

## تعیین و بررسی عوامل موثر بر گردشگری سلامت ایران با استفاده از ماتریس اهمیت - عملکرد

شیماسادات طیاری<sup>۱</sup>، دکتر محمدتقی امینی<sup>۲</sup>، آریا زردویی<sup>۳</sup>

### چکیده

ارتقای استانداردهای پزشکی توأم با هزینه‌های درمانی کمتر در کشورهای درحال توسعه، جهانی شدن و آزادسازی تجارت در حوزه خدمات سلامت، بسترساز رشد سریع گردشگری پزشکی در این کشورها گردیده است. پژوهش حاضر با هدف تعیین عوامل موثر بر گردشگری پزشکی ایران و تحلیل آن با استفاده از ماتریس اهمیت - عملکرد انجام گرفته است. این پژوهش به صورت توصیفی - مقطعی در بیمارستان‌ها، شرکت‌های تسهیل‌گر و سایر ارائه‌دهندگان خدمات و سیاست‌گذاران این صنعت صورت گرفته است. گردآوری داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخت، انجام گردید. تحلیل داده‌ها با استفاده از تکنیک‌های آمار توصیفی انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند پاسخ‌دهندگان به‌طور کلی اهمیت عوامل گردشگری را متوسط ( $M=3.47$ ) و عملکرد دستگاه‌های اجرایی را ضعیف ( $M=2.99$ )، قلمداد کرده‌اند. نتیجه‌گیری‌ها حاکی از آن است که گردشگران پزشکی و ارائه‌دهندگان خدمات و نخبگان این صنعت عملکرد عوامل را متناسب با اهمیت آن‌ها نمی‌دانند. هزینه‌ها و کیفیت خدمات درمانی دارای اهمیت بالا و عملکرد نسبتاً بهتری نسبت به سایر عوامل هستند اما عملکرد کشور در بعضی سیاست‌گذاری‌ها به‌ویژه اعتباربخشی بیمارستان‌ها، تاسیس بیمارستان‌های بین‌المللی و تبلیغات لازم جهت جذب گردشگر مطلوب نبوده است.

**کلید واژگان:** گردشگری پزشکی، گردشگر پزشکی، ایران، تحلیل اهمیت - عملکرد (IPA).

۱ - نویسنده مسؤل، دانشجوی کارشناسی‌ارشد ام بی ای (MBA) دانشگاه پیام نور، tayari1512@gmail.com

۲ - دانشیار گروه اقتصاد و مدیریت دانشگاه پیام نور

۳ - کارشناسی‌ارشد مهندسی پزشکی دانشگاه آزاداسلامی واحد علوم و تحقیقات

## مقدمه

در دنیای پرتحول امروزی دولت‌ها در جستجوی منابع درآمدی متعدد برای کشور خود هستند. کشور ایران به دلیل برخورداری از منابع غنی طبیعی، فرهنگی و صنعتی قابلیت‌های زیادی برای کسب درآمد از منابع غیرنفتی دارد. علی‌رغم تأثیرگذاری منفی تحریم‌های گسترده بین‌المللی بر بخش‌های مختلف اقتصادی و صنعتی، یکی از قابلیت‌های ممتاز کشورمان پیشرفت‌های سالیان اخیر در حوزه پزشکی و درمان بوده به گونه‌ای که در حال حاضر یکی از پررونق‌ترین زیرشاخه‌های این صنعت گردشگری پزشکی است.

از ترکیب دو صنعت سلامت و گردشگری، گردشگری پزشکی به وجود می‌آید. گردشگری پزشکی فعالیتی اقتصادی است که شامل کسب‌وکار در زمینه ارائه خدمات می‌شود و حداقل دو بخش را درگیر می‌کند: درمان و گردشگری. مردم با ظهور جهانی‌سازی<sup>۱</sup>، فرهنگ روبه‌رشد مشتری-مداری و همچنین افزایش دسترسی به اطلاعات سایر مناطق جهان، تمایل به استفاده از خدمات درمانی استاندارد با هزینه‌های کمتر نسبت به مبدا در کنار بازدید از یک مقصد جدید گردشگری پیدا کرده‌اند. در حال حاضر میلیون‌ها نفر در جستجوی خدمات درمانی با کیفیت و ارزان‌تر به مقاصد گردشگری درمانی سفر می‌کنند. به این افراد گردشگران درمانی گفته می‌شود زیرا هدف آن‌ها از سفر بهره‌بردن از خدمات درمانی است. گردشگری درمانی<sup>۲</sup> به معنای استفاده از خدماتی که به بهبود یا افزایش سلامتی و افزایش روحیه فرد (با استفاده از آب‌های معدنی، آب‌وهوا یا مداخلات پزشکی)، منجر می‌شود و در مکانی خارج از محل سکونت فرد - که بیش از ۲۴ ساعت به طول می‌انجامد- است؛ آمار و ارقام حاکی از رشد و سودآوری روزافزون این صنعت دارد. تحقیق اخیر فراست و سولیان رشد ۲۰ درصدی را نشان می‌دهد؛ بنابراین بررسی عوامل موثر بر این صنعت، اهمیت آن‌ها و ارائه راهکار برای بهبود عملکرد بازیگران این صنعت اهمیت زیادی پیدا می‌کند.

## مورد مطالعه

در این پژوهش نظرات بیمارانی که توسط یکی از شرکت‌های تسهیل‌گر به نام جالینوس درمان آریا به کشور جذب می‌شوند و همچنین نخبگان و فعالان این صنعت مورد بررسی قرار گرفته است.

1- Globalization

2- Medical Tourism

### گردشگری پزشکی

امروزه ارتباط رشد اقتصادی با توسعه بهداشت و درمان به خوبی روشن شده است. در رویکردهای جدید تنها بخش سلامت نیست که از رشد اقتصادی بهره می‌برد، بلکه خود می‌تواند مزیت‌های تجاری زیادی را برای کشورها به وجود آورده و علاوه بر ایجاد منابع جدید مالی برای توسعه زیرساخت‌ها و تکنولوژی، نقش مهمی در راهبردهای فرابخشی توسعه پایدار به عهده گیرد (رحمانی، ۱۳۹۴).

از سوی دیگر گردشگری نقش مهمی در رشد اقتصادی بازی می‌کند. مجموعه فعالیتی بر پایه خدمات است که عنصرهای محسوس و غیرمحسوس متفاوتی دارد. عناصر محسوس شامل حمل‌ونقل، خورد و خوراک، اسکان، سوغات و ... می‌شود. عنصرهای غیرمحسوس اصلی به تحصیلات، استراحت و آرامش، فرصت آشنایی با افراد جدید، تجربه‌ی فرهنگ جدید مرتبطاند. گردشگری شغل‌های مستقیم و غیر مستقیم زیادی در هتل‌ها، آژانس‌های مسافرتی، رستوران‌ها، راهنما، مترجمین، شبکه حمل‌ونقل و تاکسی، سوپرمارکت، موزه، پارک، بیمه، سلامت و ... ایجاد می‌کنند (Wagle, 2015).

حال با ترکیب این دو صنعت گردشگری پزشکی پدید می‌آید. گردشگری پزشکی، عبارت از سفر افراد به کشور دیگر برای دریافت خدمات پزشکی است که اغلب با گذراندن اوقات فراغت ترکیب می‌شود یا افراد فرصتی برای دریافت چنین درمانی در طول دوره فراغت خواهند داشت (فردوسی و همکاران، ۱۳۹۰). در واقع گردشگری پزشکی جابه‌جایی بیمار از کشورهای پیشرفته به کشورهای در حال توسعه برای درمان‌های پزشکی معمولاً با نرخ‌های پایین‌تر است (Mary, 2014).

### عوامل موثر بر گردشگری پزشکی

در صنعت گردشگری پزشکی همچون سایر صنایع عواملی تأثیر مستقیم و مهمی بر رونق و گسترش دارند که موجب می‌گردند برخی کشورها به قطب گردشگری پزشکی و برخی تبدیل به متقاضی آن شوند.

باتوجه به رشد روزافزون اهمیت افزایش درآمد از چنین صناعی، محققان زیادی درصدد شناسایی عوامل موثر بر افزایش درآمد برآمده‌اند و آن‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند. در ادامه نتایج حاصل از تعداد زیادی از این پژوهش‌ها ذکر شده‌اند که همان‌طور که مشاهده می‌شود چندین عامل بیشتر تکرار شده و دارای اهمیت بیشتری هستند و در نتیجه می‌توانند به عنوان عوامل موثر در این پژوهش مورد بررسی قرار گیرند.

فرامرزی (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان توریسم درمانی، این صنعت را در ایران مورد بررسی قرار داده است، می‌گوید: در زمینه گردشگر درمانی و جذب گردشگران سلامت همواره باید به چهار آیت اساسی در این زمینه توجه داشت؛ توانمندی‌های شاغلان حرفه پزشکی، تکنولوژی‌های روز و استانداردهای جهانی، اقتصاد درمان و هزینه‌های درمانی و مقررات داخلی کشورها از عوامل مهم گردشگر سلامت هستند (فرامرزی، ۱۳۸۹).

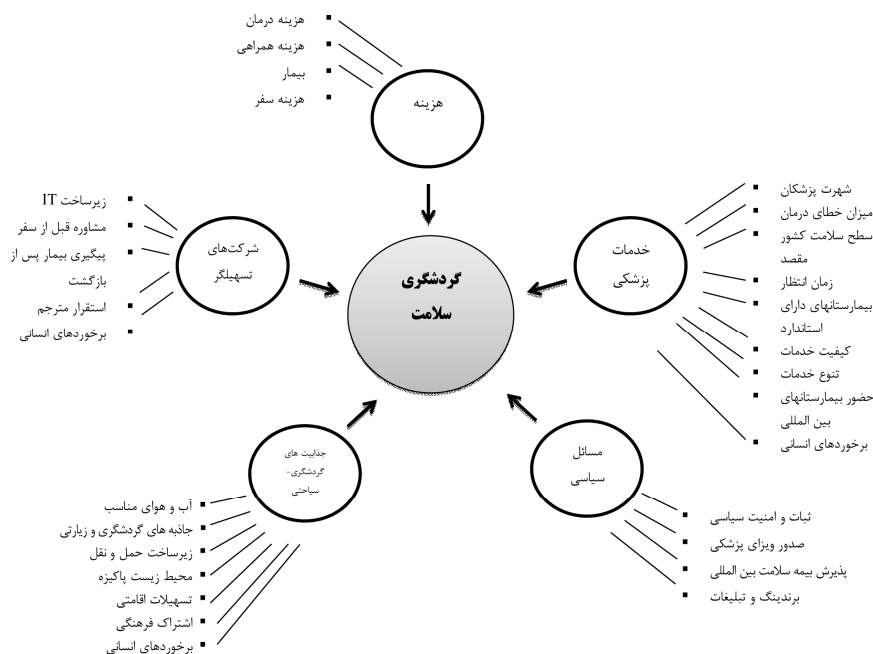
از جمله عوامل موثر و کمتر بررسی شده تسهیل‌گران این صنعت هستند. نقش شرکت‌های تسهیل‌گر در کمک به بیماران در هماهنگی کلیه فرآیند درمان آن‌ها در کشور مقصد و همچنین کمک به بیمارستان‌ها در پیگیری امور مربوطه بیمار خارج از بیمارستان روز به روز پررنگ‌تر می‌شود. نحوه رفتار و عملکرد این شرکت‌ها در جذب یا دفع مسافران و در نگاه کلی در نگرش بیماران به یک کشور بسیار موثر و حیاتی است.

گلینوس و همکارانش پنج عامل ایجاد نیاز به خدمات درمانی در خارج از کشور را به صورت زیر شناسایی کردند: آشنایی، در دسترس بودن، هزینه، کیفیت و قوانین اخلاق زیستی (گردشگری سقط جنین، باروری و اتانازی) به علاوه هزینه بالای درمان در کشور مبدأ یا غیرقانونی بودن آن و همچنین تمایل به جذابیت‌های توریستی رایج هتل‌ها، هوای مطلوب، غذا و بازدیدهای فرهنگی و تاریخی در کنار فرآیندهای درمانی از عوامل روی آوردن به گردشگری پزشکی است (Lunt and Carrera, 2010).

گسترده‌گی و تنوع خدمات بیمه‌ای و آزادی در انتخاب و حضور بیمه‌های خصوصی بین‌المللی نیز تحرک و رقابت پذیری بخش خدمات تندرستی را بالا می‌برد. کشوری که بتواند با سیاست‌های خوب خود در چهارچوب نظام و مدیریتی قوی، بیمارستان‌ها و خدمات تندرستی خود را جزء پوشش‌های بین‌المللی بیمه قرار دهد خواهد توانست بیماران بیشتری را جذب نمایند.

دلایل عمده‌ای بیان شده است که باعث می‌شود افراد برای دریافت مراقبت‌های سلامتی سفرهای بین‌المللی را انتخاب کنند. در این پژوهش سعی بر آن است این عوامل مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرند و میزان اهمیت هر کدام و همچنین نحوه عملکرد دستگاه‌های دولتی و خصوصی کشور تحلیل شوند تا راه برای توسعه و رونق این بازار هموارتر گردد.

مدل مفهومی عوامل گردشگری سلامت با توجه به عواملی که در تحقیقات و مطالعات برشمرده شد تهیه شده است و پژوهش پیش‌رو با توجه به عوامل و مؤلفه‌های ذکر شده در این مدل صورت می‌گیرد.



### ماتریس اهمیت-عملکرد

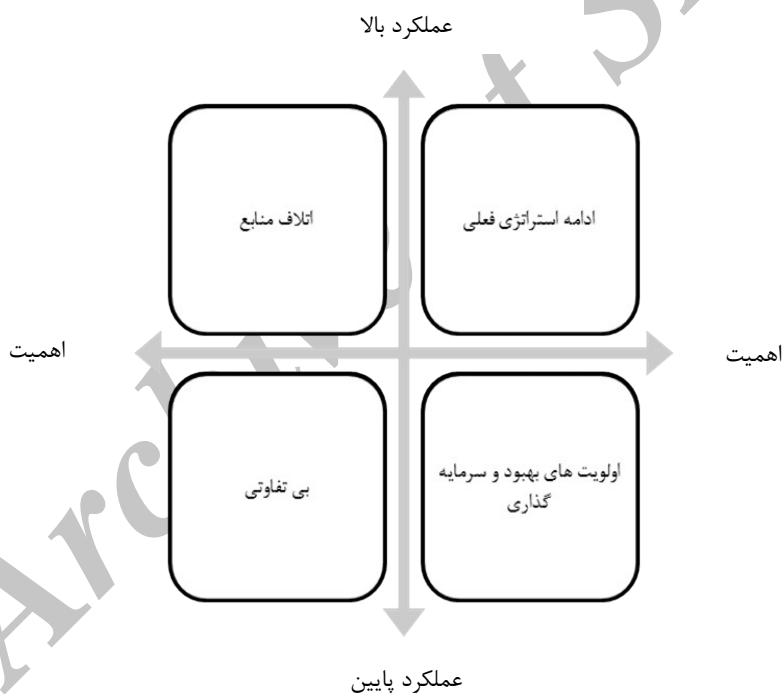
(نمودار ۱). مدل عوامل گردشگری سلامت

تحلیل اهمیت عملکرد<sup>۱</sup>، توسط مارتیلا در سال ۱۹۷۷ طراحی شد. این فقط یک روش تحلیل نیست بلکه یک تئوری از رفتار است. ماتریس اهمیت عملکرد به عنوان راهی برای فهم نیازها و خواسته-های مشتریان به منظور اخذ تصمیمات صحیح مدیریتی درمورد چگونگی پاسخ به این نیازها معرفی شده است. با فهمیدن این که مردم درمورد میزان اهمیت و عملکرد جنبه‌های یک محصول چه فکر می‌کنند، می‌توان به نتایجی منطقی در مورد تغییرات عملکرد به منظور افزایش سود یا جلب رضایت مشتری رسید (Huan and Beaman, 2005).

ماتریس اهمیت - عملکرد از طریق متوسط نمره‌ی اهمیت و عملکرد ویژگی‌ها به چهار ناحیه تقسیم می‌شود ویژگی‌هایی که در ربع اول قرار می‌گیرند (اهمیت و عملکرد بالا). نشان‌دهنده نقاط

1- Importance – Performance Analysis(IPA)

قوت و مزیت رقابتی سازمان هستند؛ استراتژی مناسب برای این دسته از ویژگی‌ها حفظ استراتژی فعلی است و ویژگی‌هایی که در ربع دوم قرار می‌گیرند (اهمیت پایین و عملکرد بالا). نشان‌دهنده ائتلاف منابعی هستند که به این ویژگی‌ها تخصیص یافته است و می‌توان از منابع موجود در حیطه دیگری استفاده بهتری داشت. ربع سوم این ماتریس را منطقه بی‌تفاوتی می‌نامند؛ زیرا دربرگیرنده ویژگی‌هایی است که دارای اهمیت و عملکرد پایین هستند و استراتژی مناسب برای آن‌ها بی‌توجهی و عدم سرمایه‌گذاری است. ربع چهارم این ماتریس (اهمیت بالا و عملکرد پایین) ویژگی‌هایی را در خود جای خواهد داد که نشان‌دهنده نقاط ضعف سازمان و اولویت‌های بهبود و سرمایه‌گذاری هستند. مرور ادبیات نظری موضوع نشان‌دهنده ماتریس زیر است.



(نمودار ۲). ماتریس اهمیت - عملکرد

**روش تحقیق**

اساس پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیقی توصیفی است که در آن از روش میدانی و پیمایشی و کتابخانه‌ای که جزء جدانشدنی پژوهش‌های علمی است بهره برده شده است و در قالب مراحل زیر انجام پذیرفت:

- مرور تحقیقات پیشین و بررسی تحقیقات موجود در این زمینه و تعیین عوامل تأثیرگذار بر این صنعت
- بررسی تجزیه و تحلیل تأثیر عوامل اثرگذار بر گردشگری پزشکی و جایگاه آنان با استفاده از ماتریس اهمیت - عملکرد.

**مشاهده مستقیم بیماران و بیمارستان‌ها**

جامعه آماری این پژوهش گردشگران پزشکی که جهت درمان به ایران سفر می‌کنند و همچنین نخبگان، سیاست‌گذاران، مشاوران، فعالین (کارکنان شرکت‌های تسهیل‌گر)، پرستاران و پزشکان و مسؤولین واحد بیماران بین‌المللی<sup>۱</sup> بیمارستان‌ها می‌باشند. با توجه به موقعیت جغرافیایی و سیاسی کشور ایران، عمده این جامعه آماری را اعراب کشورهای عراق، عمان، کویت، بحرین و همچنین بیماران آذربایجانی تشکیل می‌دهند.

**بحث و یافته‌ها**

جامعه مورد مطالعه دو گروه بیماران و ارائه‌کنندگان خدمات پزشکی بودند که ارائه‌کنندگان خدمات پزشکی شامل کادر پزشکی و پرستاری که در بیمارستان‌های مورد مطالعه به بیماران خارجی خدمات پزشکی ارائه می‌دهند، روسا و سرپرستاران بخش‌هایی که بیمار خارجی می‌پذیرند، مدیر و رئیس بیمارستان و همچنین صاحب‌نظران دانشگاهی و سیاستگذاران مربوطه در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سازمان نظام پزشکی هستند.

بیماران مورد مطالعه به دلایل مختلفی از جمله انواع بیماری چشمی (از جمله کدورت یا قوز قرنیه، آب مروارید و ...)، جراحی پلاستیک (جراحی بینی و شکم) و بیماری قلبی به ایران سفر کرده بودند. جامعه آماری این پژوهش تعداد ۹۰ نفر از ارائه‌کنندگان خدمات، سیاست‌گذاران و بیمارانی است که در طول سال ۱۳۹۵ توسط شرکت جالینوس درمان آریا جهت درمان به بیمارستان‌ها ارجاع داده شده‌اند. این بیماران عمدتاً از کشورهای همسایه از جمله عراق، آذربایجان

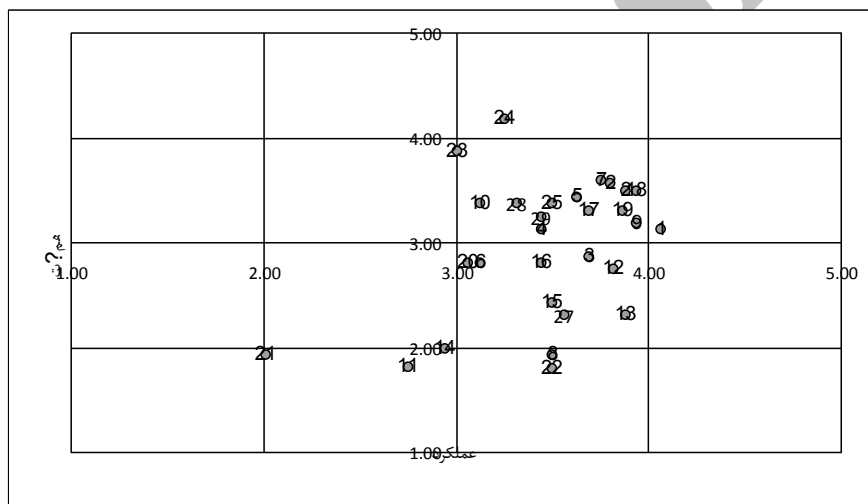
---

1- International Patient Department(IPD)

و همچنین عمان، بحرین و کویت بودند که به دلایل مختلفی ایران را به عنوان مقصد خود برای درمان انتخاب کرده‌اند.

۵.۳۷ درصد از پاسخ‌دهندگان پرسش‌نامه زن و ۵.۶۲ درصد مرد بودند که از این تعداد ۷.۴۶ درصد ۲۶ تا ۳۵ سال سن داشتند و گروه سنی ۱۸ تا ۲۵ سال با ۳.۱۳ درصد کوچکترین بخش جامعه بودند.

۵.۱۲ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای مدرک تحصیلی دکتری و بالاتر بودند. ۵.۳۷ درصد از افراد جامعه نمونه تحصیلات کارشناسی‌ارشد داشتند و تعداد افراد دارای لیسانس و دیپلم (یا پایین‌تر) با هم برابر بود و ۲۵ درصد از پاسخ‌دهندگان را تشکیل می‌دادند.



(نمودار ۳): ماتریس اهمیت- عملکرد

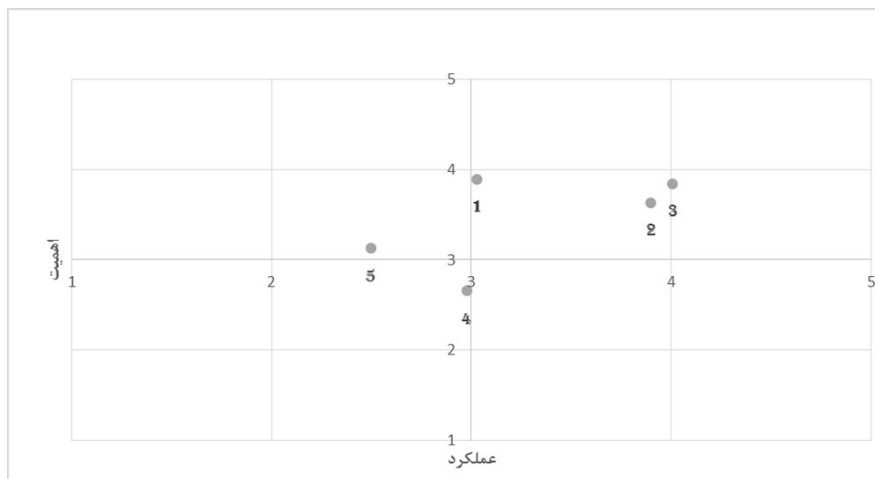


- |   |  |
|---|--|
| ۱۶. وجود تسهیلات اقامتی برای همراه بیمار      | ۱. وجود جاذبه‌های گردشگری و زیارتی                   |
| ۱۷. امکان مشاوره قبلی با پزشک از طریق اینترنت | ۲. آب‌وهوای مناسب (چهار فصل).                        |
| ۱۸. شهرت پزشکان در سطح بین‌المللی             | ۳. زمان انتظار جهت دریافت خدمات درمانی               |
| ۱۹. امکان پیگیری پس از بازگشت به کشور         | ۴. پایین بودن هزینه سفر بیمار                        |
| ۲۰. صدور ویزای پزشکی                          | ۵. پایین بودن هزینه درمان بیمار                      |
| ۲۱. پذیرش بیمه سلامت بین‌المللی               | ۶. کیفیت بالای خدمات                                 |
| ۲۲. برندینگ و تبلیغات برای جذب گردشگران سلامت | ۷. ثبات و امنیت سیاسی                                |
| ۲۳. سطح سلامت کشور مقصد (شاخص‌های سلامت).     | ۸. نحوه برخورد مترجمان و پرسنل شرکت                  |
| ۲۴. تنوع خدمات                                | ۹. استقرار مترجم در بیمارستان                        |
| ۲۵. زیرساخت مناسب حمل‌ونقل گردشگری            | ۱۰. میزان پایین خطای درمان                           |
| ۲۶. وجود بیمارستان‌های خارجی                  | ۱۱. محیط زیست پاکیزه و بهداشتی                       |
| ۲۷. زیرساخت مناسب فناوری اطلاعات سلامت        | ۱۲. هزینه مناسب همراهی بیمار                         |
| ۲۸. اشتراک‌های فرهنگی با کشور مقصد            | ۱۳. نحوه برخورد پرسنل بیمارستان                      |
| ۲۹. نحوه برخورد و استقبال مردم کشور مقصد      | ۱۴. عملکرد شرکت‌های تسهیل‌گر خدمات گردشگری سلامت     |
|   | ۱۵. وجود بیمارستان‌های دارای استانداردهای بین‌المللی |

در جدول زیر عوامل موثر به صورت مؤلفه‌های چند عامل اصلی درآمده و نتایج در قالب جدول و ماتریس اهمیت - عملکرد ارائه می‌گردد؛

(جدول ۱). میانگین اهمیت و عملکرد عوامل اصلی

میانگین		عوامل موثر	مؤلفه‌ها			
عملکرد	اهمیت					
۳۱.۳	۷۹.۳	هزینه	۱. پایین بودن هزینه درمان بیمار			
			۲. پایین بودن هزینه سفر بیمار			
			۳. هزینه مناسب همراهی بیمار			
۹۳.۲	۴۵.۳	خدمات پزشکی	۴. شهرت پزشکان در سطح بین‌المللی			
			۵. میزان پایین خطای درمان			
			۶. سطح سلامت کشور مقصد درمان (شاخص‌های سلامت).			
			۷. زمان انتظار جهت دریافت خدمات درمانی			
			۸. وجود بیمارستان‌های دارای استانداردهای بین‌المللی			
			۹. کیفیت بالای خدمات			
			۱۰. تنوع خدمات			
			۱۱. وجود بیمارستان‌های خارجی			
			۱۲. نحوه برخورد پرسنل بیمارستان			
			۶۵.۲	۶۳.۳	شرکت‌های تسهیل‌گر	۱۳. عملکرد شرکت‌های تسهیل‌گر خدمات گردشگری سلامت
						۱۴. زیرساخت مناسب فناوری اطلاعات سلامت (سلامت الکترونیک، سلامت از راه دور).
						۱۵. امکان مشاوره قبلی با پزشک از طریق اینترنت
۱۶. امکان پیگیری پس از بازگشت به کشور						
۱۷. استقرار مترجم در بیمارستان						
۱۸. نحوه برخورد مترجمان و پرسنل شرکت						
۶۹.۲	۲۶.۳	مسائل سیاسی				۱۹. ثبات و امنیت سیاسی
						۲۰. صدور ویزای پزشکی
			۲۱. پذیرش بیمه سلامت بین‌المللی			
			۲۲. برندینگ و تبلیغات برای جذب گردشگران سلامت			
۲۸.۳	۳۹.۳	جاذبه‌های گردشگری	۲۳. آب‌وهوای مناسب (چهار فصل).			
			۲۴. وجود جاذبه‌های گردشگری و زیارتی			
			۲۵. زیرساخت مناسب حمل‌ونقل گردشگری			
			۲۶. محیط زیست پاکیزه و بهداشتی			
			۲۷. وجود تسهیلات اقامتی برای همراه بیمار			
			۲۸. اشتراک‌های فرهنگی با کشور مقصد درمان			
			۲۹. نحوه برخورد و استقبال مردم کشور مقصد درمان			



(نمودار ۴). ماتریس اهمیت-عملکرد عوامل اصلی

- ۱: جذابیت‌های گردشگری  
 ۲: هزینه  
 ۳: خدمات پزشکی  
 ۴: شرکت‌های تسهیل‌گر  
 ۵: مسائل سیاسی

ماتریس فوق نشان می‌دهد که بیشتر عوامل نه تنها از اهمیت بالا بلکه از عملکرد نسبتاً خوبی نیز برخوردارند.

"خدمات پزشکی" بیشترین اهمیت را برای مخاطبان دارد و عملکرد سازمان‌های مرتبط نیز نسبتاً مناسب بوده است. بهترین عملکرد در "جذابیت‌های گردشگری" برآورد شده و ضعیف‌ترین عملکرد را "شرکت‌های تسهیل‌گر" داشته‌اند. کمترین اهمیت نیز مربوط به "مسائل سیاسی" است که البته عملکرد ما نیز در آن چندان قابل توجه نبوده است.

همان‌طور که در ماتریس مشاهده می‌شود، هزینه با میانگین ۰.۴ و بیشترین اهمیت را دارد و میانگین عملکرد این عامل ۱.۱ است. بعد از هزینه‌های مناسب "کیفیت خدمات درمانی" با میانگین ۰.۳ و "استقرار مترجم" با میانگین ۰.۳ بالاترین اهمیت را از دیدگاه جامعه آماری داشته‌اند. عملکرد ایران در هر یک از این عوامل به ترتیب ۰.۳ و ۱.۹ بوده است.

همچنین در میان عوامل فوق "وجود جاذبه‌های گردشگری" بالاترین میانگین عملکرد را به خود اختصاص داده است که اهمیت آن ۰.۳ برآورد شده است. کمترین نمره عملکرد نیز مربوط

به " وجود بیمارستان‌های خارجی " است که میانگین اهمیت آن از دیدگاه بیماران و فعالان این صنعت ۷۵.۲ است.

### نتیجه‌گیری

در این مطالعه، میزان اهمیت و عملکرد گردشگری پزشکی ایران از دیدگاه فعالان و کاربران این خدمات با استفاده از مطالعه‌موردی بیماران یکی از شرکت‌های تسهیل‌گر فعال موردبررسی قرار گرفته است.

مجموعاً عوامل مربوط به خدمات پزشکی از جمله کیفیت خدمات، میزان پایین خطای درمان، شهرت پزشکان، زمان انتظار دریافت خدمات تنوع خدمات وجود بیمارستان‌های بین‌المللی بیشترین اهمیت را در میان عوامل موثر داشتند و بهترین عملکرد مربوط به جذابیت‌های گردشگری شامل آب‌وهوا، جاذبه‌های زیارتی سیاحتی، محیط زیست پاکیزه، تسهیلات اقامتی برای همراهان، برخورد و استقبال مردم، اشتراک‌های فرهنگی بوده است.

از نظر پاسخ‌دهندگان مسائل سیاسی که مؤلفه‌های آن ثبات و امنیت سیاسی: دور ویزای پزشکی و بیمه بین‌المللی و تبلیغات پایین‌ترین اهمیت را دارد و شرکت‌های تسهیل‌گر در زمینه ارائه مشاوره قبل از سفر، تهیه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، پیگیری بیماران، ترجمه و برخورد مترجمان و پرسنل ضعیف‌ترین عملکرد را در گردشگری سلامتی ایران دارند.

میانگین‌های امتیازات (نزدیک به ۳). به‌ویژه در عملکرد حاکی از آن است که ایران هنوز به جایگاه مناسبی در این صنعت نرسیده است. با توجه به رشد قابل توجه و پتانسیل بالای کشور نیاز به تمرکز هر دو بخش خصوصی و دولتی جهت رشد و رقابت در جذب بیماران احساس می‌شود. تسهیل در فرایند درمان در طول اقامت و پس از آن، بهبود خدمات و معرفی توانمندی‌های کشور برای رشد و ارزآوری از طریق گردشگری سلامت ضروری می‌کند.

## منابع

- اختری، سحر(۱۳۹۳)، ارائه مدلی برای گردشگری پزشکی با استفاده از رویکرد نظریه بازی‌ها، استاد راهنما مصطفی جعفری، استاد مشاور کامران شهاتقی، تهران: دانشگاه علم و صنعت ایران، دانشکده صنایع، (منتشر نشده).
- رحمانی، مریم، (۱۳۹۴)، گردشگری سلامت. علم گردشگری. تهران.
- فردوسی، مسعود، جباری، علیرضا، آقارحیمی، زهرا، (۱۳۹۰)، " مرور سیستماتیک بررسی‌های انجام شده در زمینه‌ی صنعت گردشگری پزشکی ". اصفهان: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان.
- فرامرزی، آلم، (۱۳۸۹)، " توریسم درمانی ". تهران: پایگاه مقالات علمی مدیریت.
- مصطفوی، حکیمه، (۱۳۹۱)، " اخلاق در گردشگری سلامت ". تهران: فصلنامه اخلاق زیستی. شماره ۴.
- مروتی شریف آبادی، علی، (۱۳۹۳)، " ارائه مدل توسعه گردشگری سلامت با رویکرد تلفیقی تاپسیس فازی و مدل‌سازی ساختاری تفسیری در استان یزد"، یزد: مدیریت سلامت. شماره ۵۵: ۷۳-۸۸.
- 2 of the matrix signify that both two group i. e. medical and Opportunities in the Philippines Medical tourists and medical services providers have had the same Tourism Industry. pinoydental Journal, SGV Review, 4: 43-55.
- Awang, A (2016). Measuring Tourist Behavioral Intention Through Quality in Malaysian Medical Tourism Industry: Procedia Economics and Finance 31 pp. 280 – 285. Elsevier
- Huan, T-C. Beaman, J (2005). Importance Performance Analysis: The need to bridge solitudes for its effective use. Canada: Canadian Association for Leisure Studies
- Lunt, N. Carrera, P (2010). Medical Tourism: Assessing the Evidence on Treatment Abroad. pp 27-32. United kingdom: Maturilas.
- Mary, R (2014). Medical Tourism in India – It’s Strength, Weakness, Opportunities and Threats. India: Scholars World IRMJCR.
- Tungsuwan, P (2016). The Outlook for Medical Tourism in Asia. Swiss: Baker & McKenzie.
- Wagle, S (2015). Web-based medical facilitators in medical tourism: the third party in decision-making. Mumbai: IIT-Bombay.