

HELAL MEDİKAL TURİZM VE MÜSLÜMAN DOSTU HASTANE UYGULAMALARININ DÜNYADAKİ ÖRNEKLERİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA¹

Ayşe İSPIRLİ TURAN², Ramazan ERDEM³

Geliş: 07.05.2021 / Kabul: 25.08.2021

DOI: 10.29029/busbed.934343

Öz

Sağlık turizmi son yıllarda hızla gelişim gösteren önemli bir alan olarak ortaya çıkmaktadır. Turizmin bir alt alanı olan sağlık turizmi son birkaç yıldır popüler hale gelmiş ve gittikçe daha büyük bir kitleye hitap etmeye başlamıştır. Bu gelişimin birçok sebebi olmakla beraber insanlar belli nedenlerden ötürü bu hizmete yönelmişlerdir. Bunlardan birkaçı; maddi sebepler, tedaviye erişim süresinin uzaması, bazen ise aradığı sağlık hizmeti kalitesi ve uzmanlığına kavuşmak amacıyla da sağlık turisti olabilmektedir. Yine sağlık turizmi içerisinde yer alan ve Müslüman sağlık turistlerine hitap eden helal medikal turizm hizmeti bu alan içerisinde yer almaktadır. Helal medikal turizm, İslami hassasiyetlere dayalı bir sağlık turizmi sürecinin tertip edilmesidir. Bu çalışmanın amacı ise sağlık turizmi içerisinde yer alan helal medikal turizmi tüm bileşenleriyle açıklamaktır. Bu amaçla helal medikal turizmin uygulanabilir olması için gerekli olan helal hizmet bileşenlerini ve aynı zamanda bu hizmetin verilebilir kılınmasını sağlamanın ön şartı olan ve Müslüman hastaların yurt dışına çıktıkları zaman dinî hassasiyetine uygun olarak hizmet alabileceği Müslüman dostu hastanelerin hizmetlerini tanıtmaktır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Sağlık, Helal, Hastane, Müslüman.

¹ Bu makale Helal Medikal Turizm konulu doktora tezinden üretilmiştir.

² Öğr. Gör., Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, ayse.ispirli@nevsehir.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1397-0730>.

³ Prof. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ramazanerdem@sdu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6951-3814>.

A STUDY ON THE EXAMPLES OF HALAL MEDICAL TOURISM AND MUSLIM-FRIENDLY HOSPITAL PRACTICES IN THE WORLD

Abstract

Health tourism has emerged as an important field that has been developing rapidly in recent years. It has become popular in the last few years and has started to appeal to a larger audience as a sub-field of tourism. Although there are many reasons for its development, people have turned to this service for specific reasons. Some of these reasons are financial conditions, prolonged access to treatment and sometimes people become health tourists to attain the excellent quality and expertise of the healthcare services they seek. Halal medical tourism service appealing to Muslim health tourists as a subfield of health tourism also participates in this area. Halal medical tourism is the arrangement of a health tourism process based on Islamic values. This study aims to explain halal medical tourism, with all its components, as a sub-field of health tourism. For this purpose, it is to introduce the components of halal service that are necessary for halal medical tourism to be practicable, as well as the services of Muslim-friendly hospitals, which are the prerequisites for making this service available and where Muslim patients can receive service by their religious values when they go abroad.

Keywords: *Tourism, Health, Halal, Hospital, Muslim.*

Giriş

Birçok turizm faaliyetinin gelişmiş ülkelerde gerçekleştiği genellemenin aksine sağlık turizmi faaliyetleri gelişmekte olan Hindistan, Tayland, Singapur ve Malezya gibi ülkelerde daha yaygın ve gelişmiş bir faaliyettir. Bu ülkeler gelişmiş birçok ülkeye göre kaliteli, ucuz maliyetli ve bekleme süresi düşük sağlık hizmeti sunmaktadır. Bu konuya ilişkin kıyaslamalar literatür içerisinde yapılmış ve veriler aktarılmıştır. Sağlık turizmi faaliyetlerinin hızlanması ve birçok farklı etnik kültür, yapı ve inanıştan insanların farklı ve her açıdan yabancı oldukları ülkelere giriş yaparak sağlık hizmeti alma durumunu ortaya çıkarmış ve bazı konularda sağlık turistlerinin mağdur olmasına neden olmuştur. Örneğin; Domuz eti yemeyen bir sağlık turistinin inanışına uygun özellikte gıda ürününe ulaşmakta yaşadığı problemler gibi. Bu konuya çözüm olabilmesi için sağlık turizmi kapsamında hizmet veren hastaneler hastalarına uygun ve uyumlu olabilecek sağlık hizmeti sunumları gerçekleştirmek için bazı adımları atmışlardır. Müslüman dostu hastaneler ile helal sağlık turizmi hizmeti alabilmek için seyahat

eden ve sayısı gittikçe artan Müslüman sağlık turistlerinin sağlık hizmeti aldıkları ülkede rahat etmeleri ve inanışlarına uygun şekilde bu süreci geçirip ülkeden ve sağlık kuruluşundan memnun ayrılmaları hedeflenmiştir. Bu amaçla sağlık turizmi amacıyla gerçekleştirilen seyahat esnasında erkek veya kadın fark etmeksizin tüm Müslüman sağlık turistlerinin tedavilerinin başından taburcu olacakları ana dek; muayene, tahlil tedavi süreçlerinin tamamında hassasiyetlerine uygun olarak bir hastane modeli oluşturulmuş olup sağlık kurum veya kuruluşu; personel seçimi, gıda temini, ilaç temini, hastane atmosferi, refakatçi seçimleri, ibadet araç ve gereçleri ibadet alanları gibi birçok konuda tamamen Müslüman hastanın inanışına uygun ve hastayı rahat ettirecek şekilde organize edilmiştir. Bahsi geçen etmenlerin tamamı helal sağlık turizmi sürecinin parçalarıdır. Müslüman hastalar yurt dışında dinî hassasiyetlerine göre dizayn edilmiş bir hizmet türü olduğunu bilmeleri ve bu hizmetin görünürlüğünün artırılması hedeflenmektedir. Aynı zamanda Türkiye’de henüz uygulama alanı bulunmayan helal medikal turizminin bu araştırma ile ülkemizde helal sağlık turizmi ve önemli bileşeni Müslüman dostu hastane uygulamalarının da daha yakından tanınması ve alana katkı sunması da amaçlanmaktadır. Çalışma kapsamında temel hizmet türü sağlık turizminden başlamak üzere helal turizm, helal medikal turizm ve Müslüman dostu hastaneler hakkında bilgi verilecek olup dünya üzerindeki somut uygulamaları tanıtılacaktır.

1. Sağlık Turizmi Kavramı

Sağlık ve turizm insan hayatında önemi olan iki kavramdır. Sağlık turizmi ise her iki kavramı da alakadar eden fakat bunlardan bağımsız ve kendine has hasletlere sahip faaliyetler bütünüdür (Yirik ve ark., 2015:1). Sağlık turizmi konusunda birçok tanım yapılmıştır bunlardan bazıları şu şekildedir; sağlık turizmi, turistlerin sağlık ve sıhhatleri için yararlı olabilecek bir hizmeti satın almak amacıyla kaplıca, ılıca ve benzeri doğal yer altı zenginliklerine sahip bir ülkeyi veya alanı ziyaret etmeleridir. Burada ana amaç kişinin sağlığı için yararlı olabilecek bir hizmeti satın almasıdır (Kahraman ve Türkay, 2014:53). Yine Sağlık Bakanlığının bu alanda yaptığı tanım ise (URL-1); “*Bireyleri hem koruyucu hem tedavi edici hem rehabilite edici hem de sağlığı geliştirici hizmetleri almak amacı ile yaşadıkları ülke dışında başka bir ülkeyi ziyaretleridir.* Yine ek olarak farklı bir tanımda ise; sağlık turizmi geniş bir bakış açısıyla incelendiğinde kozmetik, plastik cerrahi, şifa, rehabilitasyon, tedavi hizmetleri, eğlence ve kültür aktivitelerini de içerisine alan sağlı ve zindelik amaçlı seyahat faaliyetlerinin tamamına verilen isimdir (Toprak vd., 2014:39). Tüm bu tanımların ardından bu profilde gelen turistler özellikle gelişmiş ve sanayileşmiş ülkelerin

vatandaşlarıdır. Bu alanda yurt dışına seyahat eden turistlerin, sağlık hizmet kalitesinin kendi ülkelerindeki standartlara eşit veya daha iyi olduğu ve bununla beraber maliyetin de önemli oranda düşük olması nedeniyle bu yönde tercihlerini kullandıkları görülmektedir (Swain ve Sahu, 2008:475).

Kimi zaman ise sağlık sorunu ilerleyen bir hastanın kendi ülkesindeki sağlık kurumlarının talebi karşılayacak kadar sağlık hizmeti arz etmemesi sonucu vakit kaybetmemek amacıyla farklı bir ülkeye sağlık hizmeti almak için seyahat etmesi de örnek olarak gösterilebilir. Kişilerin sağlık turizmine yönelme sebepleri genel olarak aşağıdaki gibidir (Sağlık Bakanlığı, 2014; Tontuş, 2017; Borman, 2004:60-61);

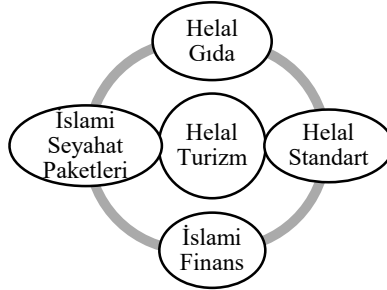
- Bireyin ikamet ettiği ülkede yüksek teknolojiye sahip sağlık hizmetleri ve alanında uzman insan kaynaklarının azlığı veya yokluğu,
- Tüketicilerin bilinçlenmesi ve yeni pazar arayışları,
- Tedaviyle birlikte tatil yapma arzusu,
- Uyuşturucu ve benzeri bağımlılıkları olan bireylerin rutin ortam dışında farklı veya daha elverişli ortamlarda olma talepleri,
- Çok daha kaliteli sağlık hizmeti almak istenmesi,
- Kronik hastaların, yaşlıların ve engellilerin başka ortamlara gitme ve tedavi olma isteklerinin oluşması,
- Gelişmiş ülkelerdeki tıbbi işlemlerin pahalı olması ve aynı hizmetin başka ülkelerde daha ucuza alınabilmesi,
- Birçok ülkede estetik, diş, saç ekme gibi tedavilerin bireylerin mevcutta sahip oldukları sosyal sigorta kapsamına dahil olmaması,
- Sağlık hizmetlerinin kendi ülkelerinde pahalı olması,
- Kendi ülkesinde herhangi bir sebepten dolayı ameliyatının bilinmesini istenmemesi (estetik cerrahisi, infertilite tedavisi vb.).

2. Helal Turizm

Turizm bireylerin gezmek, görmek ve keşfetmek, eğitim vb. birçok ihtiyacını gidermek amacıyla belli zaman çerçevesi içerisinde gerçekleştirdiği bir eylemdir. Helal turizm ise yine bahsi geçen eylemlerin belirli bir inanişaya mensup kişilerce daha rahat gerçekleştirilmesi için özel organize edilen turizm sürecidir. Helal turizm dinî yükümlülüklerini yerine getirilmesinden sorumlu olan Müslüman gezginlerin ihtiyaçlarını turizm sürecinde de yükümlülükleri yerine getirebilmesi ve bu ihtiyaçları karşılamak için özel olarak tasarlanmış turizm

eylemi ve turistik ürünler olarak ifade edilebilir. Bu nedenle; helal taşıma ve ulaşım hizmetleri, helal konaklama tesisleri / otel ve helal gıda temini, helal sosyal alanlar vb. bileşenleri içermektedir (Sánchez vd., 2018:162). Müslüman yaşam tarzını izleyen bir danışmanlık şirketinin (Dinar Standart) Müslüman seyahatçiler arasında yaptığı bir araştırmada her on kişiden dokuzunun inançlarının satın alma davranışlarını etkilediğini ifade etmiştir. 2011 yılında seyahatlerine 102 milyar euro harcayan Müslüman gezginlerin 2020 yılında bu seyahatler için 156 milyar euro harcaması öngörülmektedir. Yapılan son araştırmalarda ise bu rakamın 2024 yılında 274 milyar dolara ulaşması beklenmektedir. İnanç faktörü de göz önüne alınarak tercih ettikleri ülkelerin özellikle Malezya, Türkiye ve Mısır olduğu görülmüş fakat İslami olmayan Avustralya’nda bu pazarda yerini almaya başladığı görülmektedir (URL-39, Dinar Standard, 2019:75). Helal turizm yalnızca konaklama tesislerinden ibaret olmamakla beraber helal seyahat acenteleri helal yiyecek içecekler, helal eğlence vb. içerisinde birçok bileşenin olduğu bir bütündür (Oflaz, 2015:45). Zulkifli vd. (2011:299)’ne göre turizm faaliyetini helal hale getiren belirli aktiviteler vardır. Bunlar şekildeki gibidir;

Şekil 1. Helal Turizmin Boyutları



Helal Gıda: Helal Gıda kavramın kavramsal olarak ifade edildiğinde; ürünün üretildiği tarım alanından başlayarak, satılacağı reyona kadar tüm aşamaların İslami kurallara uygun olarak hazırlandığı ürünlere denir, Bu kavram ilk önce gayrimüslim ülkelerde yaşayan Müslümanların arasında ortaya çıkmışken daha sonra gıdanın helal yönden daha güvenilir olması nedeniyle sertifikasyon faaliyetleriyle beraber Müslüman yoğun ülkelerde de ortaya çıkmıştır (Yorulmaz ve Akşi, 2020:1218). Müslümanlar için helal gıda yasaları ile ilgili temel rehber Kutsal kitap Kuran-ı Kerim’de açıklanmıştır. Yine aynı şekilde gıda kanunları Hadislerde ifade edildiği gibi Sünnetler (Hz. Muhammed’in hayatı, eylemleri ve öğretileri) aracılığıyla da açıklanmış ve günümüze değin uygulanagelmiştir (Riaz ve Chaudry, 2004). Genel olarak İslam hukukuna ve belirtilen kaynaklarda yasak olarak hüküm verilmeyen gıda ürünleri helaldir ve Müslümanlar tarafından

tüketilmesi serbesttir. Yasak olanlar ise yasadışı olan besinler, karışık içecekler, domuz eti ve ürünleri, ölü hayvanların etleri, amfibiler (yani kurbağalar, kaplumbağalar, timsahlar), İslami öğretiler, böcekler (yani hamamböceği, solucanlar, sinekler) tarafından kesilmeyen hayvanların kanını ve etini içerir ve zararlı hayvanlar (akrepler, yılanlar, oranlar).

Helal (İslami) Finans: Genel olarak, İslami finans, bir finans kuruluşunda yer alan tüm tarafların kâr ve zararlarının paylaşılmasına katılmayı gerektirir. Aynı zamanda bazı haksız ekonomilerin temel nedenlerinden biri olan faizi de yasaklamaktadır (Yusuf, 2009; Akt.; Zulkifli vd., 2011:300). Aynı şekilde otel, restoran, seyahat acentesi ve havayollarının mali kaynakları da İslami ilkelere uygun olmalıdır (Akyol ve Kılınç, 2014:177). Tesis finansmanının İslami kurallara göre sağlanıyor olması da bu hususta önemli olan bir diğer nokta olarak ifade edilebilir (Baykal, 2017:94). Faizli işlem uygulayan bankacılık ve kredi kartı ödeme sisteminin helal finans konusunda ki sakıncaları göz önüne alınmalıdır. Aynı zamanda helal sistemi bir bütün olarak değerlendirerek organizasyonun kurulduğu arsanın temini ve binasının inşasına kadar kullanılan parasal kaynakların helal olması da diğer önemli hususlardan birisidir.

İslami Seyahat Paketleri: Helal Dostu Seyahat, seyahat endüstrisindeki en hızlı büyüyen alanlardan biridir ve Helal Dostu tesisler artık artan bir talep görmektedir (Samori ve Sabtu, 2012:146). İslami seyahat paketleri Müslümanların gezi veya seyahatleri süresince dinî anlamda ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri ve seyahat içerisinde gıda ve içeceklerinin helal sertifikalı olması ve yine konaklamaya kadar tüm hizmetlerin İslami usullere uygun olmasını gerektirmektedir. Bu noktada hedef kitlenin iyi analiz edilmesi, taleplerinin iyi araştırılması ve bu istekleri karşılayacak farklı seçeneklerle oluşturulmuş seyahat paketlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Müslüman gezginlerin seyahatleri boyunca gerekli ihtiyaçların kategorize edildiği bir tablo aşağıdaki gibidir (URL-2);

Tablo 1. Müslüman Turistlerin İhtiyaç Listesi

Zorunlu İhtiyaçları	Sahipliği Önemli Olan İhtiyaçlar	Zorunlu Olmayan Fakat Sahipliği Memnuniyet ile Karşılancak İhtiyaçlar
Helal yemek	Su kullanım dostu tuvaletler	Helal olmayan faaliyetlerin olmaması
İbadet alanları ve tesisleri	Ramazan hizmetleri	Mahremiyete önem veren dinlenme tesisleri ve hizmetler

Kaynak: Baherdeen, 2016 (URL-2)

Helal Standartları: Helal dostu turizm faaliyetlerini gerçekleştirmek ve geliştirmek amacıyla bu konseptte uygulanacak kılavuza verilen isimdir (Zulkifli vd., 2011:300). Konaklama, gıda, her türlü hizmet sunumları bu kılavuzlarda belirtilen kural ve ilkeler çerçevesinde gerçekleştirilerek Müslüman gezginlerin inançları doğrultusunda rahat bir süreç geçirmeleri sağlanmaktadır. Bu doğrultuda alınan hizmetleri tamamında helal standardizasyon, akredite ve sertifikasyon işlemleri turistleri bu konuda güvenini kazanma adına hayati önem taşımaktadır. Helal sertifikaları; önceden belirlenen helal standartlarına göre kuruluşların üretim gerçekleştirdiğini göstermek üzere akredite, tarafsız, güvenilir ve bu alanda test ve analiz yapabilecek laboratuvarlara ve nitelikli iş gücüne olanağına sahip bir belgelendirme kuruluşu tarafından verilmesi gereken bir belgedir (Güzel ve Kartal, 2017:302).

3. Helal Medikal Turizm ve Müslüman Dostu Hastaneler

Sağlık turizmi içerisinde yeni bir hizmet alanı olan helal medikal turizm henüz kısıtlı bir uygulama alanı olmasına rağmen Müslüman sağlık turistleri tarafından ilgi gören bir branştır. Böyle bir hizmet alanının bir ülkede gelişim göstermesi ilk etapta helal turizm kriterlerinin ve ayrıca literatürde “helal hastane” veya “Müslüman dostu hastane” yapılarının o ülkede varlığının bulunmasıyla doğrudan ilgilidir. Bu kısımda helal medikal turizm kavramı ve Müslüman dostu hastane yapıları ve hizmet kapsamı örneklerle beraber açıklanacaktır.

3.1. Helal Medikal Turizm Kavramının İncelenmesi

Sağlık turizmi kavramı daha öncende de ifade edildiği üzere bireylerin sağlık hizmeti alabilmek için bulunduğu bölgeden bir başka bölgeye belirli bir süre için seyahat etmesidir. Medikal turizm alanında Dünya genelinde 2019 yılı itibariyle 21-26 milyon sağlık turisti olduğu tahmin edilmekte ve aynı zamanda bu pazarın büyüklüğü 74-92 milyar ABD doları olarak ifade edilmektedir (Patientents Beyond Borders, 2020). Helal turizm alanında önemli bir rol oynayan medikal turizm, Müslüman dostu hastanelerin, rekreasyon alanlarının ve kliniklerin uzmanlaşmasını ve Müslüman dostu bir yer haline getirme çabalarının bir parçası olarak ortaya çıkmıştır. (URL-3). Daha geniş bir yelpazede, tıp ve sağlık turizmi, sağlık, SPA uygulamaları ve yoga çekimleri gibi çok sayıda hizmet sunmaktadır. Bu kapsamda helal medikal turizm bu hizmetlerin tamamının Müslüman hastanın hassasiyetlerine göre dizayn edilmesi olarak ifade edilebilir. Helal medikal turizm alanı, doktorların, hemşirelerin ve hastanelerin Müslüman tıp turistlerinin inançlarına özen göstermek için bu helal uygulamalara aşina olduğu bir hizmet alanıdır (Zailani vd., 2016:160). Geleneksel olarak, Müslümanlar manevi

ihtiyaçlarını karşılamak için hacca (hac) ve Umre'ye yönelik seyahat faaliyetleriyle uğraşırlar. Şu anda, seyahat ilhamlarının iş, alışveriş, eğlence ve sağlık gibi çeşitli aktivitelere katılabileceği görülmektedir (Rahman vd., 2017:516). Bu yeni ve gelişmekte olan pazarla birlikte, Müslüman dostu sağlık hizmetleri gibi özel ürünler için yeni pazar fırsatı da gittikçe popüler hale gelmektedir. Sağlık turizmi alanında Müslüman kitleye odaklanılmasının belli başlı sebepleri vardır. Bunlar (Wilson ve Hollensen, 2013:81);

- Müslümanlar dünya nüfusunun dörtte birini temsil etmektedir,
- Doğumlar ve dönüşümler yoluyla en hızlı büyüyen din olarak kabul edilmektedir,
- Müslümanların% 52,5'inden söz ettiği büyük bir genç nüfusa sahiptir,
- 24 yaşın altı nüfusun, dünya nüfusunun% 11'ini oluşturuyor olması,
- İslami kurallara odaklı büyüyen birçok sektör bulunmaktadır; finans, sigorta, helal yiyecek, içecek, kozmetik, ilaç, eğlence, evlilik, turizm ve moda sektörleri vb.

Müslüman turistlerin memnuniyeti ve bu hedef kitlenin müşteri sadakatini kazanmak için verilen hizmetlerin İslami özellikleri hayati önem taşımaktadır ve helal turist paketlerini bu kapsamda hazırlamak ve uyarlamak gerekmektedir. Turizm paketleri; emredilmiş olan İslami kurallara göre planlanmış doğrudan veya dolaylı gerekli değişimler bu hassasiyetler doğrultusunda Müslüman turistlere odaklı hazırlanmalıdır. (Rahman, 2014:67). Müslüman dostu kavramı, bu kesimin ihtiyaçlarını karşılayacak tesis ve hizmetlerin kullanılabilirliğini ifade eden bir terimdir. Bir Müslümanın günlük hayatında dinî yükümlülüklerini (ibadet) yerine getirmek gibi özel bir ihtiyacı vardır. Bunlar arasında günlük ibadetini gerçekleştirme, tükettiği gıdaların helal olması ve cinsiyete dayalı ihtiyaçları da vardır. Bu ihtiyaçlara dair gereklilikler İslam hukukunda yerleşiktir ve bu kurallar Şeriat yasası olarak da bilinmektedir (Jais vd., 2017:4). Sağlık hizmetlerinde de bu kapsamda Müslüman hastanın birçok beklentisi vardır ve bu beklentileri karşılama kapasitesine sahip olan hastaneler bu hedef kitle tarafından tercih edilebilir olacaktır. Bahsi geçen hastane modeli “Müslüman Dostu Hastane” olarak da anılmaktadır. Müslüman dostu hastane hizmetleri kapsamında; tıbbi hizmetlerinin Şeriat veya İslami öğretilerin ilkelerine uygun, İslami ve helal uygulamalarla uyumlu etkin hizmetlerin eksiksiz benimsenmiş olması Müslüman tıp turistlerini memnun etmede çok önemli faktörler arasındadır (Zailani vd., 2016:165, Azman vd., 2020:102).

3.2. Müslüman Dostu Hastaneler

Müslüman dostu hastaneler, Müslüman sağlık turistlerinin inançları çerçevesinde bir sağlık hizmeti sunumu talebine yanıt olarak ortaya çıkmıştır. Müslüman hastalar yurt dışına sağlık turizmi amacıyla seyahat ettiği esnada alacağı hizmetin Şeriat'ın yani İslami kuralların izin verdiği çerçevede ve şekilde satın alınmasıdır. Amaç, Müslüman turistlerin, özellikle de medikal turistlerin gideceği yerde birçok özel hastane ve klinik, hastanelerinde ve hastalarının tedavilerinde İslami değerleri uygularken kaliteli tıbbi bakım sağlamaktır (Moghavvemi vd., 2015:98)

Müslüman dostu hastane olarak faaliyet gösteren kurum veya kuruluşların çoğunluğu helal sektöründe bilinen bir ülke olan Malezya'da bulunmaktadır. Malezya yalnızca turizm değil birçok endüstride İslami kuralları uygulamakta ve alandaki Müslüman kitlenin ihtiyaçlarına cevap vermektedir. Bu yönüyle Müslüman ülkeler ve bir dereceye kadar Orta Doğu da dahil olmak üzere dünyanın her yerinden İslami medikal gezginler için bir tercih noktası olabilecektir (Moghavvemi vd., 2015:97; Rahman ve Zailani, 2016:206). Yine aynı şekilde Orta Doğu gibi bölgelerden Müslüman dostu sağlık hizmeti sağlayıcılarına ise artan tıbbi bakım veya medikal turizm için artan tüketici hareketleri bulunan Hindistan yarımadası ve Asya örnek gösterilebilir (Jannomohamed, 2016:81).

İslami kurullarla uyumlu bir hastanede olan bazı uygulamalara göz atıldığında; kadın hastalar, kadın hekimler tarafından tedavi edilirken, erkek hastalar erkek hekimler tarafından tedavi edilen cinsiyete uygun bakım sağlamalıdır. Bununla birlikte, bu uygulama pratik olmadığında, tıbbi sağlayıcılar hastaları aydınlatmalı ve örneğin kadın hasta erkek bir doktor tarafından muayene edilirken kadın personel tercih edebilmeli ve alternatifler önerilmelidir. Yine erkek bir hekimin kadın hastanın tedavisini gerçekleştirecek olması durumunda ise, İslami kurallara uygun olmak üzere, Müslüman kadın hastaların da eller ve yüz hariç tüm vücutlarını örtmeleri gerekmektedir (Rahman, vd., 2017:517).

Müslüman dostu hastanelerinde varolan bazı uygulamalar aşağıdaki gibidir (Jais vd., 2017:4; Iranmanesh vd., 2018:3, (URL-4));

- Hastaların Müslüman sağlık turisti olarak gittikleri yurt dışı hastanelerinde yaşadıkları en büyük problemlerden birisi İslam dininin yasakladığı yiyecek ve içeceklerden uzak durmaları gerekmesi durumudur. Bu nedenle bu

hastanelerin bahsi geçen uygulamalarının başında hastalara helal yiyecek, içecek tedariki bulunmaktadır.

- Yapımında ve içeriğinde alkol ve domuz ürünlerinin bulunmadığı ilaç ve gıda temini yapılmaktadır.
- Bazı hastanelerin çalışanları için düzenli olarak Müslüman dostu “Sürekli manevi Eğitimleri (ÖAM)” düzenlenmektedir. Bu eğitimlerle beraber ibadet eğitimi ve İslami uygulamalar üzerine referans sistemleri oluşturulmaktadır.
- Müslüman dostu hastanelerde bulunan bir diğer özellik ise maksimum mahremiyet ve gece konaklamalarına izin veren tek kişilik yataklar sunarak hasta bakıcılarını da ağırlamaktadır.
- Her türlü sağlık personelinin bir işleme başlarken “Bismillah” ile başlayıp, “Elhamdülillah” veya “İnşaallah” kelimeleri ile o işlemi sona erdirmelerine özen gösterilmektedir.

Sağlık turizmi içerisinde özel bir alanda yer alan Müslüman dostu sağlık turizmi ve bu alanda hizmet veren Müslüman dostu hastanelerin sayısının çoğalması ve bu alanda yapılan yatırımların artırılması hem Müslüman turistlerin İslami kurallara göre dizayn edilmiş tıbbi tedavi hizmetleri arayışına cevap vermiştir (Rahman vd., 2017:515-516). Bu alanda yatırım yapmak isteyenlerin ve Müslüman dostu hastane açmak isteyen yatırımcıların uluslararası alanda Müslüman hastalar tarafından tercih edilmesini kolaylaştıracak baş etmen uluslararası geçerliliğe sahip olan helal hastane sertifikasına sahip olmalarıdır. Örneğin; Hindistan’da Chennai merkezli Global Health City, ülkede Helal Kalkınma Otoritesinden 'helal' sertifikası alan ilk kuruluş olmuştur. Sertifikasyon kapsamında hastanenin yiyeceklerinde "helal" et kullandıkları ve her odada ve dua salonunda Müslümanlar kibleye (Kabe’ye doğru) ibadetlerini gerçekleştirdikleri için yönlendiren kible işaretleri bulunmaktadır (URL-5). Bahsi geçen hastanenin tarihine de göz atıldığında üzerinde İslami etkiler görülen bu hastanede çalışan çoğu personelin adının Müslüman isimler olduğu görülmüştür.

Halal India tarafından yapılan sertifikasyon neticesinde Global Health City’de İslami ilkelere uygun olarak Müslüman hastalara ve ailelerine verilen ağırlama hizmetleri, tesisler ve mutfak gibi bazı hizmetler aşağıdaki gibidir (URL-6);

- Helal sertifikalı yemekler ve özel Arap mutfağı,
- Arapça için çevirmen hizmetleri,
- Bir namaz odası,
- Kuran-ı Kerim ve dua odaları ile birlikte tüm hasta odalarında kible yönü

işareti

- TV’li hasta odalarında Arapça TV kanalları

Bu tanımdan hareketle Müslüman dostu hastane özelliğine sahip bazı hastaneler ve verdikleri hizmetler aşağıda başlıklar halinde tanıtılmıştır.

3.2.1. Hospital Pakar Al Islam Specialist Hospital

Al Islam hastanesi Kuala Lumpur’da bulunan kendini ibadet dostu hastane olarak ifade eden bir sağlık kurumudur. Hastane Müslüman hastaların ibadetlerini gerçekleştirebilecekleri ve Allah’a yaklaşılabilecekleri detaylı bir hastane dizaynı oluşturmuştur. Örneğin; Kible yönü, hanım hastalar için peçe, secde, yatarak tedavi gören hastalar için su spreyi ve teyemmüm tozu gibi namaz kılmak için temel kolaylıklar sağlanmıştır. Kur’an, zikir ve dua okumaları da hastalara ve ziyaretçilere sunulmaktadır. Hasta odalarında yer alan televizyonların yayını da düşünülerek dinî içerikle donatılmıştır. Hastaların Allah’a yaklaşmalarına yardımcı olmak için dinî dersler, dua rehberleri ve daha fazlası hastane tarafından organize edilmiştir. Ayrıca Kuran ayetleri okunması, zikir yapılması ve hastanede dingin bir ortam oluşturmak için sürekli duyulan dualar, hastalara yönelik manevi terapi yollarından biri olarak ifade edilmektedir (URL-7).

3.2.2. Hospital Islam Az-Zahrah (HIAZ)

Az-Zahrah hastanesi kendini İslami hastane olarak tanıtmakta ve konum olarak Bnagi’de bulunmaktadır. Az-Zahra hastanesi İslami anlamda verilen hizmetleri şu şekilde ifade etmektedir; kişi bir hastalığa veya felakete maruz kaldığında vücuduyla beraber ruhsal durumu da etkilenmektedir. Mükemmel bir iyileşme için bütüncül tedavi gerekmektedir ve bu tedavi yalnızca fiziksel değil aynı zamanda ruhsal ve duygusal olarak da gereklidir. Bu nedenle hastalara herhangi bir işlem yapılmadan önce, iyileşme sürecinde ve eve dönmeden önce ziyaret edilecek, dua edilecek ve gerektiğinde teşvik ve motivasyonun yanı sıra dinî tavsiyeler verilmektedir. İyileşme sürecinde Allah’a güvenmek, dua etmek gerçekleştirilen her prosedür için bir önceliktir. İbadet hizmetlerine gelindiğinde ise ibadet dostu köşesinde dinî bilgiler, fıkıh ve hadisler, Kuran-ı Kerim tercümesi, hasta ibadeti el kitabı, abdest spreyi, ibadet giysileri ve seccade gibi ibadet ekipmanları bulunmaktadır (URL-8).

3.2.3. KPJ Healthcare Berhad

Malezya’nın önde gelen özel sağlık hizmetleri sağlayıcısıdır ve birden fazla disiplin ilacından ameliyatlara kadar neredeyse her türlü önleyici tedavi

sunmaktadır (COMCEC, 2016:84). KPJ hastaneleri kendilerini Müslüman dostu hastaneler olarak tanımlamakta ve Müslümanlara ezan, Müslüman ibadethaneleri, cenaze hazırlıkları, teyemmüm kili temini, istek üzerine bir dinî yetkili tarafından Yasin okunması ve helal yemek servisi gibi hizmetler sunmaktadır. KPJ ayrıca başka kadın hastalar için kadın doktorların sağlanması gibi Müslüman dostu hizmetler de sunmaktadır (URL-9).

3.2.4. Bangkok Hospital

Bangkok hastanesi; dünyanın en büyük tıbbi standardizasyon kuruluşu olan JCI tarafından da akredite edilmiştir. Müslüman hastaların hizmet alabileceği hastaneler listesinde bulunan Bangkok hastanesinde yalnızca Müslümanlar değil diğer hasta grupları da hizmet alabilmektedir. Müslüman hastalara özel verilen hizmetler ise; ibadet ve dua odaları, helal sertifikalı gıdalar ve yemek menüsü, Müslüman hastalara hizmet verecek Müslüman personel ve tercümanlar bulunmaktadır (URL-10).

3.2.5. Paolo Phaholyothin Hastanesi

1972 yılında kurulan hastane yine yalnızca Müslüman hastalara değil genel anlamda tüm hastalara hizmet vermektedir. Fakat Müslüman sağlık turistlerinin de rahat ve konforlu bir hizmet alabilmesi için, İbadet ve dua alanları, helal yemek menüleri ve Müslüman sağlık personeli seçeneklerini hastalarına sunmaktadır (URL-11).

Tablo 2. Müslüman Dostu Hastanelerde Verilen Hizmetlerin Genel Çerçevesi

Müslüman Dostu Hastanelerde Sunulan Hizmetler
Hastalara yönelik dua ve telkin
Hastane ve hasta odalarında ibadet alanları ve araç, gereçler
Hasta odalarında Kuran-ı Kerim, kible yönü bulunması
Abdest alamayacak durumda olan hastalar için teyemmüm kili bulundurulması
Helal sertifikalı gıda hizmeti
Personelin tamamının Müslüman olması ve tercüman hizmetleri
Erkek ve kadın hastaların sağlık personeli seçme özgürlüğü
Hastalara manevi terapi amaçlı hastane içerisinde hoparlör ile verilen dua sesleri.

Dini dersler ve dua rehberleri

Kullanılan ilaç ve medikal malzemelerin helal sertifikalı olması

Sonuç

Henüz yeni keşfedilen bir alan olan helal medikal turizm sektörü ve bu sektörün varlığı için gerekli olan Müslüman dostu hastaneler; Malezya, Tayland, Hindistan gibi ülkelerde hâlihazırda var olan bir alandır. Dünyada 1.57 Milyar Müslüman bulunmakta ve bu sayı halen artmaya devam etmektedir. Bahsi geçen sayı göz önüne alındığında Helal medikal turizm alanının kıymeti artmakta fakat halen sadece birkaç ülkede bu hizmetin verilmesine olanak sağlayan hastane yapılanmaları bulunmaktadır. Dünya çapında bu hizmet modelinin yaygınlaşmasını sağlayacak tanıtıcı faaliyetler ve ajans yapılanmaları desteklenmelidir. Yine Müslüman ülkelerin bu konuda akademik ve sektörel destekleri önemli olacaktır. Bu kapsamda World Halal Council, S.M.I.I.C (İslam Ülkeleri Standartlar ve Metroloji Enstitüsü) gibi yapılanmaların bu hizmetin akreditasyon ve standartlarının oluşturulmasına dair çalışmaları kıymetli olacaktır. Sağlık hizmeti almak için yurt dışına seyahat edecek olan Müslüman hastalar dinî inançları konusundaki sorumlulukları gereği helal ve haram hassasiyetine göre hareket etmekte olup aldığı hizmetin başından sonuna kadar bu sorumluluğun gereği olan hizmetleri almaya hak sahibidir. Bu nedenle bahsi geçen ülkeler bu sorumluluğun gereğine göre hareket eden Müslüman sağlık turistlerinin istekleri doğrultusunda Müslüman dostu hastaneler inşa etmiş ve acentelerle da gerekli iş birliği doğrultusunda bu hasta grubunu kendi bünyelerine çekmektedir. Bu amaçla kurulan bu hastaneler ilgili birimlerce oluşturulan helal standartlar ve akreditasyon kurumları aracılığıyla hastanelerin hizmetlerini helal hale getirmektedir. Örneğin; Malezya’da JAKIM ve IHI, Hindistan’da Helal India vb. akreditasyon kuruluşları bu konuda önemli bir rol oynamaktadır (Aslan ve Aslan, 2018:2930). Yemek menüleri, ilaçlar, medikal malzemeler, mahremiyet, hastane odalarının kadın ve erkek hastalara göre dizaynı ve burayı temizleyen personele kadar cinsiyet mahremiyetine önem verilmektedir. Bu alan sağlık turizmi içerisinde Niş bir alan olarak değerlendirilebilecek olup belirli bir sağlık turisti grubuna yönelik hizmetlerin verilmesini sağlayan öze bir alandır. Bu modelin uygulanmasıyla beraber nüfus miktarı oldukça yüksek olan ve yükselmeye hızla devam eden ve dünya nüfusunun dörtte birini temsil eden Müslüman halklar günümüzde gelecekte oldukça önemli bir pazar ve hedef kitle olacaktır (Wilson ve Hollensen, 2013:81). Bu kapsamda helal veya Müslüman

dostu hastane akreditasyon ve standartlarının tek elden yapılmasını sağlayacak kuruluş ve yapılanmalar ön plana çıkarılmalı, Müslüman hastaların güvenini sağlayacak helal belgelendirme çalışmalarına öncelik verilmelidir. Yine Müslüman dostu hastane personelinin özel olarak bu hassasiyetlere sahip olacak şekilde eğitime tabi tutacak bağımsız kuruluşların varlığı bu hizmet alanını daha da güçlendirebilecektir. Dünyada başarılı örnekleri bulunan bu alan sağlık ve sağlık turizmi alt yapısı kuvvetli olan ve nüfusunun çoğunluğunu Müslümanların oluşturduğu Türkiye’de de uygulayabilecek alt yapının durumu ayrıca araştırılması ve saha çalışmaları yapılmalıdır. Henüz yeni keşfedilen bu sektörde fırsat ve avantajların elde edilmesi için geç değildir. Sağlık Bakanlığı ve politika yapıcılar, akademisyenler, sağlık turizmi aracı kuruluşları, sağlık yatırımcıları ve helal sektör temsilcileri arasındaki sektörler arası bir işbirliği bu konuda ülkemizin gelişimi adına önemli bir adım olabilecektir.

Kaynaklar

ASLAN, Hakiye, ASLAN, İmran (2018), *Helal Gıda Sektörü: Malezya ve Türkiye Karşılaştırılması*, 1. Uluslararası Battalgazi Multi Disipliner Çalışmalar Kongresi, 7-9 Aralık 2018, Malatya.

AKYOL, Mevlüt, KILINÇ, Özsoy (2014), “Internet and Halal Tourism Marketing”, *Electronic Turkish Studies*, C. 9, Sy. 8, ss.171-186.

AZMAN, N. A. I., RASHİD, N., ISMAİL, N., & SAMER, S. (2020), A Conceptual Framework of Service Quality and Patient Loyalty in Muslim Friendly Healthcare. *International Journal of Human and Technology Interaction (IJHaTI)*, 4(1), ss.101-106.

BORMAN, Edwin (2004), “Health Tourism: Where Health Care Ethics and The State Collide”, *British Medical Journal*, 328, ss.60–61.

COMCEC (2016), Muslim Friendly Tourism: Understanding the Demand and Supply Sided in the OIC Member Countries, Ankara.

DİNAR STANDARD, (2019), State of the Global Islamic Economy Report 2019/20.

GÜZEL, Yakup ve KARTAL, Cihat (2017), “Helal gıda sertifikası ve tüketici (halal food certificate and consumer)”. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, C. 5, Sy. 4, ss. 299-309.

JAİS, Ahmed, S., ALİMAN, Zuliana, ISMAIL, Azian (2017), “Muslim Friendly Practices In The Healthcare Tourism: Current Practices and Future Outlook”, ss.1-12.

JANMOHAMED, Zahra (2016), *Generation M: Young Muslims Changing the World*, Bloomsbury Publishing.

KAHRAMAN, Nüzhet ve TÜRKAY, Oğuz (2014), *Turizm ve Çevre*, Detay Yayıncılık, Ankara.

MOGHAVVEMİ, Sedigheh, ZAILANİ, Suhaiza, ALİ, Suhana, M., MUSA, Ghazali (2015), “Islamic medical tourism providers in Malaysia: Challenges and opportunities, In The role of service in the tourism & hospitality industry”, Proceedings of the annual international conference on management and technology in knowledge, Service, Tourism & Hospitality, Gran Melia, Jakarta, Indonesia, 23-24 August.

PATIENTENTS BEYOND BORDERS, (2020)
<https://www.patientsbeyondborders.com/media>

RAHMAN, Muhammad Khalilur (2014), “Motivating Factors Of Islamic Tourist’s Destination Loyalty: An Empirical Investigation in Malaysia”, *Journal Of Tourism And Hospitality Management*, C.2, Sy.1, ss.63-77.

RAHMAN, Muhammad Khalilur and ZAILANİ, Suhaiza (2016), “Understanding Muslim Medical Tourists’ Perception Towards Islamic Friendly Hospital”, *Journal Of Investment And Management*, C.5, Sy.6, ss.206-213.

RAHMAN, Muhammad Khalilur., ZAILANİ, Suhaiza., MUSA, Ghazali (2017), “Tapping Into The Emerging Muslim-Friendly Medical Tourism Market: Evidence From Malaysia”, *Journal Of Islamic Marketing*, C.8, Sy.4, ss.514-532.

RİAZ, Mian N., CHAUDRY, Muhammad M. (2005), *Halal Food Production*, CRC Press.

SAMORİ, Zakiah and SABTU, Noorsalwati (2014), “Developing Halal Standard For Malaysian Hotel Industry: An Exploratory Study”, *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 121, ss.144-157.

SAĞLIK BAKANLIĞI (2014), Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, <http://www.saglikturizmi.gov.tr/168-genel-bilgi.html> (Erşim tarihi. 24.02.2019).

SWAİN, Dindayal and SAHU, Suprava (2008), “Opportunities and challenges of health tourism in India”, In Conference on Tourism in India–Challenges Ahead, 15-17 May.

TONTUŞ, Ömer, H. (2017), *Sağlık Turizminin Tarihçesi*, SATURK Yayınları, <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10943,01pdf.pdf>. (Erişim tarihi. 24.03.2020).

TOPRAK, Lokman, ELSAİED, Hala H., MAHMOOD, Samah A. (2014), “Turizmin Yükselen Trendi: Sağlık Turizmi ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi Örneği”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C.13, Sy.50, ss.38-57.

WILSON, Jonathan A. and HOLLENSEN, Svend (2013), “Assessing The Implications On Performance When Aligning Customer Lifetime Value Calculations With Religious Faith Groups And After Lifetime Values–A Socratic Elenchus Approach”, *International Journal Of Business Performance Management*, C.14, Sy.1, ss.67-94.

YORULMAZ ÖZÇELİK, Derya ve AKÇİ, Yavuz (2020), “Helal Gıda Tüketimine Yönelik Tutumların Satın Alma Niyeti Üzerindeki Etkisi (Adıyaman Örneği)”. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.17, Şy.2, ss.1218-1238.

YİRİK, Şevket, EKİCİ, Remziye, BALTACI, Furkan (2015), *Türkiye ve Dünyada Sağlık Turizmi (Medikal Turizm)*, Detay Yayıncılık, Ankara.

ZAILANİ, Suhaiza., ALİ, Suhana M., IRANMANESH, Mohammad, MOGHAVVEMİ, Sedigheh., MUSA, Ghazali (2016), “Predicting Muslim Medical Tourists' Satisfaction With Malaysian Islamic Friendly Hospitals”, *Tourism Management*, 57, ss.159-167.

ZULKİFLİ, Wan Sahida Wan, RAHMAN, Suhaimi Ab, AWANG, Khairil Wahidin, MAN, Yaakob B. Che (2011), “Developing the Framework For Halal Friendly Tourism in Malaysia”, *International Business Management*, C.5, Sy.6, ss.295-302.

URL-1 <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10944,02pdf.pdf?0>
16.02.2019 tarihinde erişim sağlandı.

URL-2 Bahardeen, 2016
<https://www.crescentrating.com/magazine/muslim-travel/3856/6-faith-based-needs-of-muslim-travelers.html> 23.03.2020 tarihinde erişim sağlandı.

URL-3
http://globalhalaltourism.org/hospitals_health_care_centers_clinics.php
31.03.2020 tarihinde erişim sağlandı.

URL-4 <http://halalindia.org/halal-friendly-medical-tourism/> 31.03.2020 tarihinde erişim sağlandı

URL-5 <https://halalfocus.net/india-first-hospital-in-india-to-achieve-halal-certification/> 31.03.2020 tarihinde erişim sağlandı.

URL-6 <https://www.gleneaglesglobalhospitals.com/quality-accreditations>
01.04.2020 tarihinde erişim sağlandı

URL-7 Al Islam Hospital Resmi İnternet Sitesi, <https://www.al-islamhospital.com.my/hmi.html>
06.12.2020 tarihinde erişim sağlandı.

URL-8 AZ-ZAHRA HOSPİTAL Resmi İnternet Sitesi
<https://azzahrah.my/hmi/> 06.12.2020 tarihinde erişim sağlandı.

URL-9 KPJ Healthcare Berhad
<https://www.salaamgateway.com/story/healthy-growth-of-muslim-friendly-medical-tourism> 08.12.2020 tarihinde erişim sağlandı.

URL-10 Bangkok Hospital Tayland
<https://muslimfriendly.tourismthailand.org/en/articles/5f571eda57240d002687e50c> 11.12.2020 tarihinde erişim sağlandı.

URL-11 Paolo Hospital Tayland
<https://muslimfriendly.tourismthailand.org/en/articles/5f571fd357240d002687e529> 11.12.2020 tarihinde erişim sağlandı.