonuçlarda öncelikle ülkemize yönlendirme veren internet sitelerin yapılandırılması sağlanacaktır.
2. Halen çalışmakta olan 444 47 28 numaralı çağrı merkezinin tanıtımı yapılacak bunun sonucunda daha aktif kullanımı ve operatör sayısının artırılması sağlanacaktır.
3. İnternet siteleri üzerinden real-time web-chat uygulamasına ivedilikle geçilecektir.
4. Halen ülkemizde hizmet verilen organ nakli, laser göz cerrahisi ve kardiyovasküler cerrahi gibi alanlarda elde ettiğimiz bilimsel başarılarla ait verilerin halk dilinde özetlenmesi ve sosyal medya da pozitif farkındalık oluşturulması sağlanacaktır.
5. Right Choice Turkey ve benzeri isim altında ülkemizdeki sağlık tesislerinde hangi dillerde hangi hizmetlerin alınacağını gösterileceği, entegre edilmiş navigasyon ve mailing özelliklerinin olduğu yazılım/uygulama aktive edilecektir.

**Eylem No 4:** Ülkemizdeki Tıp alanındaki gelişmelerin yurt dışı hedef ülkelerde tanıtımı yapılacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Sağlık Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2015 Ocak -2018 Aralık

**Açıklama:**

Tıbbi tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinde kazanılan başarıların dünya genelinde kongre, sempozyum vb. etkinliklerde tanıtımı sağlanacaktır. Tıbbi bilimsel kongrelerde sunum yapan değerli tıp bilim insanlarının sunumlarında Right Choice Turkey logosunun kullanılması sağlanacaktır.

**Politika 3: Uluslararası İşbirliği ve Anlaşmaların Artırılması**

**Eylem No 1:** Hedef ülke ve bölgelerle yürütülecek hizmet ticareti müzakerelerinde hasta hareketinin kolaylaştırılmasına yönelik anlaşma hükümleri akdedilmesi sağlanacaktır.

**Sorumlu Kuruluş:** Ekonomi Bakanlığı

**Eylem Takvimi:** 2014 Ocak -2018 Aralık

**Açıklama:**

Sağlık turizmi alanında potansiyel pazarlar olarak görülen ülkelerle, ülkemize yönelik hasta hareketlerinin kolaylaştırılması amacıyla oluşturulacak olan anlaşma hükümlerine yönelik hizmet ticareti müzakerelerine (mevcut durumda EFTA ve TİSA) başlanmış ve metin önerileri sunulmuştur.Müzakereler kapsamında ülkemizde tedavi olan hastaların kendi ülkeleri sosyal güvenlik sistemi tarafından yapılan geri ödeme tutarının alınabilmesi ve sağlık hizmetlerine ilişkin işbirliği alanları yaratılması hedeflenmektedir.

