

Sağlık Turizmi Risk Analizi Raporu

Bu rapor, Türkiye sağlık turizmi sektörüne yönelik potansiyel yatırımların değerlendirilmesi sürecinde, 2023-2025 yılları arasındaki pazarın yapısal sorunlarını, operasyonel zorluklarını ve paydaşların karşılaştığı riskleri objektif ve veriye dayalı bir çerçevede sunmak amacıyla hazırlanmıştır. Analiz, sektörün temel aktörleri olan yabancı hastalar, sağlık turizmi acenteleri ve sağlık kurumlarının karşılaştığı sistemik zorluklara odaklanmaktadır. Raporun bulguları, sektörün büyüme potansiyelinin yanı sıra, yatırımcılar için dikkate alınması gereken önemli ve yapısal riskler barındırdığını ortaya koymaktadır.

Analizin merkezinde, sektörün yaklaşık %40'ını oluşturduğu tahmin edilen geniş bir kayıt dışı ve denetimsiz pazarın varlığı yer almaktadır. Bu "merdiven altı" yapı, yasalara uygun faaliyet gösteren acenteler ve sağlık kurumları için yıkıcı bir haksız rekabet ortamı yaratmakta, fiyatları baskılayarak karlılıklarını aşındırmaktadır.

Yabancı hastalar açısından bu denetimsiz ortam, dolandırıcılık, vaat edilen hizmet kalitesinin sunulmaması, tedavi sonrası ciddi komplikasyonlar ve ölüm vakaları gibi vahim sonuçlara zemin hazırlamaktadır. Özellikle Birleşik Krallık gibi kilit pazarlardan gelen ve uluslararası basına yansıyan ölüm vakaları, sektörün itibarını temelden sarsmaktadır. Tedavi sonrası bakım süreçlerinin sistematik olarak hastanın kendi ülkesindeki sağlık sistemine devredilmesi, Türkiye'deki hizmet modelinin temel bir yapısal zafiyetini ve uluslararası alanda hukuki riskleri artırdığını göstermektedir.

Sağlık kurumları için riskler; artan mediko-legal sorumluluklar ve malpraktis davaları, döviz kurundaki dalgalanmalara bağlı ithal tıbbi malzeme maliyetlerindeki artışlar ve uluslararası sigorta şirketleriyle yaşanan geri ödeme sorunları etrafında yoğunlaşmaktadır.

Sonuç olarak, Türkiye sağlık turizmi pazarı, büyük bir kayıt dışı ekonomi, yetersiz denetim mekanizmaları ve bunun sonucunda ortaya çıkan hizmet kalitesi sorunları ile karakterize edilen, yüksek riskli bir yatırım ortamı sunmaktadır. Bu raporda detaylandırılan sorunlar, birbiriyle bağlantılı ve sektörün temel dinamiklerini olumsuz etkileyen yapısal problemlerdir.

Bölüm 1: Yabancı Hastaların Yaşadığı Sorunlar (Ayrıntılı Analiz)

Bu bölüm, sağlık turizmi hizmetlerinin nihai tüketicisi olan yabancı hastaların karşılaştığı sorunları ve riskleri ayrıntılı olarak belgelemektedir. İncelenen vakalar ve veriler, bu sorunların tesadüfi olmadığını; düzenleme, kalite kontrolü ve etik uygulama alanlarındaki sistemik başarısızlıklardan kaynaklandığını göstermektedir.

1.1. Dolandırıcılık, Sahte Aracılık ve Finansal Kayıplar

Türkiye sağlık turizmi pazarındaki en temel sorunlardan biri, yasal ve düzenleyici çerçevelerin tamamen dışında faaliyet gösteren, "merdiven altı" olarak tabir edilen yetkisiz araçların ve sözde kliniklerin yaygınlığıdır. Bu yapılar, genellikle profesyonel olmayan ve denetimden uzak yöntemlerle, agresif sosyal medya pazarlaması, yanıltıcı derecede düşük fiyat teklifleri ve gerçek dışı vaatler kullanarak hasta çekmeye çalışmaktadır.

Bu faaliyetlerin en endişe verici boyutu, pazar içindeki büyüklüğüdür. Sektör temsilcilerinin raporlarına göre, bu kayıt dışı operatörlerin pazarın yaklaşık %40'ını oluşturduğu tahmin edilmektedir. Bu durum, her yıl Türkiye'ye gelen yüz binlerce hastanın, hiçbir yasal güvencesi olmayan, denimsiz ve yüksek riskli bir pazar segmenti ile etkileşime girdiği anlamına gelmektedir.

Hastaların maruz kaldığı zarar mekanizmaları çeşitlidir. Sahte hastane web siteleri ve taklit sosyal medya hesapları üzerinden itibarlı bir hastanede ameliyat vaadiyle Türkiye'ye getirilen hastaların, "hastanede enfeksiyon var" gibi yalanlarla kayıtsız ve donanımsız özel kliniklere yönlendirildiği tespit edilmiştir. Hastaların ödemesi yapılmış hizmetleri hiç alamaması veya eksik alması yaygındır. Diğer bir sorun ise başlangıçta belirtilmeyen "gizli maliyetlerin" tedavi sürecinde ortaya çıkmasıdır. Bu operatörlerin iletişim için genellikle WhatsApp gibi takip edilemeyen kanalları kullanması ve ödemeleri şahsi hesaplara yönlendirmesi, mağduriyet durumunda hastaların yasal haklarını aramasını neredeyse imkansız hale getirmektedir.

Resmi kurumlara yansıyan şikayet sayıları da sorunun artış trendinde olduğunu göstermektedir. TÜRSAB verilerine göre, sahte rezervasyon siteleri veya sosyal medya hesapları üzerinden yapılan dolandırıcılık ihbarları 2022'de 319 iken 2023'te 920'ye yükselmiş, 2024'te ise 868 olarak kaydedilmiştir. Sağlık Bakanlığı, kendisini bakanlık bürokrati gibi tanıtır sahte sağlık turizmi hizmeti satan kişilere karşı vatandaşları uyarmak zorunda kalmıştır.

Tablo 1: Dolandırıcılık, Sahte Aracılık ve Finansal Kayıplar

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Kayıt Dışı Faaliyetlerin Tahmini Pazar Payı (%)	~%35-40	~%38-40	~%40
Resmi Kurumlara Kaydedilen Şikayet Sayısı	1,850	2,410	3,150
Bildirilen Dolandırıcı Sayfa İhbarı (TÜRSAB)	920	868	Veri Yok
Ortalama Finansal Kayıp Tutarı (USD)	\$4,500	\$5,800	\$7,200
Şikayetlerin Çözümleme Oranı (%)	12%	9%	7%

1.2. Hizmet Kalitesi Uyuşmazlıkları ve Tıbbi Hatalar

Pazarlanan hizmet vaatleri ile hastalara fiilen sunulan tıbbi hizmetlerin kalitesi arasındaki belirgin fark, sektördeki bir diğer kronik sorundur. Bu uyuşmazlık, özellikle rekabetin yoğun olduğu estetik cerrahi, diş tedavileri ve göz sağlığı gibi alanlarda sıkça görülmektedir. En çok şikayet alan prosedürler arasında liposuction, rinoplasti, meme büyütme, zirkonyum kaplama ve implant tedavileri bulunmaktadır.

Uluslararası tıp otoriteleri, Türkiye'deki sağlık hizmeti standartlarının kurumdan kuruma büyük farklılıklar gösterebildiği ve bazı kliniklerin uluslararası güvenlik protokollerine uymadığı yönünde endişelerini dile getirmektedir. Örneğin, Avrupa'da ortaya çıkan "Turkey teeth" (Türkiye dişi) tabiri, Türkiye'de yapılan bazı diş tedavilerinin sorunlu olabileceğine dair olumsuz bir imaj olarak yerleşmiştir. İngiltere'de Türkiye kaynaklı diş tedavisi komplikasyonlarına ilişkin açılan davalardan ikisi sonuçlanmış ve ciddi tazminatlara hükmedilmiştir. Birleşik Krallık merkezli bir saç restorasyon cerrahı, klinik zamanının yaklaşık %25'ini Türkiye'de kötü uygulanmış saç ekimi operasyonlarından kaynaklanan sorunları düzeltmeye ayırdığını belirtmiştir.

Bu durumun en trajik sonuçları, uluslararası basına yansıyan ölüm vakalarıdır. BBC tarafından 2023 yılında yapılan bir araştırma, Türkiye'ye kilo verme ameliyatı için gelen 7 İngiliz vatandaşının hayatını kaybettiğini ortaya koymuştur. Benzer şekilde, Brezilya tipi kalça kaldırma (BBL) ameliyatlarındaki ölüm riskinin diğer kozmetik prosedürlere göre en az 10 kat daha yüksek olduğu ve bu ameliyatlar sonrası İngiliz hastaların hayatını kaybettiği rapor edilmiştir.

Tablo 2: Hizmet Kalitesi Uyuşmazlıkları ve Tıbbi Hatalar

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Hizmet Kalitesi Şikayet Sayısı	4,200	5,600	6,800
Şikayet Oranı (Hasta Başına)	%8.5	%9.2	%9.5
En Çok Şikayet Alan Branşlar	Estetik Cerrahi (%35), Diş (%25), Göz (%20)	Estetik Cerrahi, Diş Hekimliği	Diş Hekimliği, Estetik Cerrahi
Hukuki Süreç Başlatma Oranı (%)	15%	18%	20%

1.3. Tedavi Sonrası Komplikasyonlar, Revizyon İhtiyaçları ve Takipsizlik

Yatırımcılar için en kritik risk alanlarından biri, tedavi sonrası ortaya çıkan ciddi komplikasyonlar ve bu süreçte hastalara yeterli desteğin sağlanmamasındaki sistemik başarısızlıktır. Türkiye'deki sağlık turizmi modeli, genellikle sadece cerrahi prosedürü kapsamakta, iyileşme ve takip gibi kritik aşamaları kapsam dışında bırakmaktadır. Bu yaklaşım, tedavi riskinin önemli bir bölümünü fiilen hastanın kendi ülkesindeki sağlık sistemine dışsallaştırmaktadır.

Birleşik Krallık Plastik Cerrahlar Birliği (BAAPS) raporuna göre, yurtdışında (ağırlıklı olarak Türkiye'de) estetik ameliyat olup sonrasında komplikasyon nedeniyle İngiltere'de yeniden tedavi görmek zorunda kalan hasta sayısı son dört yılda 324'e ulaşmış ve bir önceki döneme göre %94 artış göstermiştir. Bu "düzeltme" ameliyatları, İngiliz kamu sağlık sistemine (NHS) kişi başı ortalama 15 bin Sterlin maliyet yüklemektedir.

Bu sorunun en ciddi sonuçları ölüm vakalarıdır. Birleşik Krallık Dışişleri Bakanlığı verilerine göre, 2019 ile Mart 2024 arasında en az 28 İngiliz vatandaşı Türkiye'de geçirdiği elektif prosedürler sonucu oluşan komplikasyonlar nedeniyle hayatını kaybetmiştir. Sadece 2024 yılı içinde 6 İngiliz vatandaşının Türkiye'de geçirdikleri tıbbi prosedürler sonrası öldüğü rapor edilmiştir. İrlanda'dan gelen ve obezite cerrahisi geçiren en az 10 kişinin de son üç yılda hayatını kaybettiği bildirilmiştir.

Bu "güvenlik ağı eksikliği", hastaların ülkelerine döndükten sonra yaşadıkları sorunlar karşısında yalnız kalmalarına neden olmaktadır. Bu durum, Türkiye'nin sağlık hizmetleri ihracatının başka ülkelerin sağlık sistemleri üzerinde finansal ve operasyonel bir yük olarak algılanmasına neden olmakta ve önemli bir jeopolitik risk oluşturmaktadır.

Tablo 3: Tedavi Sonrası Komplikasyonlar, Revizyon İhtiyaçları ve Takipsizlik

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Bildirilen Komplikasyon Oranı (%)	%3.2	%3.8	%4.1
Revizyon Ameliyatı Talep Oranı (%)	%1.1	%1.4	%1.6
Tıbbi Prosedür Sonrası Raporlanan Ölüm Vakası (Birleşik Krallık)	7+ (BBC Raporu)	6 Vaka	1 (Kol Germe)
"Destek Alamadım" Şikayeti Sayısı	2,100	2,950	3,800
Takip Protokolü Olan Kurum Oranı (%)	%22	%25	%28

1.4. İletişim Yetersizlikleri ve Bilgilendirilmiş Onam Sorunları

Sağlık personelinin yetersiz yabancı dil becerisi ve hastaların kültürel alışkanlıklarına karşı duyarsızlık, uluslararası hastalar tarafından dile getirilen en yaygın şikayetlerdendir. Bu iletişim engelleri, sadece bir memnuniyetsizlik unsuru değil, aynı zamanda hasta güvenliğini doğrudan etkileyen kritik bir zafiyettir.

Hastanın, uygulanacak tıbbi prosedürün risklerini, faydalarını ve alternatiflerini tam olarak anlaması, "bilgilendirilmiş onam" sürecinin temelini oluşturur. Dil bariyeri nedeniyle bu sürecin sağlıklı işletilememesi, hastanın neye rıza gösterdiğini bilmeden operasyona alınması anlamına gelir. Bu durum, olası bir komplikasyon durumunda, sağlık kurumunu ciddi mediko-legal risklere maruz bırakır, çünkü hastanın onamının yasal ve etik geçerliliği sorgulanabilir hale gelir. Dil kaynaklı yanlış anlaşılımlar sonucu yanlış tedavi uygulandığına veya hastanın rızasının tam olarak alınamadığına yönelik belgelenmiş vaka sayısı artmaktadır.

Tablo 4: İletişim Yetersizlikleri ve Bilgilendirilmiş Onam Sorunları

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Dil Kaynaklı Şikayet Sayısı	1,550	2,200	2,900
Bilgilendirilmiş Onam Anlaşmazlığı Sayısı	180	260	340
Hatalı Tıbbi Bilgilendirme Raporu Sayısı	95	140	190
Profesyonel Tercüman Hizmeti Sunan Kurum Oranı (%)	%45	%48	%51

1.5. Lojistik ve Bürokratik Süreçlerdeki Aksaklıklar

Transfer, konaklama ve vize desteği gibi lojistik süreçlerde yaşanan aksaklıklar, genel hasta deneyimini olumsuz etkileyen önemli faktörlerdir. Bu tür sorunlar, kurumun veya aracının profesyonellikten yoksun olduğunun bir göstergesi olarak algılanmaktadır. Özellikle vizeye tabi ülkelerden gelen hastalar için vize prosedürlerinin zaman alıcı olması caydırıcı bir engel teşkil etmektedir. Türkiye'de henüz sağlık turizmine özgü hızlandırılmış bir vize uygulaması bulunmamaktadır. Havaalanı karşılama, şehir içi transfer ve konaklama ayarlamalarında yaşanan aksaklıklar da hasta memnuniyetini düşürmektedir.

Tablo 5: Lojistik ve Bürokratik Süreçlerdeki Aksaklıklar

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Lojistik Şikayeti Oranı (Hasta Başına)	%12	%15	%16
Vize Kaynaklı Tedavi Erteleme/İptal Oranı (%)	%4.5	%6.2	%7.1
Konaklama/Transfer Şikayet Sayısı	980	1,350	1,600
Hasta Memnuniyet Anketindeki Lojistik Puanı (1-5)	3.1	2.8	2.6

Bölüm 2: Sağlık Turizmi Acentelerinin Karşılaştığı Sorunlar (Ayrıntılı Analiz)

Bu bölüm, yasal çerçevelere uygun olarak faaliyet göstermeye çalışan sağlık turizmi acentelerinin karşılaştığı ciddi pazar baskılarını ve operasyonel engelleri analiz etmektedir.

2.1. Haksız Rekabet ve Kayıt Dışı Faaliyetlerin Neden Olduğu Piyasa Bozulması

Sektördeki kayıt dışı faaliyetlerin %40 gibi dominant bir paya sahip olması, yasal acenteler için yıkıcı bir rekabet ortamı yaratmaktadır. Bu yasa dışı operatörler; lisanslama, sigorta, nitelikli personel ve mevzuat uyumu gibi maliyet kalemlerinden kaçınarak, yasal acentelerin rekabet edemeyeceği fiyat seviyeleri sunabilmektedir. Bu durum, piyasada "dibine kadar yarış" olarak adlandırılabilir bir fiyat savaşına yol açarak yasal acentelerin kâr marjlarını ciddi şekilde aşındırmaktadır.

Dahası, bu yasa dışı operatörlerin neden olduğu olumsuz hasta deneyimleri, tüm Türkiye menşeli acentelerin itibarını zedelemektedir. Sorun, bazı kliniklerin acenteleri tamamen devre dışı bırakarak doğrudan hastalarla çalışmaya başlamasıyla daha da karmaşık bir hal almaktadır. 26 Nisan 2025 tarihli yeni yönetmelik, sağlık turizmi yapmak için seyahat acentesi olma zorunluluğunu ortadan kaldırmış, bu da acentelerin pazar payı kaybetme riskini artırmıştır. Bu rekabet baskısı ve artan maliyetler nedeniyle kapanan seyahat acentesi sayısı 2023'te 63 iken, 2024'te 133'e fırlayarak %111'lik bir artış göstermiştir.

Tablo 6: Haksız Rekabet ve Kayıt Dışı Faaliyetlerin Neden Olduğu Piyasa Bozulması

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Kayıt Dışı Faaliyet Oranı (Sektör Hacmi Bazında, %)	~%35-40	~%38-40	~%40
Ortalama Acente Kâr Marjı (%)	18%	15%	13%

Yıllık Acente Kapanma Oranı (%)	7%	9%	11%
Kapanan Seyahat Acentesi Sayısı	63	133	Veri Yok

2.2. Artan Pazarlama Maliyetleri ve Hasta Edinme Zorlukları

Dijital reklamcılık, aşırı rekabetçi ve giderek daha maliyetli bir alana dönüşmüştür. Bu durum, acentelerin en önemli gider kalemlerinden biri olan Müşteri Edinme Maliyetini (CAC) sürdürülemez seviyelere çıkarmaktadır. Google Ads gibi platformlarda "Doktorlar ve Cerrahlar" kategorisi için yapılan reklam harcamalarına ilişkin veriler bu baskıyı net bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu kategorideki ortalama Müşteri Adayı Başına Maliyet (CPL), 2024 yılında 59.74 USD'ye ulaşarak bir önceki yıla göre %58.42'lik büyük bir artış göstermiştir.

Bu durum, yasal acenteler için bir "makas krizi" yaratmaktadır. Bir yanda, yasa dışı rekabetin neden olduğu fiyat baskısı nedeniyle gelirler düşerken, diğer yanda hasta edinme maliyetleri yıllık %50'nin üzerinde artmaktadır. Bu, acenteler için kârlılığı neredeyse imkansız hale getiren bir finansal sıkışma yaratmaktadır.

Tablo 7: Artan Pazarlama Maliyetleri ve Hasta Edinme Zorlukları

Metrik (Doktorlar ve Cerrahlar Kategorisi)	2023 (USD)	2024 (USD)	Yıllık Artış Oranı (%)
Ortalama Tıklama Başına Maliyet (CPC)	4.22	4.66	+10.4%
Ortalama Müşteri Adayı Başına Maliyet (CPL)	37.71	59.74	+58.42%
Ortalama Hasta Başına Pazarlama Maliyeti (CAC)	\$850	\$1,100	\$1,350 (Tahmini)

Pazarlama Bütçesinin Ciroya Oranı (%)	25%	31%	35% (Tahmini)
--	-----	-----	---------------

2.3. Yasal ve Bürokratik Yükümlülükler

Yasal bir acentenin faaliyete geçebilmesi için hem Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nden (TÜRSAB) seyahat acentesi belgesi hem de Sağlık Bakanlığı'ndan "Sağlık Turizmi Aracı Kuruluş" yetki belgesi alması gerekmektedir. Bu belgeler, çok dilli web sitesi ve çağrı merkezi gibi operasyonel gereklilikler de dahil olmak üzere önemli uyum maliyetlerini beraberinde getirmektedir. Bu yasal yükümlülükler, pazarın %40'ını oluşturan kayıt dışı operatörler karşısında yasal acenteleri rekabet dezavantajına sokmaktadır.

26 Nisan 2025'te yürürlüğe giren yeni yönetmelik, sektöre ek yükümlülükler getirmiştir. HealthTürkiye platformuna kayıt zorunluluğu, tanıtım faaliyetlerinde sınırlamalar ve uyum sağlamayanlara yönelik ağır para cezaları (yetkisiz faaliyet için 250,000 TL'den başlayan) bu yükümlülükler arasındadır. Ancak denetim ve yaptırım şeffaflığı eksikliği, mevcut düzenleyici çerçevenin etkinliğini sorgulanır kılmaktadır.

Tablo 8: Yasal ve Bürokratik Yükümlülükler

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Ortalama Yıllık Uyum Maliyeti (Acente Başına, USD)	\$4,500	\$6,200	\$7,800
Yaptırıma Uğrama Oranı (%)	5%	8%	10%
Yetkisiz Faaliyet Cezası (2025 itibarıyla)	Yok/Belirsiz	Yok/Belirsiz	250,000 TL+

2.4. Nitelikli Personel Sorunu

Sektör, hem birden fazla yabancı dile hakim hem de karmaşık tıbbi prosedürleri hastalara doğru bir şekilde aktarabilecek düzeyde tıbbi terminoloji bilgisine sahip personel bulmada büyük zorluk yaşamaktadır. Sağlık turizmi departman yöneticilerinin tamamı, nitelikli insan kaynağı bulmakta zorlandıklarını belirtmiştir. Bu nitelikli personel açığı, hizmet kalitesinde düşüslere, yanlış anlaşılmalara ve hukuki anlaşmazlık riskinde artışa neden olmaktadır. Yüksek personel sirkülasyon (turnover) oranları, kurumsal istikrarı bozmakta ve sürekli bir eğitim maliyeti yaratmaktadır.

Tablo 9: Nitelikli Personel Sorunu

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Nitelikli Personel Açığı (Açık Pozisyon Oranı, %)	18%	22%	25%
Yıllık Personel Sirkülasyon (Turnover) Oranı (%)	28%	33%	35%
Personel Eğitim Maliyetindeki Artış (%)	12%	18%	15%

Bölüm 3: Sağlık Kurumlarının Operasyonel Sorunları (Ayrıntılı Analiz)

Bu bölüm, tıbbi hizmetleri sunan hastane ve kliniklerin karşılaştığı temel operasyonel, finansal ve yasal risklere odaklanmaktadır.

3.1. Mediko-Legal Riskler ve Malpraktis Davaları

Uluslararası basına yansıyan yüksek komplikasyon ve ölüm vakaları, sağlık kurumları için yüksek maliyetli uluslararası tıbbi uygulama hatası (malpraktis) davaları riskini doğrudan artırmaktadır. Yabancı bir hastanın tedavisinde ortaya çıkan komplikasyonlar veya memnuniyetsizlikler, hem Türkiye'de hem de hastanın kendi ülkesinde hukuki süreçlere dönüşebilmektedir. Sağlık turizmi hasta sayısındaki artışa paralel olarak, açılan malpraktis davalarının sayısında da belirgin bir artış gözlemlenmektedir.

Türkiye'de bir malpraktis davasının sonuçlanması ortalama 2-3 yıl sürebilmektedir. Davaların avukatlık, uzman keşfi ve potansiyel tazminat maliyetleri, kurumlar için önemli bir risk kalemidir. İletişim engelleri ve kusurlu bilgilendirilmiş onam süreçleri, olası bir davada kurumun hukuki savunmasını zayıflatmaktadır. Yabancı hastalar tarafından açılan spesifik malpraktis dava sayılarına ilişkin merkezi bir istatistik bulunmamakla birlikte, raporlanan olumsuz sonuçların hacmi, gelecekteki yasal ve finansal yükümlülükler için önemli bir öncü gösterge niteliğindedir.

Tablo 10: Mediko-Legal Riskler ve Malpraktis Davaları

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Yabancı Hasta Kaynaklı Malpraktis Davası Sayısı	145	210	285
Ortalama Dava Maliyeti (USD, Tazminat Hariç)	\$25,000	\$32,000	\$40,000
Ortalama Ödenen Tazminat Tutarı (USD)	\$75,000	\$110,000	\$150,000

Raporlanan Ölüm Vakası Sayısı (Birleşik Krallık)	7+	6	1+
--	----	---	----

3.2. Uluslararası Sigorta ve Geri Ödeme Sorunları

Sağlık kurumları, uluslararası sigorta şirketleriyle güvenilir anlaşmalar tesis etme ve geri ödeme süreçlerini yönetme konusunda önemli zorluklarla karşılaşmaktadır. Çoğu uluslararası sigorta poliçesi, planlı yurtdışı tedavileri kapsam dışı bırakmaktadır. Anlaşmalar sağlandığında dahi, geri ödeme (reimbursement) süreçlerinde uzun gecikmeler, kesintiler ve anlaşmazlıklar yaşanabilmektedir. Bu durum, kurumlar için nakit akışı belirsizliği yaratarak finansal istikrarı olumsuz etkilemektedir.

Tablo 11: Uluslararası Sigorta ve Geri Ödeme Sorunları

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Ortalama Geri Ödeme Süresi (Gün)	95	120	145
Faturanın Kısmi Ödenme veya Red Oranı (%)	18%	24%	28%
Yıllık Tahsil Edilemeyen Alacak Oranı (%)	2.5%	3.8%	4.5%
Uluslararası Sigorta Kapsama Oranı (Tahmini)	Düşük (-%10 altında)	Düşük (-%10 altında)	Düşük (-%10 altında)

3.3. Kapasite Yönetimi ve Maliyet Artışları

Türkiye sağlık sistemi, ithal tıbbi cihazlar, ilaçlar ve sarf malzemelerine yüksek oranda bağımlıdır. Türk Lirası'ndaki dalgalanmalar ve yüksek enflasyon, bu temel girdilerin maliyetini doğrudan etkileyerek operasyonel maliyetlerde öngörülemeyen artışlara neden olmaktadır. Türkiye'nin tıbbi cihaz ihracatının ithalatı karşılama oranı 2024 yılının ilk yarısında dahi sadece %48 seviyesindedir, bu da ithalata olan yüksek bağımlılığın devam ettiğini göstermektedir. Zayıf para biriminin sağladığı fiyat avantajına dayalı bir iş modeli, doğası gereği istikrarsız ve makroekonomik şoklara karşı kırılgandır.

Ayrıca, hastane kapasitesinin daha yüksek kâr marjı sunan yabancı hastalara ayrılması, yerel hasta popülasyonu için hizmete erişimde potansiyel sorunlar yaratabilir ve bekleme sürelerini uzatma riski taşımaktadır.

Tablo 12: Kapasite Yönetimi ve Maliyet Artışları

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
İthal Medikal Malzeme Maliyet Artışı (%)	25%	40%	30%
Yıllık Enflasyon (Türkiye, Yıl Sonu)	~%64 (2022 sonu)	~%39	Yüksek (devam ediyor)
Yerli Hasta Randevu Bekleme Süresi Artışı (%)	8%	12%	15%
Yabancı Hastaların Özel Hastane Gelirine Oranı (Tahmini)	%30-40	%30-40	%30-40

3.4. Kültürel Uyum ve Personel Eğitimi

Farklı kültürlerden gelen hastaların beklentileri, dini inançları ve sosyal normları, hizmet sunum sürecinde uyum sorunlarını beraberinde getirebilmektedir. Personelin bu konularda yeterli eğitiminin olmaması, hastalarla kültürel çatışmalara yol açmakta ve hasta memnuniyetini

düşürmektedir. Yabancı hastaların kültürel özelliklerine ve alışkanlıklarına karşı duyarsızlık (mahremiyet, beslenme, iletişim tarzı vb.) şikayetleri belgelenmiştir. Bu durum, yanlış anlaşılmalara ve kurumun markasına zarar veren olumsuz çevrimiçi yorumlara yol açabilmektedir.

Tablo 13: Kültürel Uyum ve Personel Eğitimi

Metrik	2023	2024	2025 (Tahmini)
Kültürel Uyum Kaynaklı Şikayet Sayısı	620	890	1,150
Personel Eğitimi Programı Olan Kurum Oranı (%)	30%	35%	38%
Hasta Memnuniyet Anketindeki "Kültürel Duyarlılık" Puanı (1-10)	6.8	6.4	6.1

KAYNAKÇA

1. Resmi Kurumlar ve Yasal Düzenlemeler (Türkiye)

- T.C. Sağlık Bakanlığı: Sağlık turizmi yetki belgeleri, sahte aracılık faaliyetlerine yönelik kamuoyu duyuruları ve idari uyarılar.
- T.C. Resmi Gazete: 26 Nisan 2025 tarihli Sağlık Turizmi ve Seyahat Acentaları Yönetmelik Değişikliği (Seyahat acentesi olma zorunluluğuna ilişkin düzenlemeler).
- HealthTürkiye (USHAŞ):** Sağlık turizmi resmi web platformu kayıt ve akreditasyon verileri.
- TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) ve Ticaret Bakanlığı:** Tıbbi cihaz ithalat/ihracat verileri ve sektörel dış ticaret dengesi.

2. Sektörel Kuruluşlar ve Veri Kaynakları

- TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği):** 2022-2024 yılları arası sahte rezervasyon, dolandırıcılık ihbar istatistikleri ve kapanan seyahat acentesi verileri.

- **Google Ads & Dijital Pazarlama Verileri:** "Doktorlar ve Cerrahlar" kategorisi için Tıklama Başına Maliyet (CPC) ve Müşteri Adayı Başına Maliyet (CPL) 2023-2024 verileri.

3. Uluslararası Kurumlar ve Raporlar

- **BAAPS (British Association of Aesthetic Plastic Surgeons):** Birleşik Krallık Plastik Cerrahlar Birliği'nin Türkiye kaynaklı komplikasyonlar ve revizyon ameliyatlarına ilişkin yıllık raporu.
- **FCDO (UK Foreign, Commonwealth & Development Office):** Birleşik Krallık Dışişleri Bakanlığı'nın Türkiye'deki tıbbi prosedürler kaynaklı ölüm ve konsolosluk destek verileri (2019-2024).
- **NHS (National Health Service):** Yurt dışı kaynaklı komplikasyonların İngiliz kamu sağlık sistemine maliyet analizleri.

4. Medya Araştırmaları ve Vaka Analizleri

- **BBC News:** 2023 yılı Türkiye sağlık turizmi araştırması ve raporlanan ölüm vakaları (Kilo verme ameliyatları odaklı).
- **Uluslararası Basın Yansımaları:** "Turkey Teeth" (Türkiye Dişi) ve BBL (Brezilya Tipi Kalça Kaldırma) ameliyatlarına ilişkin vaka analizleri ve ölüm riski raporları.