

## شناسایی عوامل جذب گردشگران پزشکی در بیمارستان‌های شهر تهران

سوده بیات<sup>\*</sup>، داود حسینی هاشم زاده<sup>۲</sup>، مهدیه بد<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۴/۶/۹

تاریخ پذیرش: ۹۵/۸/۲۲

### چکیده:

**زمینه و هدف:** اخیراً سفر درمانی در حال گسترش در جهان است. ایران از قابلیت‌های گردشگری و درمان برخوردار است، بنابراین هدف این پژوهش شناسایی وضعیت گردشگری درمانی در ایران از دو جنبه مشخصه‌های مقصد و مشخصه‌های مراکز درمانی بود.

**مواد و روش‌ها:** بر اساس ادبیات پیشین و مصاحبه با خبرگان، مؤلفه‌های عوامل جذب گردشگران درمانی شناسایی و پرسشنامه‌ای آماده شد. پس از پیش‌آزمون، پرسش‌های فاقد اعتبار و پایایی حذف شدند و پرسشنامه نهایی توسط خبرگان ۸ بیمارستان دولتی و خصوصی شهر تهران شامل پزشکان، اساتید دانشگاهی، مدیران و کادر درمانی تکمیل گردید.

**نتایج:** با توجه به یافته‌های پژوهش مهم‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین مؤلفه‌ها در جذب گردشگران درمانی در ایران از نظر پاسخگویان عبارت از اعتبار بیمارستان، هزینه‌ها، کیفیت درمان، آموزش کادر درمان، فضای سیاسی، سیاست‌های نظارتی، زیرساخت‌ها و موقعیت بیمارستان و موقعیت اقتصادی بود. مهم‌ترین مشکل فقدان مراحل درمانی شفاف و سیستم حمایتی بیان شد. در مطالعات مشابه، مهم‌ترین انگیزه سفر درمانی را پایین بودن هزینه درمان در کشور مقصد شناسایی کرده‌اند و برای تصمیم‌گیری در خصوص مقصد نیز به شرایط سیاسی، اقتصادی، قوانین و استانداردها، همچنین اعتبار مراکز درمانی به عنوان عوامل اثرگذار اشاره شده است.

**نتیجه‌گیری:** این پژوهش ابعاد توسعه گردشگری درمانی در سطح کلان و خرد هم به جهت وضعیت کنونی و هم اولویتها از دیدگاه فعالان گردشگری درمانی بررسی نمود. توسعه گردشگری درمانی نیازمند نگاهی جامع است که با هماهنگی میان سازمان‌های مرتبط و تدوین و اجرای راهبردهای کلان و خرد محقق خواهد شد.

**کلمات کلیدی:** گردشگری درمانی، مشخصه‌های مقصد، مشخصه‌های مراکز درمانی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، تلفن تماس: ۰۹۱۲۳۶۳۲۰۸۱، آدرس الکترونیکی: soudeh.bayat@gmail.com
۲. پژوهشگر ارشد مرکز پژوهش‌های کاربردی مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران
۳. دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشکده گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ، تهران، ایران

## مقدمه

جهانی شدن و توسعه فناوری اطلاعات منجر به توسعه سیستم‌های درمانی اغلب کشورها و توجه آن‌ها به بیماران فرامرزی شده است. گردشگری درمانی نیز در سال‌های اخیر با توجه به توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و تسریع در سفر بسیار مورد توجه قرار گرفته است و علاقه به توسعه گردشگری مرتبط با صنعت درمان به شکل جهانی در حال افزایش است و گردشگری درمانی در حال حاضر یک بازار با محصولات خاص<sup>۱</sup> است که هم خدمات درمانی و هم بسته‌های گردشگری را پوشش می‌دهد [4]. در حال حاضر یکی از روش‌های درمانی مقرون به صرفه، سفر به کشورهای در حال توسعه است که در آن‌ها خدمات و تسهیلات درمانی با قیمتی رقابتی در استانداردهای جهانی به همراه خدمات گردشگری مناسب ارائه می‌شود. ایران نیز از جمله کشورهای در حال توسعه‌ای است که پتانسیل توسعه گردشگری درمانی را به جهت داشتن امکانات و متخصصان پزشکی و جاذبه‌های طبیعی و فرهنگی گردشگری دارا است. [24].

در آسیا علاوه بر ۵ مقصد عمده گردشگری درمانی تایلند، سنگاپور، هند، مالزی و فیلیپین، بقیه کشورهای آسیایی، مانند کره، ژاپن، امارات متحده عربی و ترکیه نیز رقابت در این حوزه را شروع کرده‌اند [17]. در ایران اولویت قرار دادن برنامه‌های دیگر، وجود نفت و دیگر منابع باعث شده که صنعت گردشگری نادیده گرفته شود و نیاز به تدوین استراتژی و توجه به اجرای آن احساس نشود. با توجه به امکان توسعه گونه‌های متفاوت گردشگری در ایران از جمله گردشگری درمانی به جهت داشتن پزشکان مجرب و بیمارستان‌های مجهز و پایین بودن هزینه‌های درمان، نیاز است سیاست‌گذاری و استراتژی‌های متفاوتی اتخاذ شود [2]. بنابراین، توانایی تبدیل شدن به یکی از مراکز جذب گردشگران درمانی به‌ویژه در حوزه خاورمیانه و کشورهای اسلامی را دارد. با توجه به این رویکرد و اهمیت موضوع، در مقاله حاضر پس از مطالعه و بررسی پژوهش‌های انجام‌شده، عوامل تأثیرگذار در جذب گردشگران درمانی از دو جنبه مشخصه‌های مقصد و مراکز درمانی شناسایی گردید و به شکل پرسشنامه در میان صاحب‌نظران و فعالان حوزه درمان در هشت مرکز درمانی فعال در شهر تهران توزیع گردید.

هدف محققان بررسی وضعیت گردشگری پزشکی ایران با توجه عوامل مؤثر در توسعه این صنعت گردشگری در سطح کلان (انتخاب مقصد) و خرد (انتخاب بیمارستان) از نظر فعالان حوزه گردشگری درمانی و ارائه پیشنهادهایی برای بهبود و

توسعه این صنعت است. انتخاب مقصد توسط چهار عامل موقعیت اقتصادی، فضای سیاسی، سیاست‌های نظارتی و فراهم بودن زیرساخت‌ها و انتخاب بیمارستان توسط هزینه درمان و سفر، اعتبار بیمارستان، کیفیت درمان و آموزش پزشکان و کادر درمان مورد بررسی قرار گرفت و تحلیل یافته‌های نظرسنجی نشان داد که از نظر صاحب‌نظران، ثبات اقتصادی کشور که منجر به ثبات در تعرفه‌های درمان و هزینه‌های سفر و در نتیجه سهولت تصمیم‌گیری گردشگران درمانی می‌شود، ثبات سیاسی و احساس امنیت برای سفر به ایران، توسعه زیرساخت‌های درمانی و گردشگری، شهرت و اعتبار بین‌المللی بیمارستان و پزشکان و آگاه‌سازی و آموزش کادر درمان نسبت به شناخت کشورهای مبدأ و مباحث گردشگری درمانی و همچنین شفافیت در خصوص مراحل درمان می‌تواند در بهبود گردشگری درمانی در ایران مؤثر باشد. در مطالعات مشابهی مانند تحقیقی که توسط دلویت<sup>۲</sup> در (۲۰۰۸) در خصوص رشد گردشگری درمانی و عوامل مؤثر در جذب گردشگران درمانی بررسی شده بود، افزایش هزینه‌های درمان و مراقبت‌های بهداشتی در امریکا به عنوان انگیزه بیماران برای سفر به کشورهای دیگر برای درمان شناسایی شده است. همچنین دلویت به امنیت و کیفیت به‌عنوان مسائل اصلی برای مصرف‌کنندگان خدمات درمانی در خارج از کشور اشاره کرده است [7].

در پژوهشی که توسط ری کافورت<sup>۳</sup> در کشور تایلند با نظرسنجی از گردشگران انجام‌شده است، مهم‌ترین انگیزه انتخاب گردشگران پزشکی، هزینه درمان بیان شده است [18]. در مطالعه‌ی یو و کو<sup>۴</sup> در خصوص انگیزه گردشگران درمانی در سه کشور چین، ژاپن و کره نیز هزینه اقامت و درمان به‌عنوان مهم‌ترین عامل از نظر گردشگران پزشکی شناسایی شده است [25].

اسمیت<sup>۵</sup> و فارین<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) نیز سه عامل مؤثر در انتخاب مقصد توسط بیماران را شناسایی کرده‌اند که شامل ۱- شرایط اقتصادی ۲- شرایط سیاسی ۳- استانداردها و قوانین می‌شود. به علاوه ۴ عامل مهم در انتخاب بیمارستان توسط بیماران را شناسایی کرده‌اند که شامل ۱- هزینه‌ها ۲- اعتبار بیمارستان ۳- کیفیت مراقبت‌های درمانی و ۴- آموزش کادر درمان می‌شود [21]. به طور کلی می‌توان هزینه‌های درمان و کیفیت خدمات را به عنوان عوامل مشترک در همه پژوهش‌ها برای انتخاب مقاصد خدمات گردشگری پزشکی در نظر گرفت.

<sup>2</sup> Deloitte

<sup>3</sup> Ricafort

<sup>4</sup> Yu, J. Y & ko, T. G

<sup>5</sup> Smith

<sup>6</sup> Forgione

<sup>1</sup> Niche product

## مواد و روش ها

## گردشگری درمانی

سبک زندگی انسان‌ها با جهانی شدن به سرعت تغییر کرده است. با توسعه صنعت هوایی بین‌المللی و فناوری اطلاعات، صنایعی که ویژگی‌های کاملاً منطقه‌ای داشته‌اند، محدوده ارائه خدماتشان را در سطح جهانی گسترش داده‌اند [25]. از جمله صنایع متأثر از جهانی شدن و تسهیل سفر در جهان، صنعت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی است. با توجه به دسترسی آسان به اطلاعات و افزایش سفرهای بین‌المللی، شکل جدیدی از مراقبت‌های بهداشتی و درمانی ایجاد شده است که به‌عنوان گردشگری سلامت شناخته می‌شود. به‌طور کلی می‌توان گردشگری سلامت را سفر افراد از محل سکونتشان با دلایل سلامتی و درمانی تعریف کرد [19].

GATS<sup>1</sup> به‌عنوان مهم‌ترین پیمان چندجانبه درباره تجارت در خدمات گردشگری سلامت را به‌عنوان حالت دوم تجارت در خدمات سلامت بیان می‌کند. در این حالت مشتریان (بیماران) کشورشان را ترک می‌کنند و به کشور ارائه‌دهنده خدمات درمانی جهت دریافت خدمات باکیفیت بالا و قیمت قابل قبول می‌روند [24]. اصطلاحاتی مانند سفر درمانی<sup>2</sup>، گردشگر درمانی<sup>3</sup>، گردشگر سلامت<sup>4</sup> و جابه‌جایی بیماران<sup>5</sup> به‌طور کلی برای تفهیم معنی سفر به مکانی دیگر برای مراقبت‌های بهداشتی بکار می‌رود [26]. پوزکو و اسمیث<sup>6</sup> (۲۰۰۹) گردشگری سلامت را به دو بخش گردشگری درمانی و گردشگری تندرستی تقسیم می‌کنند، به این معنی که گردشگری درمانی زیرمجموعه گردشگری سلامت است. گردشگر درمانی نه‌تنها به دنبال رفتن به کشوری دیگر برای معالجه درمانی است، بلکه به دنبال مقاصدی است که تخصص‌های خاص را باقیمت‌های رقابتی ارائه می‌دهند [9]. توسعه صنعت گردشگری درمانی از طریق سفر کردن، بیماران را در دریافت سریع و مناسب خدمات درمانی باقیمت پایین‌تر و اغلب اوقات با بهترین کیفیت نسبت به کشور خودشان توانا می‌کند. گردشگری درمانی یک‌شکل جدید گردشگری و یک بخش جدید بازار است که در نتیجه تغییر زمان و ادراکات به وجود آمده است [25]. در ابتدا واژه گردشگری درمانی توسط آژانس‌های مسافرتی و رسانه‌ها در توصیف رشد سریع سفر در مرزهای بین‌المللی باهدف کسب مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، ابداع شد [18]. برای گردشگری درمانی تعاریف متنوعی

مطرح شده است. هونتز جونز<sup>7</sup> (۲۰۰۵) گردشگری درمانی را به‌عنوان سفر برای بهبود به‌جای سفر برای معالجه مستقیم تعریف می‌کند، در حالی که باکمن<sup>8</sup> (۲۰۰۷) گردشگری درمانی و سلامت را خرید معالجات درمانی با فناوری بالا برای خارجی‌ها تعریف می‌کند. برخی محققان مطرح می‌کنند که گردشگری درمانی به‌عنوان سفر خارجی‌ها باهدف جستجوی معالجات درمانی است [26].

کاررا و بریدجز<sup>9</sup> (۲۰۰۶) گردشگری درمانی را به‌عنوان سازمان‌دهی سفرهای خارجی به محیط محلی جهت نگهداشت، بهبود یا ترمیم تندرستی ذهنی و جسمی افراد تعریف می‌کنند. بنابراین، به‌طور کلی، گردشگری درمانی سفر یک فرد به مقصدی دیگر برای کنترل بهداشت و درمان طبیعی خود جهت بهبود و غنی کردن بهداشت فردی توسط مداخله درمانی را شامل می‌شود. رشد گردشگری درمانی با توسعه استفاده از اینترنت و ظهور واسطه‌های بهداشت و درمان یا فراهم‌کنندگان تسهیلات درمانی در بین شبکه بیمارستان‌ها و بیماران بین‌المللی تسهیل شده است [16]. اغلب اوقات گردشگری درمانی به‌عنوان سفر به خارج باهدف به دست آوردن خدمات پزشکی غیر اورژانس می‌باشد [6]. گردشگران درمانی در کنار جراحی و درمان پیشرفته در کشورهای مقصد در زمان مشابه به تعطیلات نیز می‌روند. تورنر<sup>10</sup> بیان می‌کند که میل به حفظ حریم خصوصی و برقراری ارتباط با جاذبه‌های گردشگری معمول، هتل‌ها، آب‌وهوا، خوراکی و بازدیدهای فرهنگی در کنار رویه‌های درمانی جزء عوامل اصلی افزایش علاقه به گردشگری درمانی است [26]. فعالیت‌های گردشگری درمانی بستگی به موفقیت در اطلاع‌رسانی به بیماران بالقوه در زمینه‌های گزینه‌های عملی تسهیلات درمانی، فرصت‌های گردشگری، ترتیبات سفر و کشورهای مقصد دارد [1]. روزنویگ و هروویتز<sup>11</sup> (۲۰۰۷) دلایل اصلی جستجو برای گردشگری درمانی را به شرح زیر خلاصه کرده‌اند: ۱- هزینه پایین‌تر-۲ اجتناب از صف انتظار-۳ درمان‌هایی که در کشور خودشان وجود ندارد. ۴- گردشگری و تعطیلات ۵- رعایت حریم خصوصی و محرمانه بودن [15].

بنابراین در عرصه گردشگری سلامت، گردشگری درمانی یکی از بخش‌هایی است که به‌سرعت در حال رشد است و تعداد زیادی از کشورها برنامه‌های قانونی و عملی برای اجرایی کردن آن فراهم آورده‌اند. کاهش هزینه‌های حمل‌ونقل، درآمدهای بالا، دانش و انتقال فناوری و قیمت‌های رقابتی همه

<sup>1</sup> The General Agreement on Trade in Services

<sup>2</sup> Medical Travel

<sup>3</sup> Medical Tourism

<sup>4</sup> Health Tourism

<sup>5</sup> Patient Mobility

<sup>6</sup> Puczko and Smith

<sup>7</sup> Hunter-Jones

<sup>8</sup> Bookman

<sup>9</sup> Carrera and Bridges

<sup>10</sup> Turner

<sup>11</sup> Horowitz and Rosenweig

برعکس شده است [20]. در واقع، در دو دهه گذشته نوعی جهانی شدن معکوس توسط بیماران با سفر از کشورهای توسعه یافته برای معالجات درمان به کشورهای کمتر توسعه یافته رخ داده است، از جمله دلایل آن می توان به کم بودن هزینه درمان در آن کشورها، فراهم شدن امکان دسترسی آسان و سریع به نقاط مختلف جهان، بهبود کیفیت خدمات و تغییر در حکومت های کشورهای در حال توسعه اشاره کرد. جنر<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) تاکید می کند که مکان های دوردست دنیا می توانند از طریق پوشش رسانه ای به عنوان مقاصد گردشگری درمانی محبوبیت یابند، در حالی که ارمنند<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) مقاصد گردشگری درمانی را اغلب به عنوان حیاط پشتی نزدیک به کشورهای مبدأ می داند که تفرجگاه های بیشتری در مقایسه با کشور مبدأ دارند [5]. دولت های به جهت مزایای متعدد توسعه این صنعت، به دنبال فراهم کردن زیرساخت های لازم برای جذب گردشگران درمانی هستند. مقامات دولتی، توسعه گردشگران درمانی را در توسعه اقتصادی و جذب سرمایه گذاری خارجی و افزایش توسعه فنی خدمات درمانی پیشرفته و بازگشت نیروی کار متخصصی که مهاجرت کرده اند، موثر میدانند [22].

#### وضعیت گردشگری درمانی در ایران

با توجه به اینکه، گردشگری فعالیتی چندمنظوره است که نقش مهمی در توسعه منطقه ای و فضایی بین کشورها در چند دهه اخیر بازی می کند. اغلب کشورها در رقابتی نزدیک و گسترده به دنبال افزایش منافع از طریق گسترش فعالیت های گردشگری شان در سطح بین المللی هستند [8]. جمهوری اسلامی ایران نیز در سال های اخیر باهدف توسعه صنعت گردشگری به انواع گونه های گردشگری که به صورت بالقوه امکان بهره مندی از آن ها را دارد، توجه ویژه نشان داده است، یکی از انواع گردشگری مورد توجه، گردشگری درمانی است. جمهوری اسلامی ایران کشوری با درآمد متوسط و صادرکننده نفت است. ایران چهارمین کشور بزرگ آسیا و هفدهمین کشور بزرگ دنیا است. کشوری باستانی که در خاورمیانه منطقه ای بین آسیا، اروپا و آفریقا واقع شده است. بر طبق آخرین آمار مرکز آمار ایران ۱۲۰۰۰۰ تخت بیمارستان و ۴۵۵۱ آزمایشگاه، ۳۰۴۲ مرکز توان بخشی، ۲۲۹۳ مرکز رادیولوژی و تصویربرداری و ۷۶۰۱ داروخانه خدمات بهداشتی و درمانی را در ایران ارائه می دهند [24]. ایران باوجود داشتن امکانات درمانی و جاذبه های گردشگری در سطح منطقه و دنیا تاکنون به دلیل نداشتن نظام جامع و هماهنگ گردشگری درمانی در این حوزه فعالیت جامعی نداشته است. آمار دقیقی

مشوق های سفر به کشورهای دیگر برای دلایل بهداشتی و درمانی هستند [3]. رامیز دارلانو<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) بیان می کند که سرمایه گذاری در این بخش وسیله ای برای افزایش درآمدها، بهبود خدمات، دریافت ارز خارجی، ایجاد تعادل بیشتر در تجارت و افزایش گردشگری به طور کلی است [11]. خدماتی که توسط گردشگری درمانی ارائه می شوند، عبارتند از:

۱. بهبود شرایط فیزیکی و درمانی بیماران ( چشمه آبگرم، گیاه درمانی، ماساژ و غیره)
  ۲. معالجه بیماران توسط جراحی پلاستیک و زیبایی، جراحی قلب و عروق، جراحی چشم، جراحی غدد
  ۳. توان بخشی (دبالیز، برنامه های دارویی کهن سالان و غیره)
- توسعه گردشگری درمانی برای کشورهای در حال توسعه مزایایی در پی دارد که شامل افزایش اعتبار و درآمدشان و ممانعت از مهاجرت متخصصان درمانی و توسعه خدمات درمانی در این کشورها می شود. توسعه گردشگری درمانی در کشورهای در حال توسعه اگر برنامه ریزی نشده باشد، می تواند معایبی نیز در پی داشته باشد که عبارت اند از، نادیده گرفته شدن بیماران بومی، مشخص نبودن آمار واقعی گردشگری درمانی، مبهم بودن کیفیت خدمات درمانی ارائه شده، تکمیل نشدن فرایند درمان اولیه، مبهم بودن جوانب اخلاقی و قانونی و افزایش تورم [27].

#### سابقه تاریخی گردشگری درمانی و روندهای کنونی

در تاریخ کهن به چشمه های آب معدنی و درمان های تاریخی دیگر به عنوان گردشگری درمانی اشاره شده است. اولین محل های آب درمانی را فروه کلتوپارتر<sup>۲</sup> در خاورمیانه قدیم در دریای مرده<sup>۳</sup>، ۲۵ سال قبل از میلاد تأسیس کرد و رومی ها لیست طولانی از تجهیزات حمام را داشته اند (خانه های استحمام، چشمه های آب گرم) که بین سال های ۵۴ قبل از میلاد و ۴۵۰ بعد از میلاد در اطراف اروپا، خاورمیانه و شمال آفریقا ساخته بودند [10]. در دوره ای از تاریخ، گردشگری درمانی شامل سفر بیماران از کشورهای در حال توسعه به کشورهای توسعه یافته می شد. افزایش گردشگری درمانی در آمریکا به دوران انفجار جمعیت<sup>۴</sup> بازمی گردد که در نتیجه افزایش علاقه به تناسب اندام و درمان های جانبی، تشویق به انواع جدید سرگرمی و در پاسخ به مشکلاتی که در نظام سلامت آمریکا بود، رخ داد [19]. برخلاف گذشته که گردشگری درمانی اغلب از کشورهایی با درآمد پایین به کشورهایی با درآمد بالا با تسهیلات درمانی بیشتر اتفاق می افتاد، امروزه این روند تاحدی

<sup>1</sup> Ramirez De Arellano

<sup>2</sup> Pharooh Cleopatra

<sup>3</sup> Dead Sea

<sup>4</sup> Baby boomer Generation

<sup>5</sup> Jenner

<sup>6</sup> Ormond

رشد اقتصادی این کشورها اشاره کرد، از سوی دیگر گردشگری درمانی یکی از انواع گردشگری است که علاوه بر مزایای اقتصادی و ارزی که برای این کشورها دارد، منجر به رشد در صنعت بهداشت و درمان و گردشگری می‌شود. بنابراین جذب گردشگران درمانی می‌تواند یکی از برنامه‌های اصلی کشورهای در حال توسعه برای رسیدن به رشد اقتصادی باشد [18]. ثبات اقتصادی و پایین بودن نرخ تورم یک کشور در جذب گردشگران درمانی به آن کشور موثر است. همچنین شفافیت در تعرفه‌های خدمات بهداشتی یک کشور و کم بودن هزینه‌های درمان در مقایسه با کشورهای مبدأ، می‌تواند در جذب گردشگران درمانی موثر باشد.

#### • فضای سیاسی

امنیت و ثبات سیاسی عوامل مهمی برای مسافران درمانی سراسر دنیا است که باید توسط دولت‌ها تامین شود. تهدیدهای تروریستی و شورش‌های سیاسی معمولاً صنعت گردشگری درمانی را تضعیف می‌کند. ثبات محیط سیاسی با سطح بالای امنیت شخصی از عوامل مهم در فرایند تصمیم‌گیری گردشگران درمانی است [18]. به علاوه دولت‌ها به شکل قابل ملاحظه‌ای نقش بازاریابی و ترغیبی در صنعت گردشگری درمانی دارند [23].

همچنین دولت‌ها به دنبال فراهم آوردن زمینه‌هایی هستند که به عنوان یک مقصد گردشگری درمانی در بین کشورهای دیگر شناخته شوند و زمینه‌های لازم برای ترغیب و هدایت سرمایه‌گذاری‌های داخلی و خارجی را در این صنعت فراهم آورند. در راستای تحقق این هدف، دولت‌ها باید محدودیت‌های موجود برای سرمایه‌گذاری‌های خارجی در گردشگری سلامت و دیگر بخش‌های مرتبط را رفع کنند، از جمله محدودیت‌ها می‌توان به محدود کردن مشارکت‌های خارجی، اعمال مالیات‌های تبعیض‌آمیز و سیاست‌های رقابتی محدودکننده و یا ایجاد محدودیت در اختیاراتشان مانند انتخاب مکان، اعضا و مدیران بنگاه‌های خارجی اشاره کرد [1].

#### • سیاست‌های نظارتی

از جمله مواردی که در توسعه گردشگری درمانی باید مورد توجه و بازبینی قرار گیرد، قوانین و مقررات می‌باشد. صرف نظر از کیفیت درمان، خطاهای حرفه‌ای در خدمات پزشکی اتفاق می‌افتد. بنابراین نیاز است، راهکارهای قانونی برای جبران خدمات تدبیر شود. کشورهایی مانند هند و تایلند که از صادرکنندگان اصلی خدمات درمانی هستند، به لحاظ قانونی کمترین سوء عمل را دارند. بنابراین باید قوانین درمانی و بیمه ای کشور به شکل شفاف تعریف شده باشد تا در صورت وقوع خطاهای حرفه‌ای با استناد به توافقات دوجانبه میان کشورها بتوان به موضوع رسیدگی کرد [20]. همچنین گردشگری

از بیماران خارجی که در ایران درمان می‌شوند در دست نیست. باین حال پایین بودن قیمت درمان و کیفیت بالای خدمات پزشکی از جاذبه‌های درمانی ایران به‌ویژه برای کشورهای منطقه است. طبق آمارهای میراث فرهنگی در سال ۲۰۰۷، ۲۰ هزار گردشگر سلامت از خاورمیانه و کشورهای حاشیه خلیج فارس وارد ایران شدند و ۱۲ درصد کل درآمد صنعت گردشگری از بخش درمانی به دست آمده است. ایران بالقوه می‌تواند ۵٪ کل هزینه‌های درمانی کشورهای همسایه، بالغ بر ۲/۵ میلیارد دلار را جذب کند که این مبلغ ۱/۳ کل درآمد حاصل از صادرات غیرنفتی است. از جمله اهداف ایران این است که به یکی از قطب‌های اصلی این صنعت در منطقه تبدیل شود و از آن طریق، نه تنها از میزان خروج ارز کاسته شود، بلکه درآمد ارزی نیز حاصل گردد و زمینه اشتغال‌زایی مستقیم و غیرمستقیم و جذب سرمایه‌گذاری فراهم شود

#### عوامل مؤثر بر گردشگری درمانی

در برخی از پژوهش‌های انجام شده، عواملی که صنعت گردشگری درمانی یک کشور از آن‌ها تاثیر می‌پذیرد، مورد تحلیل قرار گرفته است. برای مثال یک مدل دو مرحله‌ای، عواملی که تصمیم‌گیری بیماران در جستجوی خدمات درمانی خارجی را متاثر می‌سازد، ارائه شده است. در مرحله اول عواملی که در انتخاب مقصد گردشگری درمانی تاثیر دارد شامل موقعیت اقتصادی، شناسایی شده است و در مرحله دوم عواملی که انتخاب مراکز درمانی را متاثر می‌سازد مانند هزینه‌های درمان، اعتبار بیمارستان، کیفیت درمان و آموزش پزشکان، مشخص شده است [12]. براساس پژوهش‌های متعدد، بیماران بیمارستان‌هایشان را بر اساس برخی عوامل از جمله معرفی توسط پزشکان، جنسیت، نزدیکی بیمارستان، آگاهی از خدماتی که آن‌ها دریافت خواهند کرد، حمایت اجتماعی و نوع بیمه انتخاب می‌کنند. همچنین برخی تحقیقات نشان داده اند که برخی متغیرها مانند درآمد خانواده، هزینه خدمات و کیفیت خدمات در انتخاب مرکز بهداشتی و درمانی مؤثر است [14]. براساس مدل‌های ارائه شده در پژوهش‌های متفاوت، مدلی برای پژوهش حاضر ارائه شده که در آن عوامل مؤثر بر انتخاب مقصد و عوامل مؤثر بر انتخاب بیمارستان مشخص شده است.

#### عوامل مؤثر در انتخاب مقصد

##### • موقعیت اقتصادی

کشورهای در حال توسعه معمولاً با مشکلات اقتصادی مواجه هستند و اقتصادشان وابسته به منابع طبیعی مانند نفت می‌باشد که نمی‌توان به عنوان منبع اقتصادی پایدار در نظر گرفت. در حالی که با افزایش تمایل سفر به کشورهای در حال توسعه می‌توان به گردشگری به عنوان یک عامل مهم در

بیمه ای مشخص برای جذب گردشگران درمانی و کاهش هزینه‌های درمان و یا فراهم کردن تسهیلات خاص مانند اسپا و آب و ماساژ درمانی توسط مراکز درمانی اشاره کرد [25]. داشتن استانداردهای رسمی مورد نظر برای ارزیابی کیفیت مراقبت‌های درمانی عامل مهمی است [18]. برخی مراکز اقدام به استانداردسازی خدمات درمانی در سطح بین‌المللی و اعطای گواهینامه به آن‌ها کرده است که منجر به اعتبار کیفی مراکز درمانی می‌شود، مانند کمیسیون مشترک بین‌المللی<sup>۱</sup>. هند در حال حاضر برای ۱۶ بیمارستان و تایلند برای ۵ بیمارستان تاییدیه کمیسیون مشترک بین‌المللی دریافت کرده است. در واقع، هیئت‌های تایید کننده اطمینان می‌دهند که بیمارستان‌ها خدماتی را کاملاً مطابق با استانداردهای ملی و بین‌المللی فراهم می‌کنند [20].

#### • کیفیت درمان

به‌طور کلی در جذب گردشگران درمانی ریسک اصلی کیفیت درمان می‌باشد. برای بیماران این نگرانی وجود دارد که کیفیت درمانی که در خارج دریافت خواهند کرد، ممکن است پایین‌تر از کشور خودشان باشد که می‌توان از طریق مستندات کمی این شباهت را در بین گردشگران درمانی کاهش داد [20]. از جمله راهکارهایی که مراکز درمانی برای اثبات کیفیت درمانشان دنبال می‌کنند، نشان دادن این مفهوم از طریق اعتباربخشی ملی و بین‌المللی است. بنابراین باید سیاست‌هایی برای دریافت مجوزها، دسترسی و پذیرش تکنولوژی‌ها، شیوه درمان و داروهای جدید تدوین شود که اطمینان حاصل شود که بیماران درمان با کیفیت بالا دریافت می‌کنند [1]. یک بیمار ترجیح می‌دهد برای درمان مرکزی را انتخاب کند که احتمال ابتلا به بیماری‌های جدید در طی عمل و یا پیگیری درمان در یک کشور را کاهش دهد [18]. همچنین کاهش زمان انتظار و تمرکز بر روی فناوری‌های بالا و توسعه فناوری اطلاعات را می‌توان به عنوان عوامل مؤثر در بهبود کیفیت مراکز درمانی ذکر کرد [26].

#### • آموزش پزشکان

عامل مؤثر دیگر در جذب گردشگران درمانی، وجود کادر درمانی ماهر و متخصص در مراکز درمانی می‌باشد. علاوه بر پزشکان متخصص در مراکز درمانی، کارکنان پیراپزشکی نیز باید آموزش دیده و آشنا با تکنولوژی‌های روز درمانی باشند. همچنین مراکز درمانی که در زمینه گردشگری درمانی فعالیت می‌کنند باید بکارگماری نیروی انسانی از قومیت‌ها، زبان‌ها و حتی مذاهب متفاوت را برای افزایش مهارت‌های ارتباطی با بیماران بین‌المللی تضمین کنند [1]. با توجه به تفاوت‌های فرهنگی،

درمانی نیازمند ارائه خدماتی برای کاهش نگرانی‌های بیماران خارجی است مانند حضور مترجم، نحوه تبادل ارز، نحوه و مراحل اخذ ویزا، سیستم مراقبت‌های پس از درمان و امکان حضور همراهان بیماران که باید مورد توجه قرار گیرد تا زمینه‌های تسهیل حضور گردشگران درمانی فراهم شود [11].

#### • فراهم بودن زیرساخت‌ها

یکی دیگر از مواردی که منجر به جذب گردشگران به یک کشور می‌شود، فراهم بودن زیرساخت‌های مناسب در آن کشور است. زیرساخت‌های مانند سیستم ارتباطات و اطلاعات مناسب، دسترسی آسان و سریع به وسایل ارتباطی مانند تلفن و اینترنت و همچنین زیرساخت‌های راه و ترابری نیز در این حوزه اهمیت زیادی دارد، نزدیکی به فرودگاه‌های بین‌المللی، وجود سیستم حمل‌ونقل مناسب و در دسترس اهمیت دارد و علاوه برای زیرساخت‌های کلان، مجهز و به‌روز بودن مراکز درمانی و توجه به تسهیلات و امکانات مراکز اقامتی و تفریحی متناسب با استانداردهای بین‌المللی در جذب گردشگران درمانی مؤثر است [1].

#### عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستان

#### • هزینه‌های درمان

یکی از مواردی که بسیار مورد توجه گردشگران درمانی است، هزینه‌های درمان می‌باشد. معمولاً هزینه‌های درمان در کشورهای توسعه یافته در مقایسه با کشورهای در حال توسعه بالا است. بنابراین تمایل سفر به کشورهای در حال توسعه در بین این کشورها افزایش یافته است. همچنین بهبود سیستم امنیت اجتماعی و بهبود فناوری‌های سفر راحت و دسترسی آسان به اطلاعات مراکز درمانی کشورهای در حال توسعه سبب می‌شود گردشگران درمانی تمایل به سفر به کشورهای دیگر برای درمان داشته باشند. ایران طیف وسیعی از به‌روزترین معالجات درمانی را پیشنهاد می‌کند، در حالی که تحلیل هزینه رویه‌های متنوع نشان می‌دهد که هزینه‌های معالجه در ایران خیلی کمتر از کشورهای توسعه یافته است. همچنین هزینه‌های درمان در ایران بسیار قابل رقابت با کشورهای منطقه مانند اردن، ترکیه، امارات، عربستان، و بحرین همچنین کشورهای جنوب شرق آسیا مانند تایلند، سنگاپور، مالزی، فیلیپین و هند می‌باشد [13].

#### • اعتبار بیمارستان

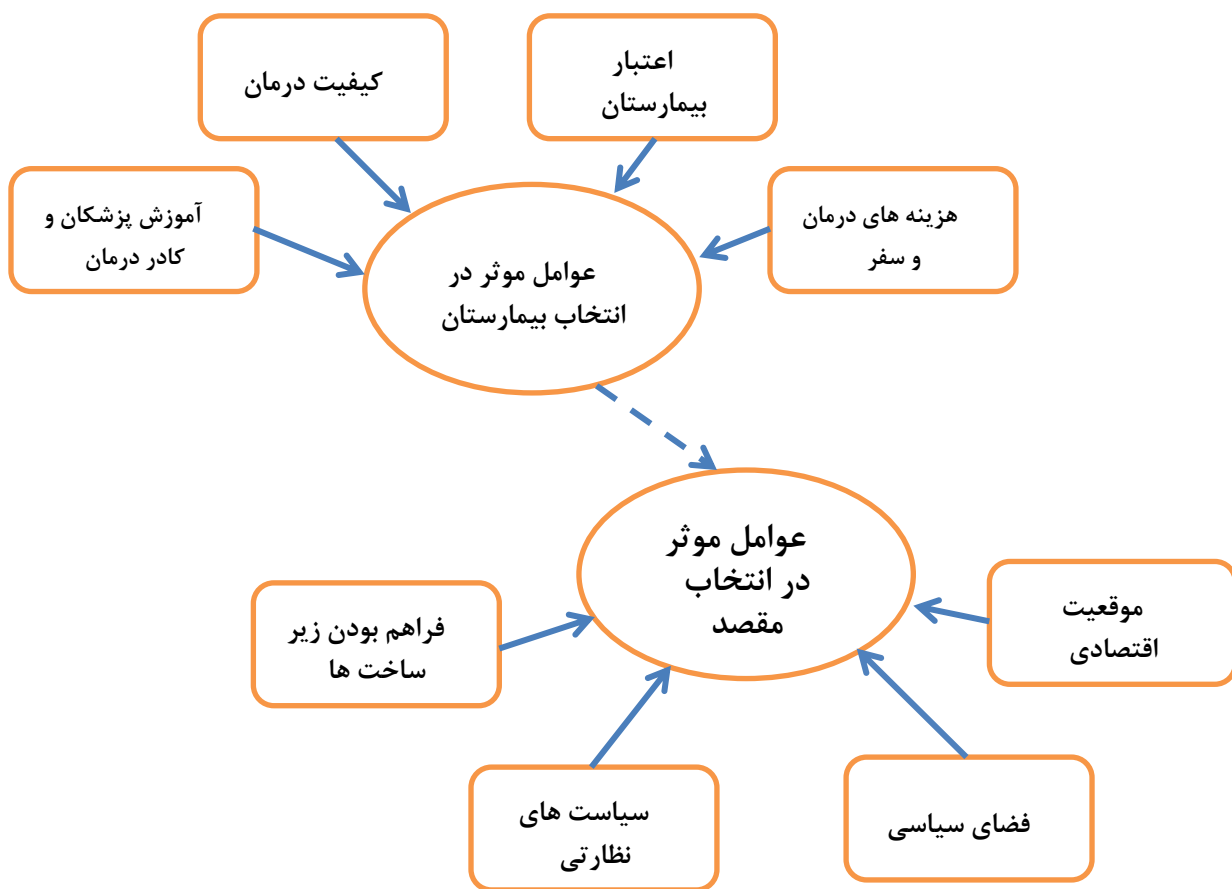
اعتبار بیمارستان‌ها در سطح جهانی در جذب گردشگران درمانی بسیار مؤثر است. از جمله عواملی که برای افزایش اعتبار بیمارستان‌های فعال در زمینه جذب گردشگران درمانی باید مورد توجه قرار گیرد، ایجاد استانداردهای بین‌المللی و گواهینامه‌های معتبر برای مراکز درمانی می‌باشد، همچنین می‌توان به افزایش همکاری شرکت‌های بیمه ای و قوانین

<sup>1</sup> Joint commission international

### چارچوب مفهومی

با توجه به ادبیات تحقیق و مطالعات صورت گرفته عوامل مؤثر در توسعه گردشگری درمانی شامل دو بخش ویژگی‌های مقصد و ویژگی‌های مرکز درمانی می‌شود. عواملی که بر روی انتخاب مقصد تاثیر می‌گذارد شامل موقعیت اقتصادی، فضای سیاسی، سیاست‌های نظارتی و فراهم بودن زیرساخت‌ها می‌شود و از جمله عواملی که بر روی انتخاب بیمارستان تاثیر می‌گذارد می‌توان به هزینه درمان، اعتبار بیمارستان، کیفیت درمان و متخصص و مجرب بودن کادر درمان اشاره کرد. با توجه به این عوامل مدل مفهومی زیر برای بررسی عوامل مؤثر بر جذب گردشگران درمانی در ایران ارائه شده است.

اجتماعی و اقتصادی گردشگران، اولویت‌های آن‌ها در گردشگری درمانی متفاوت است، بنابراین برای جذب گردشگران درمانی و ارائه خدمات اثربخش به آن‌ها باید این تفاوت‌ها مورد توجه قرار گیرد [25]. کادر درمانی که به صورت بین‌المللی و در خارج از کشور آموزش دیده باشند و قادر به صحبت کردن به زبان انگلیسی باشند، معمولاً برای بیماران بین‌المللی جذاب‌تر خواهند بود [18]. بنابراین کمبود نیروی انسانی متخصص در زمینه درمان و ماهر در برقراری ارتباطات بین‌المللی می‌تواند به عنوان مانعی برای جذب گردشگران درمانی باشد. لذا مراکز درمانی باید بر روی مهارت‌های تخصصی و ارتباطی کادر درمان و کارکنان سرمایه‌گذاری کنند [1].



نمودار ۱. عوامل مؤثر در توسعه گردشگری درمانی در مقصد [13].

است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه‌ای است که توسط محققین ساخته شده است. این پرسشنامه شامل ۸ بعد مؤثر بر جذب گردشگران درمانی: موقعیت اقتصادی ایران، موقعیت و فضای سیاسی ایران، سیاست‌های نظارتی، زیر ساخت‌ها و موقعیت بیمارستان، هزینه‌ها، اعتبار بیمارستان، کیفیت درمان، آموزش پزشکان و سؤالات شناسایی، و ۲ سوال مربوط به

### مواد و روش‌ها

روش اصلی این پژوهش، روش پیمایشی است که مبتنی بر یکی از شاخه‌های آن به نام روش دلفی یا نظرسنجی از خبرگان، است. افزون بر روش پیمایش برای بررسی ادبیات پژوهش و استخراج مؤلفه‌ها و شاخص‌های مرتبط با عوامل جذب گردشگران درمانی از روش کتابخانه‌ای نیز استفاده شده

است (جدول ۱). روایی محتوای پرسشنامه از طریق مطابقت سازه‌های مورد بررسی با ادبیات پژوهش و دریافت نظرات ۲۵ نفر از خبرگان شامل ۶ استاد دانشگاه در حوزه گردشگری و ۷ استاد دانشگاه در حوزه خدمات درمانی و ۱۰ پزشک متخصص تایید شده است و اصلاحات مورد نظر خبرگان در پرسشنامه نهایی انجام و مورد تایید آن‌ها قرار گرفته است. همچنین پایایی پرسشنامه نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه و همه طیف‌ها بالای ۰.۷ برآورد شده است که نشان دهنده بالا بودن میزان پایایی و تکرارپذیری پرسشنامه است.

مشکلات گردشگری درمانی و پیشنهادهای متخصصین برای رونق گردشگری درمانی در ایران و ... است که در مجموع ۶۰ پرسش است، البته ۳۸ پرسش دوبار از پاسخگو پرسیده شده است، یکبار برای مشخص کردن وضعیت موجود هر شاخص در کشور، و یکبار برای مشخص کردن اهمیت و اولویت هر شاخص برای جذب گردشگر درمانی در مقایسه با شاخص‌های دیگر؛ همچنین پاسخ‌های سوالات باز، پس از استخراج مقوله بندی شده و فراوانی آن‌ها مورد توصیف و بحث قرار گرفته است. اغلب مقیاس‌های به کار رفته در این پرسشنامه در قالب طیف لیکرت است و اعتبار و پایایی آن‌ها مورد سنجش قرار گرفته

جدول ۱. میزان پایایی مقیاس‌های پرسشنامه و کل پرسشنامه (آلفای کرونباخ)

آلفای کرونباخ	۸ بعد موثر در جذب گردشگران درمانی به ایران
۰.۷۳	شاخص‌های تاثیر موقعیت اقتصادی ایران بر جذب گردشگران درمانی
۰.۷۲	شاخص‌های تاثیر موقعیت و فضای سیاسی ایران بر جذب گردشگران درمانی
۰.۸۲	شاخص‌های تاثیر سیاست‌های نظارتی بر جذب گردشگران درمانی
۰.۷۴	شاخص‌های تاثیر زیر ساخت‌ها و موقعیت بیمارستان بر جذب گردشگران درمانی
۰.۷۳	تاثیر شاخص‌های هزینه‌ها بر جذب گردشگران درمانی
۰.۷۲	شاخص‌های تاثیر اعتبار بیمارستان بر جذب گردشگران درمانی
۰.۷۷	تاثیر شاخص‌های کیفیت درمان بر جذب گردشگران درمانی
۰.۷۵	تاثیر شاخص‌های آموزش پزشکان و ... بر جذب گردشگران درمانی
۰.۷۵	کل پرسشنامه

که در پی می‌آید، یافته‌های اصلی پژوهش مورد توصیف و تحلیل قرار گرفته است.

در نگاره‌ی شماره (۱) ارزیابی کلی پاسخگویان از وضعیت گردشگری درمانی در ایران منعکس شده است، اکثریت پاسخگویان (۷۰ درصد) به میزان کم و خیلی کم وضعیت گردشگری درمانی در ایران را مناسب ارزیابی کرده اند.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب پاسخ به پرسش "در مجموع به نظر شما وضعیت گردشگری درمانی در ایران چقدر مناسب است؟"

درصد	فراوانی	ارزیابی از وضعیت گردشگری درمانی در ایران
۰	۰	خیلی زیاد
۱.۸	۲	زیاد
۲۸.۲	۳۱	متوسط
۵۸.۲	۶۴	کم
۱۱.۸	۱۳	خیلی کم
۱۰۰	۱۱۰	جمع

جامعه آماری این پژوهش شامل خبرگان مراکز علمی و درمانی ۸ بیمارستان دولتی و خصوصی مستقر در شهر تهران است، خبرگان شامل پزشکان، اساتید دانشگاهی، روسا یا کارشناسان خبره بیمارستان‌ها که در زمینه موضوع مورد مطالعه دارای تخصص و اطلاعات کافی داشتند، می‌شود. پس از گردآوری و تصحیح داده‌ها، با استفاده از نرم افزار spss بانک اطلاعاتی مربوطه تشکیل و سپس داده‌ها مورد پردازش قرار گرفتند. در این مرحله با به‌کارگیری تحلیل‌هایی نظیر واریانس داده‌ها و نیز تحلیل داده‌های بی‌جواب، نمونه‌های غیر معتبر از تحقیق حذف شدند و در نهایت از ۱۶۰ پرسشنامه گردآوری شده، در مجموع ۱۳۲ پرسشنامه معتبر از خبرگان مورد توصیف و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌های پژوهش

ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه‌ی پژوهش نشان داد که، ۴۰.۶ درصد از پاسخگویان مرد و ۵۹.۴ درصد از پاسخگویان زن می‌باشند. میانگین سنی ۳۳.۴۱ سال است. ۶۴.۱ درصد متاهل، و ۳۱.۳ درصد مجرد هستند. در نگاره‌های یک بعدی

مربوط به شاخص نرخ تعرفه‌های درمان (۳.۶۹) و کم‌ترین مربوط به تورم بالا (۳.۲۳) است، اکثریت پاسخگویان (۶۵.۶ درصد) معتقدند تورم بالا در کشور بر جذب گردشگران درمانی تاثیر منفی زیادی دارد؛ همچنین ۵۷ درصد از پاسخگویان معتقدند ارزش پول ایران در انتخاب ایران به عنوان مقصد گردشگری درمانی تاثیر مثبت زیادی دارد. ۶۵.۶ درصد تاثیر منفی بی‌ثباتی اقتصادی در کشور بر جذب گردشگران درمانی را زیاد می‌دانند. بنابراین در یک جمع‌بندی کلی یکی از عوامل موثر که باید برای توسعه گردشگری درمانی مورد توجه قرار گیرد، توجه به ثبات اقتصادی و شفافیت در تعرفه‌های درمان برای کمک به گردشگران درمانی در انتخاب ایران به عنوان مقصد گردشگری درمانی شان است.

در نگاره شماره (۳) تاثیر ۴ شاخص وضعیت اقتصادی ایران و اثر ارزش پول کشور، بی‌ثباتی اقتصادی، نرخ تورم و ثبات نرخ تعرفه‌های درمان بر انتخاب ایران به عنوان مقصد گردشگری درمانی مورد ارزیابی قرار گرفته است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، اهمیت ۳ شاخص، بیشتر از حد متوسط است، یعنی این شاخص‌ها در وضعیت عادی تاثیر قابل ملاحظه‌ای بر جذب گردشگر درمانی دارند. کم‌ترین اهمیت مربوط به شاخص تورم بالا و بیشترین اهمیت مربوط به شاخص بی‌ثباتی اقتصادی است. از طرف دیگر تاثیرگذاری هر ۴ شاخص بر جذب گردشگران درمانی در وضعیت کنونی کشور بالای متوسط است. بنابراین از نظر پاسخ‌دهندگان در وضعیت فعلی کشور شاخص موقعیت اقتصادی ایران در انتخاب ایران به عنوان مقصد گردشگری، تاثیر قابل ملاحظه‌ای دارد. بیشترین تاثیر

جدول ۳. شاخص‌های تاثیر موقعیت اقتصادی ایران بر جذب گردشگران درمانی

میانگین	در وضعیت فعلی کشور					موقعیت اقتصادی ایران	میزان اهمیت (اولویت)
	نرخ تورم	تورم	شاخص بی‌ثباتی اقتصادی	ارزش پول	نرخ تعرفه‌ها		
۳.۶	۰.۸	۶.۲	۲۶.۲	۳۶.۲	۲۰.۸	۱. به نظر شما چقدر ارزش پول ایران در انتخاب ایران به عنوان مقصد گردشگری درمانی تاثیر مثبت دارد؟	۲.۷۵
۳.۶	۲.۳	۱۲.۲	۲۹	۳۶.۶	۱۹.۸	۲. فکر می‌کنید چقدر بی‌ثباتی اقتصادی در کشور بر جذب گردشگران درمانی تاثیر منفی دارد؟	۲.۸۵
۳.۲۳	۹.۲	۱۵.۳	۳۰.۵	۳۵.۱	۹.۹	۳. فکر می‌کنید چقدر تورم بالا در کشور بر جذب گردشگران درمانی تاثیر منفی دارد؟	۱.۹۱
۳.۶۹	۱.۵	۶.۹	۲۹	۴۶.۶	۱۶	۴. تا چه میزان متغییر بودن نرخ تعرفه‌های درمان بر روی تصمیم‌گیری گردشگران درمانی موثر است؟	۲.۶۳

گردشگری سلامت" است. به همین ترتیب تأثیرگذاری ۳ شاخص از ۵ شاخص در وضعیت کنونی کشور بالای متوسط است. بنابراین به‌طور کلی از نظر پاسخ‌دهندگان مؤلفه‌ی موقعیت و فضای سیاسی ایران در انتخاب ایران به عنوان مقصد گردشگری، اندکی بیش‌تر از حد متوسط بر جذب گردشگر درمانی موثر است.

از میان عوامل مورد بررسی، از نظر حدود ۴۱ درصد از پاسخ‌دهندگان موقعیت ایران در بین کشورهای اسلامی به میزان زیادی در جذب گردشگران درمانی موثر است؛ اما نامناسب‌ترین شاخص در وضعیت فعلی کشور مربوط به

در نگاره شماره (۴) موقعیت و فضای سیاسی ایران با توجه به اثر تبلیغات وزارت امور خارجه، تسهیل صدور روادید، وضعیت سیاسی ایران در منطقه، امنیت و موقعیت ایران در بین کشورهای اسلامی به عنوان مقصد گردشگری درمانی مورد ارزیابی قرار گرفته است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، میزان اهمیت ۳ شاخص از ۵ شاخص بیشتر از حد متوسط است. بیشترین اهمیت مربوط به شاخص "احساس امنیت در سفر" و کمترین اهمیت مربوط به شاخص "اقدامات وزارت امور خارجه (سفارتخانه‌های خارج از کشور) در خصوص انجام تبلیغات مراکز فعال در بخش

بنابراین برای توسعه گردشگری درمانی نیاز است ضمن بهبود فعالیت وزارت امور خارجه در خصوص کمک به معرفی و تبلیغات پتانسیل کشور در این زمینه و تسهیل در صدور روادید، تصویری امن و باثبات از ایران در سطح بین‌المللی و منطقه‌ای ارائه شود.

"اقدامات وزارت امور خارجه (سفارتخانه‌های خارج از کشور) در خصوص انجام تبلیغات مراکز فعال در بخش گردشگری سلامت است"، اکثر پاسخگویان (۶۷.۹ درصد) به میزان کمی آن را در جذب گردشگر درمانی موثر دانسته‌اند.

جدول ۴. شاخص‌های تاثیر موقعیت و فضای سیاسی ایران بر جذب گردشگران درمانی

میانگین	در وضعیت فعلی کشور					موقعیت و فضای سیاسی ایران	میزان اهمیت (اولویت)
	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد		
۲.۲۸	۱۴.۵	۵۳.۴	۲۳.۷	۶.۱	۲.۳	۱. اقدامات وزارت امور خارجه (سفارتخانه‌های خارج از کشور) در خصوص انجام تبلیغات مراکز فعال در بخش گردشگری سلامت در خارج از کشور تا چه حد مناسب است؟	۲.۴
۲.۵۸	۹.۲	۳۳.۸	۴۶.۹	۸.۵	۱.۵	۲. اقدامات وزارت امور خارجه ( سفارتخانه‌های خارج از کشور) در خصوص صدور روادید پزشکی جهت گردشگران سلامت تا چه حد مناسب است؟	۲.۵۳
۳.۰۷	۴.۷	۱۴.۱	۵۳.۹	۲۴.۲	۳.۱	۳. چقدر وضعیت سیاسی ایران برای گردشگران درمانی منطقه شناخته شده است؟	۳.۰۱
۳.۰۴	۳.۱	۳۴.۱	۳۰.۲	۲۰.۲	۱۲.۴	۴. فکر می‌کنید گردشگران در سفر به ایران چقدر احساس امنیت می‌کنند؟	۴
۳.۲۷	۳.۱	۲۳.۸	۳۲.۳	۲۵.۴	۱۵.۴	۵. به نظر شما موقعیت ایران در بین کشورهای اسلامی چقدر در جذب گردشگران درمانی موثر است؟	۳.۳۷

تاثیر آمار و اطلاعات گردشگری، قوانین تسهیل ورود گردشگران و هماهنگی و ارتباط بین دستگاه‌های ذی‌ربط نیز به ترتیب ۷۱.۶ درصد، ۶۷.۷ درصد و ۷۲.۳ درصد از پاسخگویان معتقدند این شاخص‌ها تاثیر کمی بر توسعه گردشگری درمانی کشور دارند. بنابراین در یک جمع‌بندی کلی از نظر پاسخ‌دهندگان، شاخص‌های سیاست‌های نظارتی در مقایسه با شاخص‌های موقعیت اقتصادی و سیاسی ایران تاثیر کمتری بر توسعه گردشگری درمانی کشور دارد. در خصوص تدوین استانداردها و قوانین لازم در خصوص گردشگری سلامت و ارجاع آن به دست اندرکاران حوزه گردشگری سلامت نیز ۹۷.۶ پاسخ‌دهندگان معتقدند اقدامی در این خصوص صورت نگرفته است. همچنین از میان ۲.۴ درصد پاسخ‌دهندگانی که پاسخ مثبت داده‌اند، ۶۶.۷ درصد معتقدند اجرای قوانین و مقررات در جذب گردشگران سلامت موثر است.

در نگاره شماره (۵) تاثیر سیاست‌های نظارتی شامل ۵ شاخص پوشش بیمه‌ای، قوانین درمان، ثبت آمار و اطلاعات گردشگری، تمهیدات تسهیل ورود گردشگران و هماهنگی و ارتباط بین دستگاه‌های ذی‌ربط بر انتخاب ایران به عنوان مقصد گردشگری درمانی مورد ارزیابی قرار گرفته است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، اهمیت شاخص‌ها، کمتر از حد متوسط است، یعنی این شاخص‌ها در وضعیت عادی تاثیر قابل ملاحظه‌ای بر جذب گردشگر درمانی ندارند. کمترین اهمیت مربوط به شاخص پوشش بیمه‌ای (۱.۷۵ درصد) و بیشترین اهمیت مربوط به شاخص تسهیل ورود گردشگران (۲.۲۵ درصد) است. اکثریت پاسخگویان (۸۹.۲ درصد) معتقدند گسترش پوشش بیمه‌ای در کشور بر جذب گردشگران درمانی تاثیر کمی دارد. همچنین ۷۶ درصد از پاسخگویان نیز معتقدند قوانین درمان و بیمه در انتخاب ایران به عنوان مقصد گردشگری درمانی تاثیر کمی دارد. در خصوص

جدول ۵. شاخص‌های تاثیر سیاست‌های نظارتی بر جذب گردشگران درمانی

میزان بازنگری	سیاست‌های نظارتی					وضعیت موجود	میزان اهمیت (اولویت)
	فیلدی کم	ح	متوسط	زیاد	فیلدی زیاد		
۱.۷۵	۳۹.۲	۵۰	۷.۷	۲.۳	۰.۸	۱. چقدر طرح‌های پوشش بیمه‌ای خاص برای گردشگران درمانی اتخاذ شده است؟	۴.۳۳
۲.۱۰	۱۹.۴	۵۶.۶	۱۸.۶	۵.۴		۲. چقدر قوانین درمان و بیمه‌ای کشور متناسب با اغلب کشورها می‌باشد؟	۳.۰۹
۱.۹۴	۴۰.۹	۳۰.۷	۲۲.۸	۳.۹	۱.۶	۳. چقدر آمار و اطلاعات گردشگران درمانی کاملاً ثبت می‌شود و به‌روز می‌باشد؟	۴.۲۲
۲.۲۵	۱۵.۴	۵۲.۳	۲۵.۴	۵.۴	۱.۵	۴. چقدر قوانین و آیین‌نامه‌هایی برای تسهیل ورود و خروج گردشگران درمانی تدوین شده است؟	۳.۵۸
۲.۱۵	۱۸.۵	۵۳.۸	۲۲.۳	۴.۶	۰.۸	۵. هماهنگی ارتباط بین دستگاه‌های ذی‌ربط در بخش گردشگری سلامت تا چه حد مناسب است؟	۴.۲۵
بله			خیر			۶. آیا استانداردها و قوانین لازم در خصوص گردشگری سلامت تدوین و در اختیار همه دست‌اندرکاران حوزه گردشگری سلامت (گمرک، تور گردان‌ها، نیروی انتظامی، مراکز درمانی، رفاهی، دهکده‌های سلامت و...) قرار گرفته است؟	۲.۴۴
۲.۴			۹۷.۶				

پاسخ‌دهندگان در جذب گردشگران درمانی کمترین (۲۰.۲ درصد) اهمیت را دارد. در سوالی دیگر موقعیت مکانی بیمارستان و تاثیر آن در بهبود بیماران مورد سوال واقع شده است که ۷۷.۵ درصد از پاسخ‌دهندگان پاسخ مثبت داده‌اند. بنابراین برای توسعه گردشگری درمانی نیاز است علاوه بر عواملی مانند وضعیت اقتصادی، سیاسی و سیاست‌های نظارتی به توسعه زیرساخت‌ها نیز توجه شود اما میزان اهمیت آن‌ها از نظر پاسخ‌دهندگان کمتر از بهبود وضعیت اقتصادی، سیاسی و سیاست‌های نظارتی است.

در نگاره شماره (۶) تاثیر زیرساخت‌ها و موقعیت بیمارستان در جذب گردشگران درمانی با توجه به شاخص‌های وجود جاذبه‌های گردشگری، نزدیکی هتل و مراکز اقامتی به بیمارستان، دسترسی به وسایل حمل‌ونقل عمومی مورد ارزیابی قرار گرفته است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، میزان اهمیت هر ۳ شاخص پایین‌تر از حد متوسط است. بیشترین اهمیت مربوط به دسترسی به وسایل حمل‌ونقل عمومی (۲۰.۹۵ درصد) است. پس‌از آن نزدیکی به مراکز اقامتی (۲۰.۲۹ درصد) بیشترین اهمیت را دارد. وجود جاذبه‌های گردشگری از نظر

جدول ۶. شاخص‌های تاثیر زیرساخت‌ها و موقعیت بیمارستان بر جذب گردشگران درمانی

میزان بازنگری	وضعیت موجود					زیرساخت‌ها و موقعیت بیمارستان	میزان اهمیت (اولویت)
	فیلدی کم	ح	متوسط	زیاد	فیلدی زیاد		
۲۰.۲	۲۹.۲	۵۰.۸	۱۲.۳	۷.۷		۱. چقدر جاذبه‌های توریستی و مراکز تجاری و تفریحی در نزدیکی بیمارستان وجود دارد؟	۲.۶
۲۰.۲۹	۱۹.۲	۳۹.۲	۳۵.۴	۶.۲		۲. میزان وجود هتل‌ها مراکز اقامتی مناسب در نزدیکی بیمارستان برای اقامت گردشگران.	۳.۴۴
۲۰.۹۵	۲.۳	۲۵.۴	۵۰.۸	۱۷.۷	۳.۸	۳. وسایل حمل‌ونقل عمومی مانند تاکسی، اتوبوس، قطار شهری، چقدر به راحتی از مکان بیمارستان در دسترس است؟	۲.۱۴
بله			خیر			۴. آیا بیمارستان در مکانی آرام و مناسب برای بهبود بیماران واقع شده است؟	۲.۰۵
۲۲.۵			۷۷.۵				

در نگاره شماره (۷) تاثیر شاخص‌های هزینه‌ای شامل معقول بودن هزینه‌های درمان، هزینه‌های اداری و مرتبط با درمان، هزینه‌های مربوط به سفر، ارائه بسته‌های ترغیبی، ارائه بسته‌های درمانی مرتبط و ارائه خدمات تفریحی را بر جذب گردشگران درمانی مورد ارزیابی قرار داده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، میزان اهمیت ۲ شاخص از ۵ شاخص بیشتر از حد متوسط و باقی شاخص‌ها هم تا حدی نزدیک به حد متوسط است. بیشترین اهمیت مربوط به شاخص هزینه‌های اداری و مرتبط با درمان (۳.۲۳ درصد) است. همچنین از نظر پاسخ‌دهندگان هزینه‌های سفر و گردشگری نیز با ۳.۲۲ درصد در جذب گردشگران درمانی موثر هستند. سومین شاخص هزینه‌ای موثر از نظر پاسخ‌دهندگان تعرفه‌های درمان است که ۲.۹۱ درصد در جذب گردشگران درمانی نقش دارد. ۳۵.۱۵ درصد از پاسخ‌دهندگان معتقدند که بسته‌های تفریحی توسط مراکز گردشگری درمانی به میزان کمی ارائه می‌شود. همچنین ۳۳.۳۵ و ۳۱.۲۵ درصد از پاسخ‌دهندگان معتقدند که ارائه بسته‌های درمانی متنوع و بسته‌های ترغیبی توسط مراکز درمانی کم است. بنابراین برای توسعه گردشگری درمانی نیاز است ضمن توجه به کاهش هزینه‌های درمان و سفر، به توسعه بسته‌های ترغیبی و بسته‌های درمانی متنوع و ارائه خدمات تفریحی به گردشگران درمانی توجه شود.

جدول ۷. تاثیر شاخص‌های هزینه‌ها بر جذب گردشگران درمانی

میزان اهمیت (اولویت)	هزینه‌ها	وضعیت موجود					
		بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	
۴.۸۵	۱. تا چه حد بیمارستان هزینه درمان معقول و قابل پرداختی را پیشنهاد می‌کند؟	۳.۹	۲۲.۵	۳۸	۳۲.۶	۳.۱	۲.۹۱
۴.۵۱	۲. تا چه حد بیمارستان هزینه بیمارستانی و اداری (غیرترمانی) کمتری را پیشنهاد می‌کند؟	۱۰	۲۸.۵	۳۶.۹	۲۳.۱	۱.۵	۳.۲۳
۴.۱۸	۳. به نظر شما تا چه میزان مجموع سایر هزینه‌های سفر گردشگران درمانی (غیر از هزینه‌های درمانی و بیمارستانی) قابل قبول می‌باشد؟	۳.۱	۳۴.۹	۴۶.۵	۱۳.۲	۲.۳	۳.۲۲
۳.۳۵	۴. بیمارستان تا چه حد بسته‌های ترغیبی برای معالجات درمانی متنوع ارائه می‌دهد؟	۰.۸	۷.۸	۲۸.۹	۳۳.۶	۲۸.۹	۲.۲
۲.۹۱	۵. چقدر بسته‌های گردشگری درمانی متنوع به گردشگران درمانی پیشنهاد می‌شود؟	۰.۸	۸.۵	۲۴	۳۸	۲۸.۷	۲.۱۵
۱.۸۱	۶. بعد از معالجات درمانی، بیمارستان به چه میزان بسته‌های ترغیبی درمانی که در قالب تورهای تفریحی می‌باشد با نرخ مناسب ارائه می‌دهد؟	۱.۶	۲۸.۱		۳۸.۳	۳۲	۲.۰۱

بودن مراکز درمانی در بین کشورهای همسایه و نقش وب سایت مراکز درمانی در جذب گردشگران درمانی به ترتیب با ۲.۸۲ و ۲.۲۱ درصد کمتر از حد متوسط است، یعنی این شاخص‌ها در وضعیت عادی تاثیر قابل‌ملاحظه‌ای بر جذب گردشگر درمانی ندارند. همچنین ۳۱.۲۵ درصد از پاسخ‌گویان معتقدند نقش وب سایت‌های مراکز درمانی در انتخاب ایران به عنوان مقصد گردشگری درمانی پایین‌تر از حد متوسط است. در خصوص سایر شاخص‌ها از نظر پاسخ‌گویان میزان تاثیرشان در جذب گردشگران درمانی در حد متوسط است. بنابراین در راستای توسعه گردشگری درمانی نیاز است به پاسخگویی به

در نگاره شماره (۸) تاثیر اعتبار بیمارستان در جذب گردشگران درمانی با استفاده از شاخص‌های اعتبار بین‌المللی، شاخه بودن بیمارستان در منطقه، پاسخگویی به نیاز گردشگران از طریق وب سایت بیمارستان، شهرت پزشکان، کسب گواهینامه‌های بین‌المللی مورد ارزیابی قرار گرفته است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، شاخص شهرت و اعتبار پزشکان با ۳.۳۲ درصد بیشترین اهمیت را در جذب گردشگران درمانی دارد. پس از آن شاخص اعتبار بین‌المللی بیمارستان با ۳.۱ درصد از نظر پاسخ‌دهندگان بیشترین تاثیر را در جذب گردشگران درمانی دارد. تاثیر شاخص‌های شناخته

خیر نیز، ۷۱.۷ درصد از پاسخ‌گویان معتقدند اکثر مراکز درمانی ایران گواهینامه‌های بین‌المللی ندارند و ۲۸.۳ درصد معتقدند برخی از مراکز درمانی فعال در زمینه گردشگری درمانی گواهینامه‌های بین‌المللی کسب کرده‌اند.

گردشگران درمانی از طریق وب سایت بیمارستان، معرفی مراکز درمانی در سطح منطقه و کسب گواهینامه‌های بین‌المللی توجه بیشتری شود. همچنین در خصوص اینکه مراکز درمانی ایران گواهینامه‌های بین‌المللی کسب کرده‌اند یا

جدول ۸. شاخص‌های تاثیر اعتبار بیمارستان بر جذب گردشگران درمانی

میانگین	وضعیت موجود					اعتبار بیمارستان	میزان اهمیت (اولویت) هر شاخص
	کمتر از حد	حد	متوسط	زیاد	بسیار زیاد		
۳.۱۰	۶.۹	۲۲.۳	۳۰	۳۷.۷	۳.۱	۱. به نظر شما این بیمارستان چقدر دارای اعتبار بین‌المللی است؟	۲.۸۴
۲.۸۲	۵.۴	۳۰.۲	۴۱.۹	۲۰.۹	۱.۶	۲. بیمارستان در بین کشورهای همسایه چقدر شناخته شده است؟	۲.۶
۲.۲۱	۲۹.۷	۳۲.۸	۲۸.۹	۶.۲	۲.۳	۳. وب سایت مراکز درمانی تا چه حد پاسخگوی نیاز گردشگران سلامت است؟	۳.۱
۳.۳۲	۶.۲	۱۲.۳	۳۶.۲	۳۲.۳	۱۳.۱	۴. پزشکان بیمارستان چقدر در منطقه شناخته شده و معرفی عامل جذب بیماران هستند؟	۳.۳۱
	بله		خیر			۵. آیا بیمارستان گواهینامه و اعتبارنامه‌های بین‌المللی را کسب کرده است؟	۳.۵۹
	۲۸.۳		۷۱.۷				

پاسخ‌دهندگان وضعیت مراکز درمانی ایران از نظر هر سه شاخص در حد متوسط و بالاتر از حد متوسط قرار دارد. با توجه به اینکه هر سه این شاخص‌ها در حدی بالاتر از حد متوسط قرار دارند، بنابراین بیمارستان‌های مورد بررسی از نظر کیفیت درمان از دید پاسخ‌دهندگان در موقعیت مناسبی قرار دارند. همچنین از پاسخ‌دهندگان در خصوص آموزش به‌روز کادر درمان سوال شده است که ۵۷.۴ درصد از پاسخ‌دهندگان معتقدند تحت آموزش‌های روز دانش و تکنولوژی قرار می‌گیرند.

در نگاره شماره (۹) کیفیت درمان در بیمارستان‌های شهر تهران با توجه به شاخص‌های تجهیزات و تکنولوژی درمان، ارائه سریع و به موقع خدمات درمان، و سطح بالای معالجات درمان مورد ارزیابی قرار گرفته است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، هر ۳ شاخص در وضعیت کنونی بالاتر از حد متوسط قرار دارند. بیشترین اهمیت مربوط به شاخص تجهیزات درمانی با تکنولوژی بالا (۳.۲۴ درصد) و کمترین اهمیت مربوط به شاخص خدمات سریع و مراقبت‌های درمانی به موقع (۳.۱۸ درصد) است. از میان عوامل مورد بررسی، از نظر اغلب

جدول ۹. تاثیر شاخص‌های کیفیت درمان بر جذب گردشگران درمانی

میانگین	وضعیت موجود					کیفیت درمان	میزان اهمیت (اولویت)
	کمتر از حد	حد	متوسط	زیاد	بسیار زیاد		
۳.۲۴	۰.۸	۲۱.۴	۳۸.۹	۳۳.۶	۵.۳	۱. بیمارستان چقدر تجهیزات درمانی با تکنولوژی بالا فراهم آورده است؟	۳.۲۱
۳.۱۸	۳.۱	۱۲.۳	۵۳.۱	۲۶.۲	۵.۴	۲. بیمارستان چقدر دارای خدمات سریع و مراقبت‌های درمانی برجسته است؟	۲.۶۸
۳.۲۲	۳.۱	۱۱.۶	۵۱.۲	۲۷.۹	۶.۲	۳. بیمارستان چقدر تسهیلات عالی و سطح بالای معالجات درمانی را ارائه می‌کند؟	۲.۰۹
	۵۷.۴ بلی		۴۲.۶ خیر			۴. آیا کادر درمان بیمارستان در زمینه دانش و تکنولوژی‌های روز پزشکی آموزش می‌بینند؟	۲.۲۳

آگاهی کادر درمان نسبت به کشورهایی که گردشگر درمانی از آن‌ها مراجعه می‌کند کم است و ۳۲.۸ درصد از پاسخ‌گویان معتقدند که کلاس‌های آشنایی با گردشگری درمانی کمی در مراکز درمانی برگزار شده است. اغلب پاسخ‌دهندگان معتقدند که مراکز درمانی، نیروهای مجرب و متخصص و آشنا با مباحث و تکنولوژی‌های روز به کار می‌گیرند. بنابراین برای توسعه گردشگری درمانی در مراکز درمانی لازم است علاوه بر توجه به آموزش‌های فنی و تخصصی کادر درمان زمینه‌های آشنایی آن‌ها با فرهنگ کشورهای که گردشگر درمانی از آن‌ها مراجعه می‌کند و همچنین مباحث مرتبط با گردشگری درمانی نیز از طریق دوره‌های آموزشی فراهم شود.

در نگاره شماره (۱۰) تاثیر آموزش پزشکان و کادر درمان بر جذب گردشگران درمانی، با توجه به شاخص‌های، به‌کارگیری کادر مجرب، برگزاری کلاس‌های آموزشی برای کادر درمان، آشنا بودن کادر درمان با کشورهای مبدأ، آشنایی کادر درمان با تکنولوژی و مباحث روز مورد ارزیابی قرار گرفته است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، میزان اهمیت شاخص به‌کارگیری کادر درمان مجرب و آشنایی کادر درمان با تکنولوژی و مباحث روز از میان ۵ شاخص بیشتر از حد متوسط است. بیشترین اهمیت مربوط به شاخص به‌کارگیری کادر درمان مجرب و کمترین اهمیت مربوط به برگزاری کلاس‌ها آموزش گردشگری درمانی برای کادر درمان می‌باشد. ۳۴ درصد از پاسخ‌گویان معتقدند که

جدول ۱۰. تاثیر شاخص‌های آموزش پزشکان و ... بر جذب گردشگران درمان

میزان اولویت	وضعیت موجود					آموزش پزشکان و ...	میزان اهمیت (اولویت)
	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد		
۳.۴۴	۲.۳	۱۶.۸	۳۶.۶	۲۳.۷	۲۰.۶	۱. بیمارستان تا چه میزان در خصوص به‌کارگیری کادر درمان مجرب و متخصص حساسیت دارد؟	۳.۱۵
۲.۰۷	۳۲.۸	۳۲.۸	۲۹.۸	۴.۶		۲. چقدر کلاس‌های آموزش آشنایی با گردشگری درمانی برای کادر درمان برگزار شده است؟	۲.۸۴
۲.۱۰	۲۳.۷	۴۴.۳	۳۰.۵	۱.۵		۳. کادر درمان در خصوص کشورهایی که گردشگران درمانی از آن‌ها مراجعه می‌کنند چقدر اطلاعات دارند؟	۲.۳
۳.۱۴	۶.۹	۱۳	۴۴.۳	۳۱.۳	۴.۶	۴. کادر درمان درباره تکنولوژی و مباحث روز موضوعات پزشکی چقدر آگاهی دارند و آموزش می‌بینند؟	۲.۰۲

مهم‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین مؤلفه در جذب گردشگران درمانی عبارت‌اند از: ۱- اعتبار بیمارستان، ۲- هزینه‌ها، ۳- کیفیت درمان، ۴- آموزش پزشکان و ...، ۵- موقعیت و فضای سیاسی ایران، ۶- سیاست‌های نظارتی، ۷- زیرساخت‌ها و موقعیت بیمارستان، ۸- موقعیت اقتصادی ایران

پس از ارزیابی پاسخ‌گویان از شاخص‌های هر یک از مؤلفه‌های هشتگانه تاثیر گذار بر جذب گردشگران درمانی، از پاسخ‌گویان خواسته شد اهمیت ۸ بعد را در مقایسه با یکدیگر مشخص کنند. نتایج تحلیل در نگاره‌ی شماره (۱۰) منعکس شده است. همان‌گونه که مشخص است، به ترتیب

جدول ۱۱. میزان اهمیت ابعاد هشتگانه موثر بر جذب گردشگران درمانی

میزان اهمیت (اولویت) ۱۰۰-۰	۸ بعد موثر در جذب گردشگران درمانی به ایران	-
۲۵.۴	موقعیت اقتصادی ایران	۱
۲۸.۶۳	موقعیت و فضای سیاسی ایران	۲
۲۶.۴۱	سیاست‌های نظارتی	۳
۲۶.۰۹	زیرساخت‌ها و موقعیت بیمارستان	۴
۴۶.۹۱	هزینه‌ها	۵
۵۲.۶۹	اعتبار بیمارستان	۶
۴۴.۹۲	کیفیت درمان	۷
۳۰.۰۹	آموزش پزشکان و ...	۸

نبودن شفافیت در خصوص مراحل درمان و سیستم حمایتی " (با اختصاص ۲۷.۱ درصد از پاسخها) و کم‌اهمیت‌ترین " فقدان امکانات گردشگری " است. همچنین مهم‌ترین پیشنهادها برای رونق گردشگری درمانی با ۳۱.۴ درصد به "ساماندهی امکانات شهری و تجهیزات بیمارستانی" اختصاص دارد.

در نهایت در قالب دو پرسش باز از پاسخگویان خواسته شد مهم‌ترین مشکلات گردشگری درمانی در ایران و همچنین پیشنهادهای خود را برای رونق صنعت گردشگری درمانی در ایران ارایه کنند. پس از استخراج و مقوله‌بندی داده‌ها نتایج به صورت خلاصه در دوناگاره شماره‌ی ۱۱ و ۱۲ منعکس شده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، مهم‌ترین مشکل "

جدول ۱۲. مهم‌ترین مشکلاتی که موجب نارضایتی گردشگران درمانی در ایران می‌شود

درصد	فراوانی	دلایل نارضایتی گردشگران درمانی
۱۴.۶	۷	پایین بودن کیفیت درمان
۲۷.۱	۱۳	نبودن شفافیت در خصوص مراحل درمان و سیستم حمایتی
۲۰.۸	۱۰	کیفیت پایین کادر درمان و ناتوانی در برقراری ارتباطات
۸.۳	۴	فقدان امکانات گردشگری
۲۰.۸	۱۰	مشکلات سیاسی، فرهنگی و اجتماعی
۸.۳	۴	فقدان تبلیغات مناسب
۱۰۰	۴۸	جمع

جدول ۱۳. پیشنهادهایی برای رونق گردشگری درمانی در ایران

درصد	فراوانی	پیشنهادهایی برای رونق گردشگری درمانی در ایران
۲۵.۵	۱۳	تبلیغات
۱۳.۷	۷	آماده‌سازی نیروی انسانی
۳۱.۴	۱۶	ساماندهی امکانات شهری و تجهیزات بیمارستانی
۲۱.۶	۱۱	ساماندهی قوانین، بیمه و غیره در سطح کشور و بین‌المللی
۷.۸	۴	الگوبرداری از کشورهای پیشرو
۱۰۰	۵۱	جمع

اقتصادی، سیاسی، سیاست‌های نظارتی و فراهم بودن زیرساخت‌ها، به لحاظ اقتصادی، از نظر پاسخ‌گویان توجه به ثبات اقتصادی و شفافیت در تعرفه‌های درمان در توسعه گردشگری درمانی بیشترین اهمیت را دارد. به لحاظ فضای سیاسی پاسخگویان معتقدند با کمک وزارت امور خارجه از طریق معرفی و تبلیغ پتانسیل‌های کشور و تسهیل در صدور روادید، ارائه تصویری امن و باثبات از ایران می‌توان زمینه جذب گردشگران درمانی به کشور را فراهم کرد. از نظر تدوین قوانین و استانداردها در حوزه گردشگری سلامت و ارجاع آن به دست اندرکاران حوزه گردشگری سلامت ۹۷.۶ درصد از پاسخگویان معتقدند که اقدام قابل‌ملاحظه‌ای صورت نگرفته است و اغلب پاسخگویان نیز معتقدند اجرای قوانین و مقررات می‌تواند نقش موثری در جذب گردشگران سلامت داشته باشد. در کنار توجه به مسائل سیاسی، اقتصادی و قانونی برای

در این پژوهش دیدگاه صاحب‌نظران امر درمان در بیمارستان‌های شهر تهران درباره عوامل جذب گردشگران درمانی در بیمارستان‌های تهران از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده است. هدف، بررسی وضعیت کنونی گردشگری درمانی ایران با توجه عوامل مؤثر در توسعه این صنعت گردشگری در سطح کلان (انتخاب مقصد) و خرد (انتخاب بیمارستان) از نظر فعالان حوزه درمان بود. با توجه به نتایج به‌دست آمده از نظرات خبرگان و فعالان حوزه گردشگری درمانی، وضعیت گردشگری درمانی در ایران به لحاظ مشخصه‌های مقصد و مراکز درمانی با توجه به شاخص‌های موردبررسی به شرح زیر مشخص شده است. به‌طور کلی از نظر ۷۰ درصد از پاسخ‌گویان وضعیت گردشگری درمانی در ایران پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد. به لحاظ مشخصه‌های مقصد، از نظر چهار مشخصه وضعیت

سهولت تصمیم‌گیری گردشگران درمانی می‌شود، ثبات سیاسی و احساس امنیت برای سفر به ایران، توسعه زیرساخت‌های درمانی و گردشگری، شهرت و اعتبار بین‌المللی بیمارستان و پزشکان و آگاه‌سازی و آموزش کادر درمان نسبت به شناخت کشورهای مبدأ و مباحث گردشگری درمانی و همچنین شفافیت در خصوص مراحل درمان می‌تواند در بهبود گردشگری درمانی در ایران مؤثر باشد. در یک مطالعه تحقیقاتی توسط دلویت<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در خصوص رشد گردشگری درمانی و عوامل مؤثر در جذب گردشگران درمانی بررسی شده است. افزایش هزینه‌های درمان و مراقبت‌های بهداشتی در آمریکا را انگیزه بیماران برای سفر به کشورهای دیگر برای درمان می‌داند. در کشورهای درحال توسعه‌ای مانند تایلند و هند هزینه‌های درمان و انواع خدمات به شکل قابل‌ملاحظه‌ای پایین‌تر است و اغلب شامل هزینه بلیت هواپیما و اقامت در هتل نیز می‌شود. دلویت به امنیت و کیفیت به‌عنوان مسائل اصلی برای مصرف‌کنندگان خدمات درمانی در خارج از کشور اشاره می‌کند [7]. در پژوهشی که توسط ری کافورت<sup>۲</sup> در کشور تایلند با نظرسنجی از گردشگران انجام شده است، مهم‌ترین انگیزه انتخاب گردشگران پزشکی را هزینه درمان بیان شده است [18]. در مطالعه‌ی یو و کو<sup>۳</sup> در خصوص انگیزه گردشگران درمانی در سه کشور چین، ژاپن و کره نیز هزینه اقامت و درمان به‌عنوان مهم‌ترین عامل در کنار عواملی مانند دسترسی به اطلاعات و بیمه از نظر گردشگران پزشکی شناسایی شده است [25]. اسمیت<sup>۴</sup> و فارین<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) نیز درباره روند رو به رشد گردشگری پزشکی مطالعه کرده است و عوامل متفاوت مؤثر در تصمیم‌گیری بیماران برای خدمات درمانی را سراسر جهانی بررسی کرده است. آن‌ها در مطالعه‌شان سه عامل مؤثر در انتخاب مقصد توسط بیماران را شناسایی کرده‌اند که شامل ۱- شرایط اقتصادی ۲- شرایط سیاسی ۳- استانداردها و قوانین می‌شود. به علاوه ۴ عامل مهم در انتخاب بیمارستان توسط بیماران را نیز شناسایی کرده‌اند که شامل ۱- هزینه‌ها ۲- اعتبار بیمارستان ۳- کیفیت مراقبت‌های درمانی و ۴- آموزش کادر درمان می‌شود [21]. ایران از جمله کشورهای درحال توسعه‌ای است که از مزیت پایین بودن هزینه درمان، به علاوه امکانات بالقوه برای جذب گردشگران درمانی شامل مراکز درمانی باکیفیت مناسب، کادر درمانی مجرب و جاذبه‌های گردشگری برخوردار است. بنابراین با برنامه‌ریزی جامع و صحیح می‌تواند زمینه توسعه گردشگری درمانی در ایران در

توسعه گردشگری سلامت باید زیرساخت‌های لازم برای توسعه این صنعت نیز فراهم گردد، اگرچه میزان اهمیت توسعه زیرساخت‌ها در توسعه مقصد ایران از نظر پاسخگویان کمتر در نظر گرفته شده است.

از نظر مشخصه‌های مراکز درمانی در توسعه گردشگری درمانی، به لحاظ هزینه‌های درمان و سفر اغلب پاسخگویان معتقدند که در کنار کاهش هزینه‌های درمان و سفر باید به توسعه بسته‌های تشویقی و ارائه بسته‌های درمانی متنوع و ارائه خدمات تفریحی به گردشگران درمانی توجه شود. از نظر اعتبار مراکز درمانی، ۷۱.۷ درصد از پاسخ‌گویان معتقدند مراکز درمانی ایران گواهی‌نامه بین‌المللی ندارند اما کیفیت خدمات درمانی ارائه شده در مراکز درمانی ایران از نظر پاسخگویان در وضعیت مناسبی قرار دارد. در زمینه آموزش کادر درمان نیز اغلب پاسخ‌گویان معتقدند که علاوه بر آموزش‌های فنی و تخصصی کادر درمان باید زمینه آشنایی آن‌ها با فرهنگ کشورهای مبدأ گردشگری درمان فراهم شود و مباحث مرتبط با گردشگری درمانی از طریق دوره‌های آموزشی ارائه شود.

در اولویت‌بندی عوامل مؤثر در جذب گردشگران درمانی، از نظر پاسخگویان مهم‌ترین عوامل به ترتیب، اعتبار مرکز درمانی، هزینه‌های درمان، کیفیت درمان، موقعیت و فضای سیاسی، سیاست‌های نظارتی، زیرساخت‌ها و امکانات و موقعیت اقتصادی در نظر گرفته شده است.

همچنین از نظر پاسخگویان مهم‌ترین مشکلات گردشگری درمانی در ایران شفاف نبودن مراحل و رویه‌های درمان و سیستم‌های حمایتی عنوان شده است و برای رونق صنعت گردشگری درمانی نیز ساماندهی امکانات و زیرساخت‌های شهری و تجهیزات مراکز درمانی پیشنهاد شده است.

## بحث

در این پژوهش دیدگاه صاحب‌نظران امر درمان و کارکنان بخش‌های مختلف درمانی هشت بیمارستان شهر تهران از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده است. هدف بررسی وضعیت کنونی گردشگری درمانی ایران با توجه عوامل مؤثر در توسعه این صنعت گردشگری در سطح کلان (انتخاب مقصد) و خرد (انتخاب بیمارستان) از نظر فعالان حوزه درمان بود. انتخاب مقصد توسط گردشگران توسط چهار عامل موقعیت اقتصادی، فضای سیاسی، سیاست‌های نظارتی و فراهم بودن زیرساخت‌ها و انتخاب بیمارستان توسط هزینه درمان و سفر، اعتبار بیمارستان، کیفیت درمان و آموزش پزشکان و کادر درمان مورد بررسی قرار گرفته‌اند. تحلیل یافته‌های نظرسنجی نشان می‌دهد که از نظر صاحب‌نظران، ثبات اقتصادی کشور که منجر به ثبات در تعرفه‌های درمان و هزینه‌های سفر و در نتیجه

<sup>1</sup> Deloitte

<sup>2</sup> Ricafort

<sup>3</sup> Yu, J. Y & ko, T. G

<sup>4</sup> Smith

<sup>5</sup> Forgione

### نتیجه گیری

در این پژوهش نظرسنجی از فعالان حوزه درمان در خصوص عوامل اثر گذار بر توسعه گردشگری درمانی در سطح کلان، انتخاب مقصد با توجه به موقعیت اقتصادی، فضای سیاسی، سیاست های نظارتی و فراهم بودن زیر ساخت ها و در سطح خرد، انتخاب بیمارستان با توجه به هزینه درمان و سفر، اعتبار بیمارستان، کیفیت درمان و آموزش پزشکان و کادر درمان صورت گرفته است و همچنین در خصوص وضعیت کنونی گردشگری درمانی نیز نظر سنجی صورت گرفت. نتایج پژوهش حاکی از این است که ایجاد ثبات اقتصادی و مشخص بودن هزینه های درمان و سفر، امکان مقایسه با مقاصد دیگر را فراهم می کند و منجر به سهولت تصمیم گیری گردشگران درمانی می شود، همچنین ایجاد ثبات سیاسی و احساس امنیت و توسعه زیرساخت ها درمانی و گردشگری در سطح کلان در توسعه گردشگری درمانی موثر است. در خصوص مراکز درمانی نیز کسب استانداردهای و گواهینامه های بین المللی توسط مراکز درمانی و شفافیت در خصوص بیمه و مراحل درمان و آموزش کادر درمان در خصوص گردشگری درمانی و آگاه سازی آنها از تفاوت های فرهنگی و مشخصه های کشورهای مبدا در توسعه گردشگری درمانی در کشور موثر خواهد بود.

### پیشنهادات

انجام مطالعات مشابه با هدف شناسایی سایر عوامل موثر و چالش ها در توسعه گردشگری درمانی و ارزیابی وضعیت موجود کشور و مراکز درمانی با توجه به استانداردهای جهانی می تواند راهکارهای موثری در جهت تدوین راهبردهای کلان و خرد در سطح مقاصد و مراکز درمانی در راستای توسعه گردشگری درمانی ارائه دهد و کمک شایانی به برنامه ریزان و سیاست گذران در برنامه های آتی بنماید.

سطح منطقه ای و بین المللی فراهم گردد. توسعه گردشگری پزشکی نیاز به برنامه ای جامع دارد که در آن به ابعاد مختلفی که در توسعه این صنعت مؤثر هستند، توجه شود. از جمله عوامل که باید برای آنها برنامه ریزی شود، عبارتند از ارائه تصویری مناسب از ثبات سیاسی و اقتصادی ایران در سطح منطقه ای و بین المللی، تدوین قوانین و استانداردهایی که منجر به شفافیت در ارائه خدمات شود و افزایش هماهنگی و همکاری سازمان های مختلف مرتبط در جهت بهبود زیرساخت های مورد نیاز برای توسعه گردشگری درمانی. همچنین به منظور توسعه این صنعت و ایجاد رضایت در میان گردشگران، مراکز درمانی ارائه کننده خدمات گردشگری درمانی باید آموزش های مستمری را برای نیروی انسانی خود برگزار کند تا علاوه بر به روز بودن دانش فنی آنها، توان ارتباطات اجتماعی و فرهنگی آنها را نیز برای بهبود ارتباطشان با گردشگران درمانی افزایش دهند، کسب اعتبار نامه های بین المللی توسط بیمارستان ها، مشخص بودن تعرف های درمان، کاهش هزینه های درمان و افزایش کیفیت خدمات و تجهیزات درمانی منجر به ایجاد مزیت رقابتی برای توسعه گردشگری درمانی ایران خواهد شد.

با توجه به شرایط کشور ایران، گردشگری درمانی جزء انواع گردشگری است که می تواند در توسعه صنعت گردشگری ایران نقش موثری داشته باشد، بنابراین پیشنهاد می شود که به ابعاد مختلف توسعه این صنعت توجه شود و با ایجاد ارتباط یکپارچه میان عوامل تاثیر گذار، برنامه های جامعی تدوین شود تا سازمان هایی که در توسعه گردشگری درمانی نقش دارند، با همکاری و هماهنگی با یکدیگر زمینه های توسعه گردشگری درمانی را در سطح منطقه ای و بین المللی فراهم آورند.

### References

- Altes, A. G. The Development of Health Tourism Services. *Annals of tourism research*. 2005; 262-266.
- Asadi, R & .Daryaei, M. Strategies for development of Iran health tourism. *European Journal of Social Sciences*. 2011; 322-344.
- Bookman, M. Z & .Bookman, K. R. Medical tourism in Developing Countries. *New york. Palgrave Macmillan*. 2007.
- Connell, J. Medical tourism: Sea, Sun, Sand and Surgery. *Tourism Management*. 2007; 27, 1093-1100.
- Connell, J. Contemporary medical tourism: conceptualization, culture and commodification. *Tourism Management*. 2013; 34. 1-13.
- Crooks, V. A. Kingsburg, P. Snyder, J & .Johnston, R. What Is Known About the Patient's Experience of Medical Tourism? *Ascoping Review. BMC, Health Services Research*. 2012; 1-12.
- Deloitte Development LLC. Medical Tourism: Consumer in search of value. 2008; [http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Unitedstates/local%20assets/document/us\\_chs\\_medicaltourismstudy%283%29.pdf](http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Unitedstates/local%20assets/document/us_chs_medicaltourismstudy%283%29.pdf).
- Ebrahimzadeh, I. Sakhavar, N & .Taghizadeh, Z. A comprative study of health tourism potentials in Iran and India. *Journal of Subcontinent research*. 2013; 5, 51-78.

9. English, v. Mussell, R. Sheather, J & .Sommerville, A . More on Medical tourism .Journal of Medical Ethics. 2005; 13.
10. Erfurt-Cooper, p & .Cooper, M .Health and Wellness Tourism: Spas and Hot Springs .Briston: Channel View Publication, 2009.
11. Gupta, V & .Das, P .Medical Tourism in Indin. 2005; 321-325.
12. Heung, V. C. Kucukusta, D & .Song, H .Medical tourism development in hong kong: an assessment of the barriers .Tourism Management. 2011;32,993-1005.
13. Jabbari, A. Delgoshaei, B. Mardani, R & .Tabibi, S. Medical Tourism in Iran: Issues and Challenges . Education and Health promotion. 2012; 1-5.
14. Jannati, A. Bahrami, M. Gholizadeh, M. Alizadeh, L . & khodagari, M .A Survay Factors Affrcting Patients' Decision in Selecting Governmental and Private Hospitals in Tabriz, Iran .Journal of Tourism Research and Hospitality. 2013; 1-4.
15. Mechinda, P. Serirat, S. Anuwichanonot, J & .Gulid, N. An Examination of Tourist' Loyalty Towards Medical Tourism in Pattaya, Thailand .International Business and Economics Research Journal. 2010; 55-70.
16. Mohamad, W. Omar, A & .Sabri Haron, M . Moderating Effect of Medical Travel Fcilitators in Medical Tourism .Proedia, Social and Behavioral sciences. 2012; 358-363.
17. RNCOS. Asian Medical Tourism Analysis.2008.
18. Ricafort, K. M .A studey of influence factors that lead medical tourists to choose Thailand hospital as medical tourism .Master of Business Aministration, Thailand: Webster University.
19. Ross, k .Health Tourism: an Overview. HSMIAI Marketing Review .web. 2011.
20. Smith, R. Alvarez, M. M & .Chanda, R .Medical tourism: A review of the literature and analysis of a role for bi-lateral trade .Health Policy. 2011, 276-282.
21. Smith, p. and Forgione, D. Global Outsourcing of healthcare: A medical tourism decision model. [http://business. Utsa.edu/wps/acc/0033Acc-205-2008.pdf](http://business.Utsa.edu/wps/acc/0033Acc-205-2008.pdf)
22. Snyder, J. Acrooks, V. Turner, L & .Johanston, R . Understanding the impact of Medical Tourism on Health Human Resources in Barbados: A prospective, Qualitative Study of Stakeholder Perceptions . International Journal of Equity in Health. 2013; 1-13.
23. Spocock, N & .Hongphua, K .Medical Tourism and Policy Implications for Health System: Aconceptual Framework from a Comparative Study of Thailand, Singapore and Malaysia .Pocock and Phua Globalization and Health. 2011; 7-12.
24. Tourani, S. Tabibi, S. Tofighi, S & .Saebafchi zadeh, N. Medical Tourism in Iran: Analysis of Opportunities and Challenges with MADM Approach .Research Journal of Biological. 2010; 251-257.
25. Yu, J. Y & .ko, T. G .A cross cultural study of perception of medical tourism among Chinese, Japanese and Korean tourists in korea .Tourism Management. 2012; 80-88.
26. Yuan Wang, H .Values as a Medical Tourism Driver . Managing Service Quality. 2012; 465-491.
27. Zia Sheikholeslami, N. Bahsoun, M & .Zia Sheikholeslami, S .Medical tourism in Iran: Attitude and Challenges .Electronic Physician.2012; 511-515.

## Attracting Factors Identification of Medical Tourists in Hospitals of Tehran City

Bayat S<sup>1\*</sup>, Hoseini Hashemzadeh D<sup>2</sup>, Bod M<sup>3</sup>

Submitted: 2015.8.31

Accepted: 2016.11.21

### Abstract

**Background:** Recently, the medical tourism is developing more and more over the world. Due to the potential of medical tourism in Iran, this study aimed at identifying medical tourism characteristics in terms of tourist destination and therapeutic centers in Iran.

**Materials and Methods:** According to literature reviews and experts interviews, components of medical tourists attraction were investigated and a questionnaire provided. After baseline, items which were not valid and reliable omitted and final questionnaire distributed and completed among experts Such as physicians, academic members, managers and medical staff in eight public and private hospitals in Tehran city.

**Results:** Regarding the study results based on the respondents view, the more and the less important components of medical tourist's attraction in Iran included hospital validity, costs, quality of care, hospital staff training, position and political environment, regulatory policy, infrastructure and location of hospital and economic situation. The main problem of medical tourism represented as lack of obvious treatment process and support system. In similar studies, low treatment costs in destination country was the important motivation of medical travel and factors such as political, economic, regulations and standards and medical centers validity have been addressed to make decisions about the origin country.

**Conclusion:** This study based on current and priorities assessed the developing dimensions of the medical tourism in macro and micro levels from perspective of medical tourism activists. Medical tourism development requires comprehensive and integrated approach which has been achieved using coordinate cooperation, planning and implementation of micro and macro strategies among relevant organizations.

**Keywords:** Medical tourism, Destination characteristic, Hospital characteristic

<sup>1</sup>PhD Candidate in Tourism Management, Faculty of Management, Allameh Tabatabaie'i University, Tehran, Iran, (\* Corresponding author), Email: Soudeh.bayat@gmail.com, Tel: 09123632081

<sup>2</sup>Master Researcher, Applied Research Center, Faculty of Management, Tehran University, Tehran, Iran

<sup>3</sup> PhD Candidate in Tourism Management, Faculty of Tourism, Science and Culture University, Tehran, Iran