



საქართველოს უნივერსიტეტი
ჯანმრთელობის მეცნიერებების სკოლა
სადოქტორო პროგრამა: საზოგადოებრივი ჯანდაცვა

ხელნაწერის უფლება

ნინო მიქავა

სამედიცინო ტურიზმში საქართველოს პერსპექტივების შეფასება

საზოგადოებრივი ჯანდაცვის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად
წარმოდგენილი ნაშრომის

სადისერტაციო მაცნე
(სპეციალობა- 0904 - საზოგადოებრივი ჯანდაცვა

თბილისი

2020

ნაშრომი შესრულებულია საქართველოს უნივერსიტეტის
ჯანმრთელობის მეცნიერებების სკოლაში.

სადისერტაციო საბჭოს შემადგენლობა:

თავმჯდომარე: ნატა ყაზახაშვილი, მედიცინის აკადემიური დოქტორი, ასოცირებული
პროფესორი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი - ოთარ ვასაძე, მედიცინის აკადემიური დოქტორი, ასოცირებული
პროფესორი

შიდა ექსპერტი: გიორგი კამკამიძე, მედიცინის მეცნიერებათა დოქტორი, პროფესორი

შიდა ექსპერტი: ეკა გეგეშიძე, ბიზნესის ადმინისტრირების დოქტორი, პროფესორი

გარე ექსპერტი: ოთარ გერზმავა, მედიცინის მეცნიერებათა დოქტორი, პროფესორი

გარე ექსპერტი: ლაშა ლორია, მედიცინის მეცნიერებათა დოქტორი, პროფესორი

დისერტაციის დაცვა შედგება

მისამართზე: თბილისი, კოსტავას 77ა, აუდიტორია 519

დისერტაციის გაცნობა შეიძლება საქართველოს უნივერსიტეტის ბიბლიოთეკაში

სადისერტაციო მაცნე დაიგზავნა

სადისერტაციო საბჭოს მდივანი: სადოქტორო საფეხურის მენეჯერი - ნათია მანჯიკაშვილი

შესავალი

თემის აქტუალობა

სამედიცინო ტურიზმის მრავალ მილიარდიანი ინდუსტრია უკანასკნელ ათწლეულში განსაკუთრებული ყურადღების ქვეშ მოექცა მთელ მსოფლიოში. 21-ე საუკუნეში სამედიცინო ტურიზმის მკვეთრად გამოხატული ტენდენციაა პაციენტების უფრო მდიდარი და განვითარებული ქვეყნებიდან ნაკლებად განვითარებულ ქვეყნებში მოგზაურობა, რაც დიდწილად განპირობებულია მკურნალობის დაბალი ფასით, სამედიცინო სერვისების ხარისხისა და ფასის ოპტიმალური კომბინაციით დანიშნულების ქვეყნებში, რასაც ასევე წახალისებს იაფი ფრენები და ინფორმაციის ინტერნეტ წყაროები.

სამედიცინო ტურიზმის დესტინაციის ეკონომიკასა და ჯანდაცვის სისტემაზე სამედიცინო ტურიზმის მკვეთრად პოზიტიური გავლენის გამო სულ უფრო მეტი ქვეყნების მთავრობები ინტერესდებიან ამ მიმართულების განვითარებით და სამედიცინო ტურისტების მოზიდვით. სამედიცინო ტურიზმი ხელსაყრელ წყაროს წარმოადგენს ქვეყანაში უცხოური ვალუტის შემოდინებისთვის, რის შედეგადაც იზრდება ეკონომიკა, ავტომატურად იზრდება და ვითარდება მომიჯნავე/დამხმარე სფეროები - მასპინძლობის, საფინანსო, ლოჯისტიკის, ავიაციის და სხვა სექტორები, იქმნება დამატებით სამუშაო ადგილები.

სამედიცინო ტურიზმის განვითარება განპირობებს ქვეყნის ჯანდაცვის სისტემის გაუმჯობესებას, პერსონალის კვალიფიკაციის, მკურნალობის და მომსახურების ხარისხის ამაღლებას და საერთაშორისო სტანდარტებთან გათანაბრებას, ხელს უწყობს ინვესტიციებს ხარისხის გაუმჯობესების, ინოვაციებისა და ახალი ტექნოლოგიების დანერგვის მიმართულებით, აჩერებს ქვეყნიდან ჯანდაცვის პროფესიონალების გადინებას, კარგი შესაძლებლობაა ჯანდაცვის საერთაშორისო ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარების. სამედიცინო ტურიზმის განვითარება არის ქვეყნის ჰოსპიტალური სექტორის საერთაშორისო აკრედიტაციის პროცესის განმაპირობებელი, რაც ავტომატურად იწვევს სამედიცინო დაწესებულებების მიერ წარმოებული სერვისების ხარისხის ამაღლებას, რითიც სარგებლობს ქვეყნის მოსახლეობაც.

დარგის ექსპერტები აღნიშნავენ, რომ საქართველოს სამედიცინო ტურიზმის მიმართულებით გააჩნია დიდი პოტენციალი, როგორც სამედიცინო, ასევე მთლიანად ჯანმრთელობის ტურიზმის (რომელიც შედგება სამედიცინო და გამაჯანსაღებელი ტურიზმისგან) დარგში. სამედიცინო სერვისების ნაწილში საქართველოს კლინიკებს აქვთ ძალიან კარგი შედეგები და გამოცდილება კარდიოქირურგიის, პლასტიკური ქირურგიის, რეპროდუქტიული ჯანმრთელობის, სტომატოლოგიისა და სხვა მიმართულებებით. გეოგრაფიული ადგილმდებარეობიდან გამომდინარე და სხვა ფაქტორების გათვალისწინებით საქართველოს აქვს პერსპექტივა გახდეს ჯანდაცვის სერვისების „ჰაბი“ რეგიონში.

ტურიზმი ჩვენი ქვეყნის მთავრობის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებად განისაზღვრა 2016 წლიდან. მიზანია მაღალი ხარისხის სერვისის მიწოდების უზრუნველყოფა ტურისტებისთვის და საქართველოს ოთხსეზონიან ტურისტულ ქვეყნად გარდაქმნა. ტურიზმის სხვა მიმართულებებთან შედარებით სამედიცინო ტურიზმი ბევრად უფრო მომგებიანია ქვეყნისთვის, რაც განპირობებულია შემდეგი მახასიათებლებით:

1. მკურნალობის საჭიროებებიდან გამომდინარე, პაციენტებს უფრო ხანგრძლივი დროით უზღებთ დაყოვნება ვიდრე ზოგადად ტურისტებს.
2. პაციენტთან ერთად, როგორც წესი მოგზაურობს ერთი ან მეტი თანმხლები პირი.
3. სეზონურობა გავლენას არ ახდენს სამედიცინო ტურისტების მოგზაურობაზე.
4. თანხის ხარჯვა სამედიცინო ტურისტების მიერ უფრო მაღალია.

საქართველოში მთლიანი საწოლთა ფონდის 84.3% კერძო მფლობელობაშია. Galt & Taggart საინვესტიციო ბანკის 2016 წლის კვლევის ანგარიშში აღნიშნულია, რომ „საქართველოს ჰოსპიტალური სექტორი ფრაგმენტირებულია, ჭარბობს პატარა, აქტივებით მდიდარი, მაგრამ ნაღდი ფულით ღარიბი საავადმყოფოები, რომელთა ხელმძღვანელებს არა აქვთ ერთმანეთთან კომუნიკაცია და ხშირად არა აქვთ საკმარისი ცოდნა და გამოცდილება ჯანდაცვის მენეჯმენტში და საავადმყოფოების მართვაში“.

საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამის დაფინანსების სისტემა პროვაიდერებისთვის არ არის მომგებიანი და ხელსაყრელი (განსაკუთრებით უკანასკნელი წლების მაღალი ინფლაციის და ეროვნული ვალუტის დევალვაციის ფონზე). საავადმყოფოები ვერ ოპერირებენ სრული სიმძლავრით, აუთვისებელია მათი პოტენციალი - საწოლის საშუალო დატვირთვის

მაჩვენებელი ძალიან დაბალია - 35.7%. აქედან გამომდინარე, საავადმყოფოთა ხელმძღვანელობისთვის პრობლემას წარმოადგენს ხარისხის განვითარებისთვის ინვესტიციების მოძიება და ინოვაციური სამედიცინო სერვისების დანერგვა. ამ პრობლემების გადაჭრის საუკეთესო გზას სამედიცინო ტურიზმის განვითარება და უცხოელი პაციენტების მოზიდვა წარმოადგენს.

ამჟამად, ცალკეული კერძო კლინიკები ფრაგმენტულად მუშაობენ პაციენტების წყარო ქვეყნების მოძიებასა და იქიდან პაციენტების მოზიდვაზე. საქართველოში ჩამოსული სამედიცინო ტურისტების რაოდენობა დინამიკაში მზარდია, თუმცა ეს პროცესი მთლიანად კლინიკების ფრაგმენტულად მუშაობასა და საშუამავლო სააგენტოების აქტივობაზეა დამოკიდებული და არ იმართება/რეგულირდება სისტემურ დონეზე. გარდა ამისა, არსებობს რისკის შემცველი საფრთხეები, როგორც უცხოელი პაციენტების უსაფრთხოების მიმართულებით, ასევე სამედიცინო ტურიზმის საერთაშორისო ბაზარზე საქართველოს იმიჯის შეუქცევადად დაზიანების თვალსაზრისით.

საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის სფერო სამეცნიერო დონეზე შესწავლილი არ არის. არაზუსტია სტატისტიკა სამკურნალოდ ჩამოსული უცხოელი პაციენტების შესახებ. სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიაში კვლევების სიმცირე და მეცნიერული მტკიცებულებების ნაკლებობა გლობალური პრობლემაა. სამედიცინო ტურიზმის კვლევების მოდელის უმრავლესობა ძირითადად ორიენტირებულია სამედიცინო ტურისტების გადაწყვეტილების განმსაზღვრელ, მაიძულებელ/მიმზიდველ ფაქტორებზე, ამ ბაზრის შემადგენელ კომპონენტებზე და ძალიან მწირია ლიტერატურა ქვეყანაში სამედიცინო ტურიზმის განვითარებაზე მოქმედ ფაქტორებზე და ბარიერებზე, რა უნდა გაკეთდეს სამედიცინო ტურიზმის დანერგვისთვის და განვითარებისთვის.

კვლევის მიზანი

წინამდებარე კვლევის მიზანს წარმოადგენდა საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარების ხელისშემშლელი ფაქტორებისა და არსებული გამოწვევების იდენტიფიცირება და მიღებული შედეგების ანალიზის საფუძველზე შესაბამისი რეკომენდაციების მომზადება როგორც ჰოსპიტალური სექტორისთვის, ისეა სისტემურ დონეზე.

დასახული მიზნის მისაღწევად საჭირო გახდა შემდეგი ამოცანების გადაჭრა:

1. სამედიცინო ტურიზმისთვის არსებული პოტენციალის შესწავლა და განსაზღვრა.
2. სიტუაციური ანალიზის ჩატარება - SWOT და PESTEL ინსტრუმენტებით.
3. საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის მიმართულების მარეგულირებელი გარემოს ანალიზი.
4. სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიაში მონაწილე პირთა აზრის შესწავლა ჩაღრმავებული ინტერვიუების საშუალებით.
5. სამედიცინო ტურიზმის განვითარების საჭიროებებისა და არსებული მოცემულობის აცდენილობის ანალიზი (Gap analysis).
6. სამედიცინო დაწესებულებების მიერ უცხოელი პაციენტებისთვის მიწოდებული სერვისების რეტროსპექტული ანალიზი.
7. საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარების შესახებ დასკვნებისა და შესაბამისი რეკომენდაციების მომზადება.

კვლევის მეცნიერული სიახლე და პრაქტიკული ღირებულება

საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის მიმართულების შესწავლისა და პერსპექტივების შეფასების შედეგად მიღებული იქნა ახალი, ობიექტურად დასაბუთებული ცოდნა ამ დარგში არსებული პოტენციალის, ბარიერებისა და გამოწვევების შესახებ, რის საფუძველზეც შემუშავდა რეკომენდაციები დარგის განვითარებისთვის, როგორც სისტემურ, ასევე პროვაიდერული სექტორის დონეზე. კერძოდ, კვლევების შედეგად პირველად დადგინდა:

1. საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის ხელისშემშლელი ძირითადი ბარიერები, როგორც არის:
 - ა) სამედიცინო სერვისების პროვაიდერებში საერთაშორისო აკრედიტაციის ძალზედ დაბალი მაჩვენებელი, რაც სამედიცინო სერვისების მომხმარებლებში ეჭვის ქვეშ აყენებს მომსახურების ხარისხის დონეს;

ბ) სამედიცინო დაწესებულებების მენეჯმენტის დაბალი კვალიფიკაცია/ცოდნის ნაკლებობა სამედიცინო ტურიზმის მიმართულებით, მათ შორის კომუნიკაციის, საერთო ძალისხმევისა და თანამშრომლობის ნაკლებობა;

გ) საქართველოს ბაზარზე სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორი კომპანიებისა და შუამავალი სააგენტოების ნაკლებობის ფონზე არსებული შუამავლებისა და ფასილიტატორების სამედიცინო დაწესებულებთან თანამშრომლობისა და კოორდინაციის დაბალი დონე;

დ) მრავალ სამიზნე ქვეყანასთან პირდაპირი ავიამიმოსვლის არარსებობა, სერვისების დაბალი ხარისხი და ავიაბილეთების შედარებით მაღალი ფასი.

2. საქართველო გლობალურ ბაზარზე არ არის პოზიციონირებული, როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაცია, რაც განპირობებულია სამედიცინო ტურიზმის განვითარებაში მთავრობის ძალიან დაბალი ჩართულობით, სამედიცინო ტურისტების მოზიდვისთვის მიზანმიმართული და დაკონკრეტებული სტრატეგიების არარსებობით და სამიზნე ქვეყნების მოსახლეობის დაბალი ინფორმირებულობით საქართველოს შესაძლებლობებისა და მიღწევების შესახებ.
3. პრობლემას წარმოადგენს ქვეყანაში შემოსული სამედიცინო ტურისტების აღრიცხვა, რის გამოც არ არსებობს ანალიტიკური გათვლებისთვის აუცილებელი დასაყრდენი მონაცემები.
4. საქართველოს ჯანდაცვის სექტორს გააჩნია საკმარისი პოტენციური სამედიცინო ტურიზმის ისეთი მიმართულებებით, როგორც არის კარდიოქირურგია, პლასტიკური ქირურგია, სტომატოლოგია და ასისტირებული რეპროდუქციული სერვისები.
5. საქართველოში სომატიური დაავადებების სამკურნალოდ უცხოელი პაციენტების ძირითადი ნაწილი ჩამოდის რუსეთიდან, აზერბაიჯანიდან და სომხეთიდან, ხოლო პლასტიკური ქირურგიის, სტომატოლოგიისა და ასისტირებული რეპროდუქციული სერვისებისთვის მკვეთრად მზარდი რაოდენობა ჩამოდის ჩინეთიდან, ისრაელიდან, აშშ-დან, არაბეთის ქვეყნებიდან და სხვა.

6. საქართველოს სამედიცინო დაწესებულებებს გააჩნიათ პერსპექტივა მოიზიდონ პაციენტები სხვა სამიზნე ქვეყნებიდანაც, საიდანაც, მოცემულ ეტაპზე, არ არის ან ძალიან მცირე რაოდენობით არის მომართვიანობა.

ნაშრომის აპრობაცია

სადისერტაციო ნაშრომის ფრაგმენტები მოხსენიებულია კონფერენციაზე - „ჯანდაცვა პლუსი“ (თბილისი, 2018); პირველი საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია „ახალი ინიციატივები“ (ქუთაისი, 2019); 1-ლი ინტერკონტინენტური ონლაინ კონფერენცია „ირმის ნახტომი ჯანმრთელობის მეცნიერებების განვითარებისა და პროგრესის გზაზე მიზნისკენ“ (თბილისი, 2020).

ნაშრომის მოცულობა და სტრუქტურა

დისერტაცია შედგება მიმოხილვის, 3 თავის, დასკვნების და რეკომენდაციების, გამოყენებული ლიტერატურის, დისერტაციის თემაზე გამოქვეყნებული სამეცნიერო შრომების სიისაგან. დისერტაცია დაწერილია 157 გვერდზე APA სტილით, შეიცავს 8 ცხრილს და 30 ნახაზს. გამოყენებული ლიტერატურის ნუსხა მოიცავს 202 წყაროს.

თავი 2. კვლევის მეთოდოლოგია

კვლევის პირველ ეტაპზე განხორციელდა ლიტერატურის მიზნობრივი - ნარატიული მიმოხილვა (Narrative Review) სამედიცინო ტურიზმში ჯანდაცვის სექტორზე ფოკუსირებით. ნარატიული მიმოხილვისთვის სტატიების მოსამიებლად გამოყენებულ იქნა ისეთი სამეცნიერო კვლევითი ბაზები, როგორცაა: HINARI, IOM, NCBI, PubMed, Google Scholar, Elsevier. მოძიებულ იქნა 160 სამეცნიერო სტატია. რომელთაგან რელევანტურად ჩაითვა 140.

კვლევის მეორე ეტაპზე ჩატარდა 37 ჩაღრმავებული, ნახევრად-სტრუქტურირებული ინტერვიუ 32 პირთან. მათ შორის, 25 პირთან ინტერვიუ ჩატარდა პირისპირ მკვლევარის მიერ

(ინტერვიუების საშუალო ხანგრძლივობა 60 წუთი, მაქსიმალური - 1 საათი და 20 წუთი, მინიმალური 40 წუთი), 7 პირთან ჩატარდა სატელეფონო გასაუბრებით და ვიდეოზარით.

სადოქტორო კვლევის სამიზნე ჯგუფს წარმოადგენდა საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიაში მონაწილე პირები, ე.წ. სტეიკჰოლდერები - სამედიცინო დაწესებულებების მენეჯმენტი, ტურიზმის დეპარტამენტი, სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორი კომპანიები და სხვა. რაც შეეხება კონკრეტული რესპოდენტების შერჩევის პროცესს, კვლევის პირველ ეტაპზე, ნარატიული მიმოხილვის საფუძველზე განისაზღვრა ის სამედიცინო სერვისები/ მიმართულებები, რისთვისაც ძირითადად ჩამოდიან სამედიცინო ტურისტები საქართველოში. შემდგომ მოხდა იმ კლინიკების იდენტიფიცირება, რომლებიც აქტიურად მუშაობენ სამედიცინო ტურისტებზე თითოეული განსაზღვრული მიმართულების/სპეციალიზაციის სფეროში. წინასწარ განსაზღვრული კლინიკების ნაწილმა უარი განაცხადა კვლევაში მონაწილეობაზე. უარის შემთხვევაში ხდებოდა იმავე პროფილის სხვა კლინიკასთან დაკავშირება. ხოლო ინტერვიუები წყდებოდა იმ ეტაპზე, როდესაც შესაბამისი პროფილის კლინიკების წარმომადგენლებთან დამატებითი ინტერვიუ აღარ იყო ახალი ინფორმაციის მომცემი. სხვა სიტყვებით რომ ითქვას, როდესაც ხდებოდა ინფორმაციის გაჯერება წყდებოდა ინტერვიუები შესაბამის სპეციალიზაციაში ან/და სტეიკჰოლდერების წარმომადგენლებთან.

ჩაღრმავებული ინტერვიუები ჩატარდა საშუაშალო/სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორი კომპანიების დამფუძნებელ პირებთან, სამედიცინო ტურიზმის ასოციაციის პრეზიდენტთან, ტურიზმის დეპარტამენტის წარმომადგენელთან, სამედიცინო ტურიზმის საბჭოს პრეზიდენტთან, საპარტნიორო ფონდის წარმომადგენელთან, Temos International-ის წარმომადგენელთან, თურქეთის ჩრდილო-აღმოსავლეთ ანატოლიას განვითარების (მათ შორის სამედიცინო ტურიზმის მიმართულებით) სააგენტოს გენერალურ მდივანთან, ჯანდაცვის სამინისტროს წარმომადგენელთან, 20 კლინიკისა და ჰოსპიტლების ხელმძღვანელ პირებთან (რომელთაგან ხუთი მუშაობს პლასტიკური ქირურგიის მიმართულებით, ხუთი ინ ვიტრო და სუროგაციის მიმართულებით, სამი კარდიოქირურგიის მიმართულებით, ხუთი მრავალპროფილური სპეციალიზაციის, ორი კლინიკა სტომატოლოგიური პროფილის). მათ შორის, ექვს პირთან ინტერვიუები ჩატარდა განმეორებით ერთწლიანი ინტერვალის შემდეგ (2018 და 2019 წლებში). განმეორებითი ინტერვიუსთვის ხსენებული იურიდიული პირები შერჩეულ იქნენ იმის საფუძველზე, რომ აქტიურად არიან ჩართულები საქართველოში

სამედიცინო ტურიზმის განვითარების საკითხებში. განმეორებითი ინტერვიუების მიზანს წარმოადგენდა სამედიცინო ტურიზმის მიმართულებით დინამიკაში პროგრესისა და ცვლილებების შეფასება.

წარმოებდა ინტერვიუების აუდიო ჩაწერა. მომზადდა ტრანსკრიპტები, რომელთა ანალიზიც განხორციელდა NVIVO-ს გამოყენებით.

პირველ ორ ეტაპზე მიღებული მონაცემების მიხედვით საფუძველზე ჩატარდა PESTEL და SWOT ანალიზი. კვლევები ადასტურებს, რომ სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიაზე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენენ ქვეყნის პოლიტიკური, სოციალური, კულტურული და სხვა გარე ფაქტორები. აქედან გამომდინარე, PESTEL-ის ინსტრუმენტით განისაზღვრა პოლიტიკური, ეკონომიკური, სოციალურ-კულტურული, ტექნოლოგიური, გარემო და იურიდიული ფაქტორებიდან რომელი ახდენს გავლენას სამედიცინო ტურიზმზე, ასევე როგორი გავლენა აქვს/ექნება თითოეულ ფაქტორს. კვლევის ამავე ეტაპზე სამედიცინო ტურიზმში კონკურენტ ქვეყნებთან მიმართებაში საქართველოს მოცემულობის/პოზიციის განსაზღვრის მიზნით ჩატარდა კონკურენტების ანალიზი SWOT ინსტრუმენტით.

ლიტერატურის მიმოხილვისა და ჩაღრმავებული ინტერვიუების შედეგების შედარებით ჩატარდა აცდენილობის ანალიზი (Gap analysis).

ასევე, მოძიებულ იქნა სტატისტიკური ინფორმაცია 2017, 2018, 2019 წლების მანძილზე, კლინიკაში ჩამოსული სამედიცინო ტურისტების რაოდენობის, მათი საცხოვრებელი ქვეყნებისა და საქართველოში ჩატარებული სამედიცინო სერვისების ჭრილში. აღნიშნული მონაცემების მოწოდების მიზნით მივმართეთ ოცდაათ კლინიკას. ინფორმაცია მოთხოვნილი ფორმით მოგვაწოდა ექვსმა კლინიკამ. მოწოდებული სტატისტიკური ინფორმაცია დამუშავდა და გაანალიზდა MS Excel ფორმატში.

ნარატიული მიმოხილვის შედეგები

სამედიცინო ტურიზმის შესახებ არსებულ ლიტერატურაში ყველაზე ხშირად ნახსენები მოთხოვნის ფაქტორებია მკურნალობის შედარებით მაღალი ღირებულება საცხოვრებელ ქვეყანაში და სამედიცინო სერვისების ხარისხი დესტინაციის ქვეყანაში არსებულთან

შედარებით. ფასის მოტივაციის გარეშე სამედიცინო ტურიზმის ბაზრებიდან ბევრი ვერ იარსებებდა. მიუხედავად იმისა, რომ დაბალი ღირებულება მნიშვნელოვანი ფაქტორია სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიაში, იგი ვერ განაპირობებს სამკურნალოდ მოგზაურობის გადაწყვეტილებას ხარისხის ხარჯზე. მტკიცებულებების მიხედვით, მიუხედავად იმისა, რომ დაბალი ფასები მნიშვნელოვანია სამედიცინო ტურიზმში, ხარისხი უფრო მნიშვნელოვანია. რეალურად, სამედიცინო ტურისტების უმრავლესობა ეძიებს ფასის შესაბამის საუკეთესო ღირებულებას. იაფი ფასების როლის არასწორმა აღქმამ გამოიწვია არაერთი სახელმწიფოს მთავრობის არასწორი მიმართულებით სვლა, რომლებიც პოპულარიზაციას უწევენ სამედიცინო ტურიზმს.

ჯანმრთელობა მეტად მნიშვნელოვანი და სენსიტიური საკითხია ადამიანებისთვის. და აკრედიტაცია ყველაზე მნიშვნელოვანი „დაზღვევა“ ხარისხიანი ჯანდაცვის სერვისების მიღებისთვის. სამედიცინო ტურისტებს შეუძლიათ კლინიკის ან ჰოსპიტალის აკრედიტაციის შემოწმება ონლაინ, როგორც ნორმების შემოწმებისთვის სანდო და დასაყრდენი ინფორმაციის.

შეფასებები აჩვენებს, რომ პაციენტებს ძალიან აშფოთებთ სამედიცინო სერვისების ხარისხი საზღვარგარეთ და ეძიებენ სერვისებს საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისად. ამ გაურკვევლობების თავიდან ასაცილებლად შეიქმნა საერთაშორისო აკრედიტაციის სააგენტოები. სამედიცინო ტურიზმის ბაზრები იყენებენ აფილირებას ცნობილ სამედიცინო ცენტრებთან ფრენშიაზინგით. ამგვარი მარკეტინგი მომგებიანს ხდის კლინიკებს გლობალური ბრენდინგის ხარჯზე. აკრედიტაციას შეუძლია მნიშვნელოვანი და გადაწყვეტი რილი ითამაშოს სამედიცინო ტურიზმში და ხშირად ხორციელდება განვითარებული ქვეყნების ორგანიზატორი პროფესიონალების მიერ.

უკანასკნელ დეკადაში, სამედიცინო ტურიზმის განვითარების მიზნით გაიზარდა განვითარებადი ქვეყნების პროვაიდერების აკრედიტაციის შემთხვევები, რომელსაც ზოგიერთი ქვეყნების მთავრობები- მაგალითად, ინდოეთის, ტაილანდის, სინგაპურისა და მალაიზიის- აქტიურად წახალისებენ. სამედიცინო დაწესებულების აკრედიტაცია მოითხოვს მაღალტექნოლოგიურ შესაძლებლობებს, რომელიც შესაძლოა ნაკლებად თვალსაჩინო იყოს განვითარებად ჯანდაცვის ბაზრებზე, სადაც არაფორმალური კონტექსტი დომინირებს, რადგან მენეჯერული გამოცდილება და კომპეტენცია ნაკლებად არის განვითარებული, წამყვანი ექიმ-

სპეციალისტები დიდ გავლენას ახდენენ ორგანიზაციებზე და მუშაობენ ნაკლები ანგარიშვალდებულებით.

როდესაც ლიტერატურაში ვეძებთ პასუხებს კითხვაზე - რა განაპირობებს სამედიცინო ტურისტების განზრახვას ჩავიდნენ კონკრეტულ ქვეყანაში სამკურნალოდ - ყველაზე ხშირად პასუხია ხარისხი, ნდობა, კმაყოფილება და გონივრული ფასი. ეს ფაქტორები ძლიერად არის დაკავშირებული სამედიცინო ტურისტების მიერ ხელახალი ვიზიტის განზრახვასთან. ზოგადად, მტკიცებულებები აჩვენებს, რომ კმაყოფილება და ნდობა წარმოადგენს მნიშვნელოვან მედიატორებს.

რაც შეეხება ბარიერებს, ყველაზე მნიშვნელოვან ბარიერებად იდენტიფიცირებულია: სამედიცინო სერვისების ღირებულება, ინფრასტრუქტურა, პოლიტიკა, მთავრობის მხარდაჭერა და სამედიცინო ტურიზმის პოპულარიზაცია/პრომოცია. მკვლევარები მიუთითებენ, რომ არასწორი და არაეფექტური კომუნიკაცია საერთაშორისო პაციენტებსა და სამედიცინო პროფესიონალებს/პერსონალს შორის კლინიკებში წარმოადგენს არსებული სამედიცინო დაწესებულებების ერთ-ერთ მთავარ ნაკლს. ამის საპირწონედ, მცოდნე და კვალიფიციური სამედიცინო ტურიზმის თარჯიმნებისა და კოორდინატორების დაქირავება მნიშვნელოვანი ფაქტორია საერთაშორისო პაციენტების სასურველი განზრახვებისა და ქვეყნის განპირობებისთვის. მარტივად და ეფექტურად კომუნიკაცია საკუთარ მშობლიურ ენაზე ეხმარება უცხოელ პაციენტებს აღიქვან სამედიცინო დაწესებულებაში ყოფნის მთლიანი გამოცდილება ღირებულად. ისეთი სტრატეგიები, როგორც არის პრომოციის აქტივობები, ინვესტირება, სამედიცინო ტურისტებთან კომუნიკაციის უნარების განვითარება ხელს უწყობს ზემოთხსენებული ბარიერების მოხსნას.

სამედიცინო განათლებისა და კვალიფიკაციის გარდა მნიშვნელოვან ფაქტორად განიხილება კლინიკების პერსონალის „კულტურული კომპეტენცია“ – სხვადასხვა კულტურებისთვის დამახასიათებელი ქვეყნის, დამოკიდებულებების აღქმა, თანაგრძნობა და პოლიტიკის გაგება. ექთნების მიერ სერვისების მიწოდებისას სხვადასხვა კულტურის მიმართ სენსიტიურობა და უცხო ქვეყნიდან ჩამოსული პაციენტების ენობრივი საჭიროებების გათვალისწინება მნიშვნელოვანია კლინიკების პერსონალსა და პაციენტებს შორის, ასევე სხვადასხვა წარმომავლობის პაციენტებს შორის გაუგებრობების თავიდან აცილების მიზნით. შესაბამისად,

ჰოსპიტლების ადმინისტრაციას ურჩევენ სამედიცინო პერსონალის დატრენინგებას საერთაშორისო პაციენტების კულტურული საჭიროებების, რელიგიური წეს-ჩვეულებებისა და კომუნიკაციის ჭრილში.

ექსპერტები პროვაიდერებს რეკომენდაციის სახით ურჩევენ არსებული სამედიცინო ტურიზმის ბაზრების გაჯერების შემთხვევაში კონკრეტული მახასიათებლების მიხედვით შეარჩიონ ახალი სამიზნე ბაზრები და შესაბამისად შეიმუშაონ სტრატეგიები. ეს მახასიათებლებია - ფამილიარობა/სიახლოვე „კულტურული დისტანციის“, რელიგიის მიხედვით, ჩამომსვლელი ტურისტების საცხოვრებელი ქვეყნები, დიასპორა და ფიზიკური მანძილი. მაგალითად, შეარჩიონ რელიგიის მსგავსების ნიშნით, ასევე, ის ქვეყნები საიდანაც ჩამოდის ტურისტების მაღალი რაოდენობა. მეორეს მხრივ, ქვეყნები მშპ-ს (GDP per capita) მაღალი მაჩვენებლებით შესაძლოა სამიზნე იყოს ოფთალმოლოგიის, პედიატრიისა, ორთოპედია/ტრავმატოლოგიის, პლასტიკური/კოსმეტიკური ქირურგიისა და სტომატოლოგიური სერვისებისთვის. ქვეყნები, დიასპორის დიდი წარმომადგენლობით, მნიშვნელოვანია შინაგანი სწეულებების, ოფთალმოლოგიისა და ორთოპედია/ტრავმატოლოგიის სერვისების სამიზნედ. ამ სერვისებისთვის შორეული ქვეყნები ნაკლებად არის რელევანტური. ონკოლოგიის შემთხვევაში, პროვაიდერების სამიზნე შესაძლოა გახდეს ქვეყნები ახლო „კულტურული დისტანციით“.

ჩაღრმავებული ინტერვიუების შედეგები

კითხვაზე- აქვს თუ არა საქართველოს პერსპექტივა სამედიცინო ტურიზმში? - რესპოდენტების 100%-მა გასცა დადებითი პასუხი.

სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორები და სხვა რესპოდენტები მიიჩნევენ, რომ საქართველოს ნამდვილად აქვს პერსპექტივა გახდეს სამედიცინო ტურიზმის „ჰაბი“ კავკასიაში. საქართველოში, კარდიოქირურგიის, პლასტიკური ქირურგიისა და სტომატოლოგიის მიმართულებები მაღალ დონეზეა განვითარებული. გვყავს მაღალკვალიფიციური სპეციალისტები, გვაქვს კონკურენტული უპირატესობა კავკასიის რეგიონში და ყოფილი საბჭოთა კავშირის ქვეყნებთან შედარებით. სამედიცინო ტურიზმის საერთაშორისო საშუაშაველო კომპანიების ხელმძღვანელი პირებისა და წარმომადგენლების აზრით, საქართველოში

რეფორმის შემდეგ არის საკმაოდ ბევრი კარგი კლინიკა, რომელთაც შეუძლიათ კონკურენცია გაუწიონ თურქეთის კლინიკებსაც, სერვისითაც, მაგრამ განსაკუთრებით ფასით.

რომელი ქვეყნებიდან ჩამოდიან ამჟამად სამედიცინო ტურისტები საქართველოში? რესპოდენტები პასუხობენ, რომ სამედიცინო ტურისტების ყველაზე დიდი რაოდენობა საქართველოში ჩამოდის აზერბაიჯანიდან (აზერბაიჯანის საქართველოს მოსაზღვრე ნაწილი), ჩეჩნეთიდან, ჩრდილო-ოსეთიდან, ინგუშეთიდან. ბოლო პერიოდში გაიზარდა ნაკადები შუა აზიის ქვეყნებიდან- ყაზახეთი (განსაკუთრებით აქტაოს მხარე), უზბეკეთი. კლინიკები მუშაობენ და უცხოელ პაციენტებს იზიდავენ ყირგიზეთიდან, რუსეთიდან, თურქმენეთიდან. რაც შეეხება რეპროდუქციულ სერვისებს, ამ მიზნით საქართველოში უცხოელი პაციენტები ჩამოდიან მთელი მსოფლიოდან. მსოფლიოს უმრავლეს ქვეყნებში აკრძალულია ისეთი სერვისები, როგორცაა სუროგაცია, კვერცხუჯრედის დონაცია, ზოგ ქვეყანაში ხელოვნური განაყოფიერებაც კი. ამის გამო, სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორ/შუამავალ კომპანიებს მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან, შორეული ქვეყნებიდანაც ჩამოყავთ დაინტერესებული წყვილები. რესპოდენტების თქმით, ამ მიზნით ბოლო პერიოდში ძალიან ბევრი პაციენტი ჩამოდის ჩინეთიდან და ისრაელიდან. ასევე, თმის გადანერგვის სერვისებისთვის პაციენტები ჩამოდიან კორეიდანაც. ძალიან ბევრი პაციენტი ჩამოდის პლასტიკური ქირურგიის სერვისებისთვის ისრაელიდან.

რა მიზეზები/მოტივატორები განაპირობებს პაციენტების საქართველოში ჩამოსვლას?

რესპოდენტების 100%-ის პასუხი ამ კითხვაზე არის- პაციენტებისთვის მისაღები ხარისხისა და ფასის ოპტიმალური კომბინაცია. მათი თქმით, პაციენტები მეზობელი, მოსაზღვრე ქვეყნებიდან, ისევე, როგორც ყოფილი საბჭოთა კავშირის ქვეყნებიდან ჩამოდიან უკეთესი სამედიცინო ხარისხის გამო. მაგრამ არ მიდიან სხვა ქვეყნებში, მაგალითად თურქეთში, სადაც სამედიცინო ხარისხი უფრო მაღალია, თუმცა სამედიცინო სერვისების ფასი, ქვეყანაში ცხოვრების, მოგზაურობის ხარჯები საქართველოსთან შედარებით უფრო მაღალია. ცალკე გამოვეყოფთ სომხეთს, რადგან სომხეთის მოქალაქეები ჩამოდიან ფასის გამო უპირატესად. რეპროდუქციული სერვისების - სუროგაცია, ინ ვიტროს შემთხვევაში პაციენტები მოგზაურობენ ჩვენს ქვეყანაში ლიბერალური კანონმდებლობის გამო და შესაბამისად, მათთვის სასურველი სერვისების ხელმისაწვდომობის გამო.

კითხვაზე რა ბარიერები და გამოწვევები არსებობს სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის ქვეყანაში და კონკრეტულად ჯანდაცვის სექტორში, პირველ რიგში, სახელდება ქვეყნის პოზიციონირების პრობლემა სამედიცინო ტურიზმის გლობალურ ბაზარზე. საჭიროა ქვეყნის როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაციის პოზიციონირება, ცნობადობის ამაღლება ქვეყნის და ჯანდაცვის სერვისების, ხარისხის შესახებ.

ინტერვიუების პროცესში სამედიცინო ხარისხისა და საერთაშორისო აკრედიტაციის საკითხებზე განსაკუთრებით მახვილდებოდა ყურადღება. რესპონდენტებს ხარისხთან მიმართებაში მნიშვნელოვნად მიაჩნიათ სამედიცინო სერვისების სტანდარტიზაცია, ხარისხის ამაღლება. ამ საკითხთან მიმართებაში არის აზრთა სხვადასხვაობა რესპოდენტთა შორის, ასევე ლიტერატურასა და რესპოდენტების მიერ აღქმულ საჭიროებას შორის. კერძოდ, რესპოდენტთა მესამედი მიიჩნევს სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის აუცილებლად საერთაშორისო აკრედიტაციის მოპოვებას სამედიცინო დაწესებულებების მიერ.

ყველა რესპოდენტი მიიჩნევს, რომ საქართველოს პროვაიდერულ სექტორში, პრობლემები ხარისხის მიმართულებით არსებობს. აუცილებლად მიაჩნიათ ჯანდაცვის სამინისტროს როლის გაძლიერება ხარისხის რეგულირებასა და მონიტორინგში, ასევე, სამედიცინო სერვისების სტანდარტიზაცია.

სამედიცინო ტურიზმში წყაროები ხშირად მნიშვნელოვან ფაქტორად განსაზღვრავენ ექიმის სახელს, კვალიფიკაციას და ცნობადობას. ჩვენი რესპოდენტების მოსაზრებითაც ეს მნიშვნელოვანი საკითხია. ოღონდ, როდესაც ექიმი ერთი კლინიკის სახეა და იქ მუშაობს მხოლოდ (საქართველოს არსებული რეალობიდან გამომდინარე ერთიდაიგივე ექიმი შესაძლოა 2-3 კლინიკაში მუშაობდეს ერთდროულად).

ხარისხი მოიცავს სხვა ასპექტებსაც, სამედიცინო ტურისტების სერვისის ხარისხით კმაყოფილებას, კომუნიკაციას და ა.შ. საშუაშვლო კომპანიების წარმომადგენლების მიერ დანახული პრობლემებიდან მწვავედ სახელდება კლინიკების მხრიდან ოპერატიულობისა და მოქნილობის პრობლემა.

კიდევ ერთ ბარიერად დასახელდა სამედიცინო პერსონალის მიერ ენების ფლობის საკითხი (როგორც ექიმების, ასევე ექთნების). კომუნიკაციის განსაკუთრებული საჭიროება არსებობს

პლასტიკური ქირურგიის პაციენტებისთვის. პრობლემები არსებობს სამედიცინო პერსონალის კომუნიკაციის უნარებშიც.

გამოკითხულ კლინიკებს შორის პოლარიზებულია სურათი. არის კლინიკები, რომლებიც აქტიურად მუშაობენ სამედიცინო ტურიზმზე, აქვთ მეტი ინფორმაცია, გამოცდილება, მეტად აქტიურობენ, ფინანსებს ხარჯავენ უცხოელი პაციენტების მოზიდვაზე. ხოლო კლინიკების ნაწილს, მიუხედავად იმისა, რომ აქვთ სურვილი სამედიცინო ტურიზმზე მუშაობის, პასიურები არიან ამ მიმართულებით, არ ახორციელებენ ინვესტიციებს, არ იყენებენ სამედიცინო ტურისტების მოზიდვის არხებს, თუმცა აღნიშნავენ რომ მომავალში, თანდათანობით გეგმავენ გააქტიურებას.

სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორი კომპანიების აზრით საქართველოს ბაზარზე კლინიკების უმრავლესობაში მენეჯმენტსა და ადმინისტრაციას ესაჭიროება კვალიფიკაციის ამაღლება სამედიცინო ტურიზმის საჭიროებებისა და სპეციფიკის შესახებ.

სამედიცინო ტურიზმისთვის ბარიერად სახელდება პირდაპირი ავიარეისების ნაკლებობა სამიზნე ქვეყნებთან. ინდუსტრიის მონაწილეები აუცილებლად მიიჩნევენ უზბეკეთთან, ჩეჩნეთთან, სხვა ყოფილი საბჭოთა კავშირის ქვეყნებთან პირდაპირი ავიარეისების დანიშვნას (მაგალითად, ყაზახეთიდან, აქტაოს მხარედან პირდაპირ ავიარეისს და 40 წუთიან ფრენას მათი მოსაზრებით მნიშვნელოვანი როლი უჭირავს პაციენტების მოზიდვაში ამ ქვეყნიდან).

ლიტერატურაში აღწერილია, რომ ტრანსპორტირების შესაძლებლობებს აქვს კრიტიკული მნიშვნელობა სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის. ექსპერტები ამბობენ, რომ შესაძლოა ითქვას ტრანსპორტირება და საინფორმაციო ტექნოლოგიები არის სამედიცინო ტურიზმის ხერხემალი.

ქვემოთ მოცემულია ინტერვიუების შედეგების საფუძველზე SWOT ანალიზი და სტრატეგიები განვითარებისთვის.

შიდა ფაქტორები (ძლიერი და სუსტი მხარეები):

ძლიერი მხარეები (S):

1. კვალიფიციური და პროფესიონალი ექიმი-სპეციალისტების არსებობა.
2. ჰოსპიტალების და კლინიკების კარგი ფიზიკური გარემო, აღჭურვა (ინტერიერი, აპარატურა).

3. მკურნალობის უფრო მაღალი ხარისხი ვიდრე მეზობელ ქვეყნებში.
4. უახლესი სამედიცინო აპარატურა და მუდმივი განახლება კლინიკებში.
5. მაღალ დონეზე განვითარებული, კონკურენტუნარიანი სამედიცინო სერვისები (კარდიოქირურგია, სტომატოლოგია, პლასტიკური ქირურგია, ინ ვიტრო).
6. მკურნალობის დაბალი ღირებულება, განთავსების, ტრანსპორტირების უფრო იაფი ფასი ვიდრე კონკურენტ ან/და მეზობელ ქვეყნებში.
7. რელიგიური და კულტურული მსგავსება სამიზნე ქვეყნებთან.
8. ქვეყნის მდიდარი კულტურული მემკვიდრეობა, სანახაობები.
9. ისტორიულად მაღალი ცნობადობა სამიზნე ქვეყნებში (პოსტ საბჭოთა ქვეყნები).
10. ისტორიულად კარგი რეპუტაცია და იმიჯი საქართველოს ჯანდაცვის სექტორის.
11. უნიკალური სამკურნალო და მრავალფეროვანი სპა-კურორტები.

სუსტი მხარეები (W):

1. ქვეყნის, როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაციის შესახებ დაბალი ცნობადობა.
2. სამედიცინო დაწესებულებების და ჰოსპიტლების სერვისების, აღჭურვის ნაკლები პრომოცია და დაბალი ინფორმირებულობა სამიზნე ქვეყნებში.
3. საერთაშორისო აკრედიტაციის დაბალი მაჩვენებელი (მხოლოდ ორი კლინიკა ფლობს საერთაშორისო აკრედიტაციის სერტიფიკატს), სამედიცინო სერვისების სტანდარტიზაციის, ხარისხის დამადასტურებელი სერტიფიცირების პრობლემა.
4. სუსტი ხარისხის რეგულირება და მონიტორინგი სისტემურ დონეზე სამთავრობო უწყებების მხრიდან.
5. სამედიცინო ტურიზმის განვითარებაში მთავრობის ჩართულობის ნაკლებობა.
6. სამედიცინო ტურისტების მოზიდვისთვის მიზანმიმართული და დაკონკრეტებული გეგმის, სტრატეგიის არარსებობა.
7. აეროპორტთან დაკავშირებული შეზღუდვები, პირდაპირი ავიაფრენების არარსებობა, ფრენების დაბალი ხარისხი და ავიაბილეთების შედარებით მაღალი ფასი თბილისიდან.

8. კლინიკების მენეჯმენტის დაბალი კვალიფიკაცია/ცოდნის ნაკლებობა სამედიცინო ტურიზმის მიმართულებით.
9. კლინიკების მენეჯერებს შორის კომუნიკაციის, საერთო ძალისხმევის, თანამშრომლობის ნაკლებობა.
10. კვალიფიციური საექთნო კადრების დეფიციტი.
11. უცხო ენების მცოდნე სამედიცინო პერსონალის ნაკლებობა.
12. ჰოსპიტლებს და შუამავალ სააგენტოებს, სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორებს შორის თანამშრომლობის და კოორდინაციის ნაკლებობა.
13. სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორი კომპანიების, სააგენტოების ნაკლებობა საქართველოს ბაზარზე.
14. ქვეყანაში სამეცნიერო აქტივობების ნაკლებობა სამედიცინო მიმართულებით, ჰოსპიტლებში კვლევითი ცენტრების არარსებობა.

გარე ფაქტორები (შესაძლებლობები და საფრთხეები)

შესაძლებლობები (O):

1. მოსაზღვრე ქვეყნებში სამედიცინო სფეროს დაბალი განვითარება.
2. ხელსაყრელი/სასურველი კლიმატური პირობები.
3. ქვეყნის მომხიბვლელი ტურისტებისთვის. ტურისტული ნაკადების მკვეთრი ზრდა ქვეყანაში.
4. თურქეთის პოლიტიკური არასტაბილურობა და ბოლო პერიოდის პრობლემები სამედიცინო ტურიზმის მიმართულებით.
5. მთავრობის გააქტიურება ტურიზმის მიმართულებით.
6. ინფრასტრუქტურის განვითარება ქვეყანაში, მათ შორის სამედიცინო ინფრასტრუქტურის.
7. სპა-კურორტების ინტეგრირება სამედიცინო ტურიზმის სერვისებთან.
8. აკრძალვები კონკრეტულ სამედიცინო ჩარევებზე და სერვისებზე სხვა ქვეყნებში.
9. ხელსაყრელი საინვესტიციო გარემო ჯანდაცვის სექტორში უცხოელი მოთამაშეებისთვის.

საფრთხეები (T):

1. რუსეთის ეკონომიკური სანქციები და გართულებული ურთიერთობები.
2. სუსტი საკანონმდებლო ჩარჩო უცხოელი პაციენტების უფლებების დაცვის თვალსაზრისით.
3. მძაფრი კონკურენცია სამედიცინო ტურიზმის ბაზარზე.
4. პოლიტიკური არასტაბილურობა რეგიონში.
5. სამედიცინო ტურიზმზე პასუხისმგებელი ორგანიზაციების დაბალი ეფექტურობა.
6. ექიმების პასუხისმგებლობის (malpractice insurance) დაზღვევის არარსებობა. სამედიცინო ტურისტებისთვის გარანტიების ნაკლებობა.

ცხრილი 1. საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარების SWOT ანალიზი.

SWOT ანალიზი	განვითარების სტრატეგიები (SO)	გაუმჯობესების სტრატეგიები (WO)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ქვეყნის, როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაციის პოზიციონირება სამიზნე ბაზრებზე და გლობალურად 2. სამედიცინო ტურიზმის სამიზნე სამედიცინო სერვისების განვითარება, დანერგვა 3. სამედიცინო ტურიზმის განვითარების 5 წლიანი გეგმის შემუშავება და მთავრობის ჩართულობის გაძლიერება 4. პრომოციის, რეკლამირების ახალი არხების ათვისება/გამოყენება 	<ol style="list-style-type: none"> 1. კლინიკების და ჰოსპიტლების ძალისხმევის გაერთიანება სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის 2. სამედიცინო სერვისების ხარისხის გაუმჯობესება, სტანდარტიზაცია, აკრედიტაცია 3. სამედიცინო პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლება კომუნიკაციის უნარებში, ენების ფლობაში
	დივერსიფიცირების სტრატეგიები (ST)	თავდაცვითი სტრატეგიები (WT)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. საერთაშორისო კონფერენციების, ინფოტურების ჩატარება ქვეყნის სამედიცინო ტურიზმის პოტენციალის გაცნობისთვის 2. ახალი სამიზნე ბაზრების ათვისება 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ავიაშიმოსვლის განვითარება, პირდაპირი რეისების დანერგვა 2. ქვეყნის ინფრაქსტრუქტურის განვითარება/გაუმჯობესება 3. სამედიცინო ტურისტებისთვის

	3. ონლაინ აქტივობების გაძლიერება სამიზნე ბაზრებზე	გარანტიების გაძლიერება.
--	--	-------------------------

წყარო: კვლევის მასალები.

PESTEL ანალიზი:

1. პოლიტიკური: ექსპერტების მოსაზრებით, საქართველოში, პოლიტიკური თვალსაზრისით ხელსაყრელი გარემოა სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის. სწორედ ამიტომაც იზრდება მკვეთრად სწრაფი ტემპებით საქართველოში ჩამომსვლელი ტურისტების რაოდენობა ბოლო წლებში. თუმცა, ისიც უნდა აღინიშნოს რომ რუსეთთან პოლიტიკური დამაბულობა უარყოფითად აისახება ტურიზმის და მათ შორის სამედიცინო ტურიზმის ზრდაზე, საქართველოში. მაგალითად, 2019 წლის ივლისის თვიდან რუსეთის მხრიდან განხორციელებულმა სანქციებმა, პირდაპირი საჰაერო ფრენების გაუქმებამ საქართველოსთან მკვეთრად შეამცირა რუსეთიდან საქართველოში ჩამომსვლელი ტურისტების ნაკადი.
2. ეკონომიკური: საქართველოს ეკონომიკის ზრდას დადებითად აფასებენ საერთაშორისო ექსპერტები. მსოფლიო ბანკის „ბიზნესის კეთების რანგირებით“ (Doing Business Ranking), 2019 წელს საქართველომ დაიკავა მე-6 ადგილი (დაწინაურდა 2018 წელს მინიჭებული მეცხრე ადგილიდან). მათივე შეფასებით, საქართველოს ეკონომიკა ინარჩუნებს ძლიერ პოზიციას „ეკონომიკების ათეულში“ (Top 10 Economies) და მიენიჭა ევროპასა და ცენტრალურ აზიაში ყველაზე სანდო „ეკონომიკის“ სტატუსი. ქვეყანაში, ხელსაყრელი გარემოა ინვესტირებისთვის. კონკრეტულად სამედიცინო ტურიზმის თვალსაზრისით, ექსპერტების შეფასებით, სამედიცინო ბიზნესის დაწყების ლიბერალიზებამ, ბიუროკრატის შემცირებამ დადებითად იმოქმედა ჯანდაცვის პროვაიდერული სექტორის განვითარებაზე და კვლავაც მიმზიდველია ახალი მონაწილეებისთვის.
3. სოციალური: საქართველო ისტორიულად ცნობილია, როგორც რელიგიურად და კულტურულად მაღალი ტოლერანტობის ქვეყანა. ქვეყნის მოსახლეობა კეთილგანწყობილია ტურისტების მიმართ, გახსნილი და კომუნიკაბელურია. კულტურა, ტრადიციები, სამზარეულო მიმზიდველს ხდის საქართველოს სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის.

4. ტექნოლოგიური: საქართველოს ჯანდაცვის სექტორი ტექნოლოგიურად საკმაოდ განვითარებულია. სამედიცინო დაწესებულებები აღჭურვილია უახლესი აპარატურით. ქვეყანაში კარგად არის განვითარებული ინტერნეტ-კომუნიკაციის სფერო.
5. ზოგადი გარემო: საქართველოს ძალიან ხელსაყრელი გეოგრაფიული მდებარეობა აქვს სამედიცინო ტურიზმისთვის- ევროპისა და აზიის გზაჯვარედინზე. საქართველოში კარგი კლიმატური პირობებია სამედიცინო ტურისტებისთვის, რბილი კლიმატი, ზომიერი ტენიანობა და ა.შ.
6. იურიდიული: სამედიცინო ტურიზმის თვალსაზრისით საკანონმდებლო ჩარჩო საქართველოში ზოგადად უარყოფითად ფასდება. რადგან არ არის დაცული მკაფიოდ პაციენტის უფლებები, არ არსებობს გარანტიები არასასურველი შედეგების დადგომისას, არ არის ექიმების პასუხისმგებლობის დაზღვევა და ა.შ. თუმცა, ასისტირებული რეპროდუქციული სერვისების (ინ ვიტროს, სუროგაციის, კვერცხუჯრედის დონაციის) მიმართულებით საქართველოში მიმზიდველი გარემოა, რის გამოც მთელი მსოფლიოდან ჩამოდინან შესაბამისი პაციენტები. რაც შეეხება ვიზასთან დაკავშირებულ საკითხებს, საქართველოს მრავალ ქვეყანასთან (მათ შორის ყოფილი საბჭოთა კავშირის ქვეყნებთან) აქვს უვიზო მიმოსვლა ან გამარტივებული სავიზო პროცედურები. თუმცა, ასისტირებული რეპროდუქციული სერვისების კლინიკები პრობლემად ასახელებენ მათი მომხმარებლებისთვის სავიზო საკითხების მოგვარების ხანგრძლივობას.

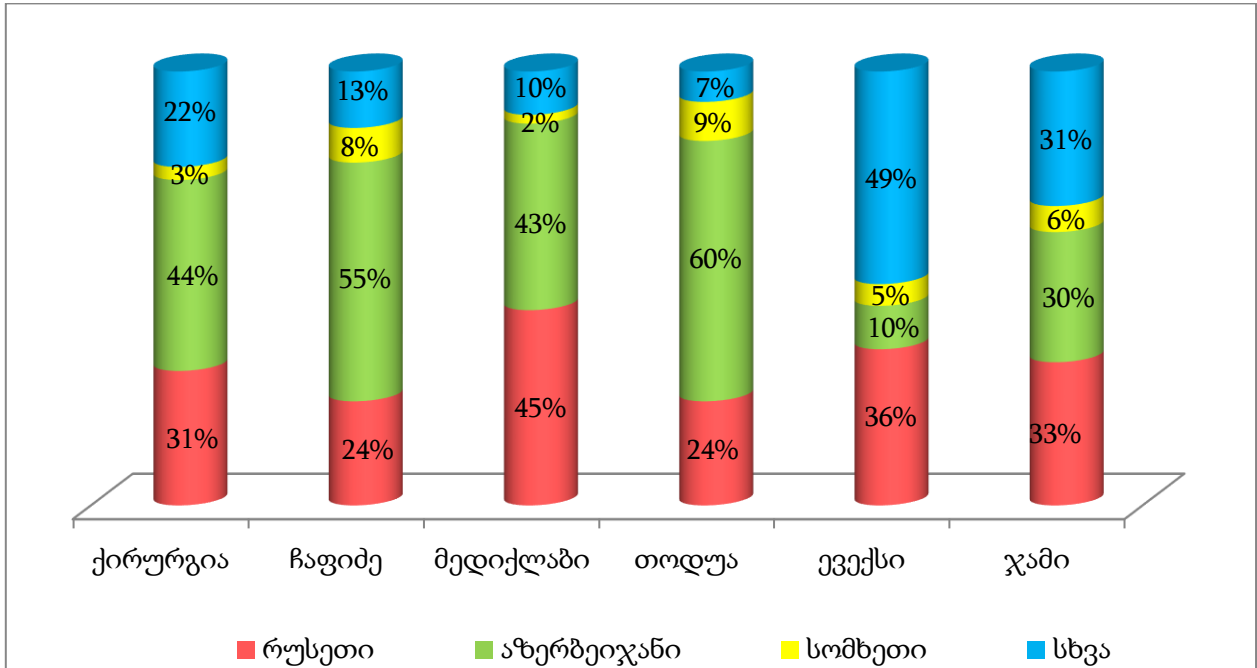
სამედიცინო ტურისტების სტატისტიკური მონაცემების ანალიზის შედეგები

2017-2019 წლებში გატარებული უცხოელი პაციენტების შესახებ ინფორმაცია მოწოდებულ იქნა თბილისის 6 საავადმყოფოდან. კონკრეტულად მკურნალობის მიზნით ჩამოსული პაციენტების რაოდენობის ცალკე გამოყოფა ვერ მოხერხდა. შესაბამისად, კლინიკებიდან მოწოდებულ იქნა უცხოელი პაციენტების რაოდენობები, როგორც მკურნალობის მიზნით ჩამოსული პაციენტების, ასევე, საქართველოში ტურისტული მიზნებით ჩამოსული უცხოელების, რომლებსაც საქართველოში ყოფნისას გაუჩნდათ ესა თუ ის სამედიცინო პრობლემა. აღსანიშნავია, რომ ეს საკითხი, რაოდენობების გამიჯვნის სირთულე, საკმაოდ აქტუალურია სამედიცინო ტურიზმის გლობალურ ინდუსტრიაშიც.

ზემოთხსენებულ ექვს დაწესებულებაში, 2017-2019 წლებში (3 წლის განმავლობაში) ჯამში გატარებულია 27365 უცხოელი პაციენტი. ყველაზე მეტი უცხოელი პაციენტი, საერთო რაოდენობის 54%, ევექსის კლინიკებზე მოდის, 26% აკად. ფ.თოდუას სამედიცინო ცენტრზე, 9.7% სამედიცინო ცენტრ მედიკლაბ ჯორჯიაზე, 5.5% აკად. გ.ჩაფიძის სახელობის გადაუდებელი კარდიოლოგიის ცენტრზე, 3.6% კ.კერისთავის სახელობის ქირურგიის ეროვნულ ცენტრზე და 1.2% ჩაჩავას კლინიკაზე.

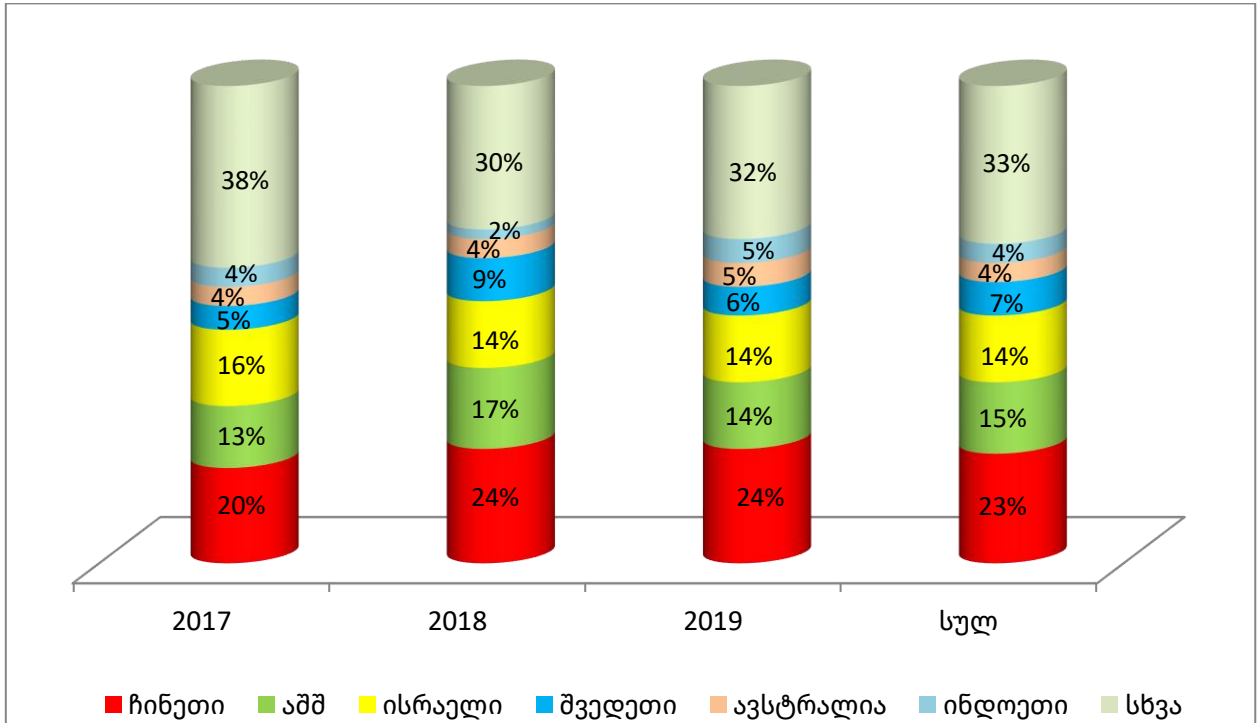
წლების მიხედვით, 2018 წელს 2017-თან შედარებით პაციენტთა რაოდენობა 21.3%-ით (7732-დან 9377-მდე), ხოლო 2019 წელს წინა წელთან შედარებით 9.4%-ით (9377-დან 10256-მდე) გაიზარდა. თუმცა, ისიც უნდა აღინიშნოს, რომ ეს მატება ძირითადად ორი კლინიკის ხარჯზე მოხდა, რადგან დანარჩენ ოთხ საავადმყოფოში ადგილი ქონდა უცხოელი პაციენტების რაოდენობის კლებას.

რაც შეეხება ე/წ. „წყარო ქვეყნების“ მიხედვით პაციენტების განაწილებას, 3 წლის განმავლობაში ხუთ დაწესებულებაში ჯამში ჩამოსული 27365 პაციენტიდან 9015, ანუ საერთო რაოდენობის 33% რუსეთიდან იყო, 8295 (საერთო რაოდენობის 30%) აზერბაიჯანიდან, 1589 (საერთო რაოდენობის 6%) სომხეთიდან და 8216 (საერთო რაოდენობის 31%) სხვა ქვეყნებიდან იყო. ქირურგიის ეროვნულ ცენტრში რუსეთიდან იყო უცხოელ პაციენტთა საერთო რაოდენობის 31%, აზერბაიჯანიდან - 44%, სომხეთიდან - 3% და სხვა ქვეყნებიდან 22%. ჩაფიძის ცენტრში რუსეთიდან იყო უცხოელ პაციენტთა საერთო რაოდენობის 24%, აზერბაიჯანიდან - 55%, სომხეთიდან - 8% და სხვა ქვეყნებიდან 13%. მედიკლაბ ჯორჯიაში რუსეთიდან იყო უცხოელ პაციენტთა საერთო რაოდენობის 451%, აზერბაიჯანიდან - 43%, სომხეთიდან - 2% და სხვა ქვეყნებიდან 10%. თოდუას ცენტრში რუსეთიდან იყო უცხოელ პაციენტთა საერთო რაოდენობის 24%, აზერბაიჯანიდან - 60%, სომხეთიდან - 9% და სხვა ქვეყნებიდან 7%. და ბოლოს, ევექსის კლინიკებში რუსეთიდან იყო უცხოელ პაციენტთა საერთო რაოდენობის 36%, აზერბაიჯანიდან - 10%, სომხეთიდან - 5% და სხვა ქვეყნებიდან 49% (ნახაზი 1).



ნახაზი 1. უცხოელი პაციენტების საერთო რაოდენობა „წყარო ქვეყნების“ მიხედვით..
წყარო: კვლევის მასალები.

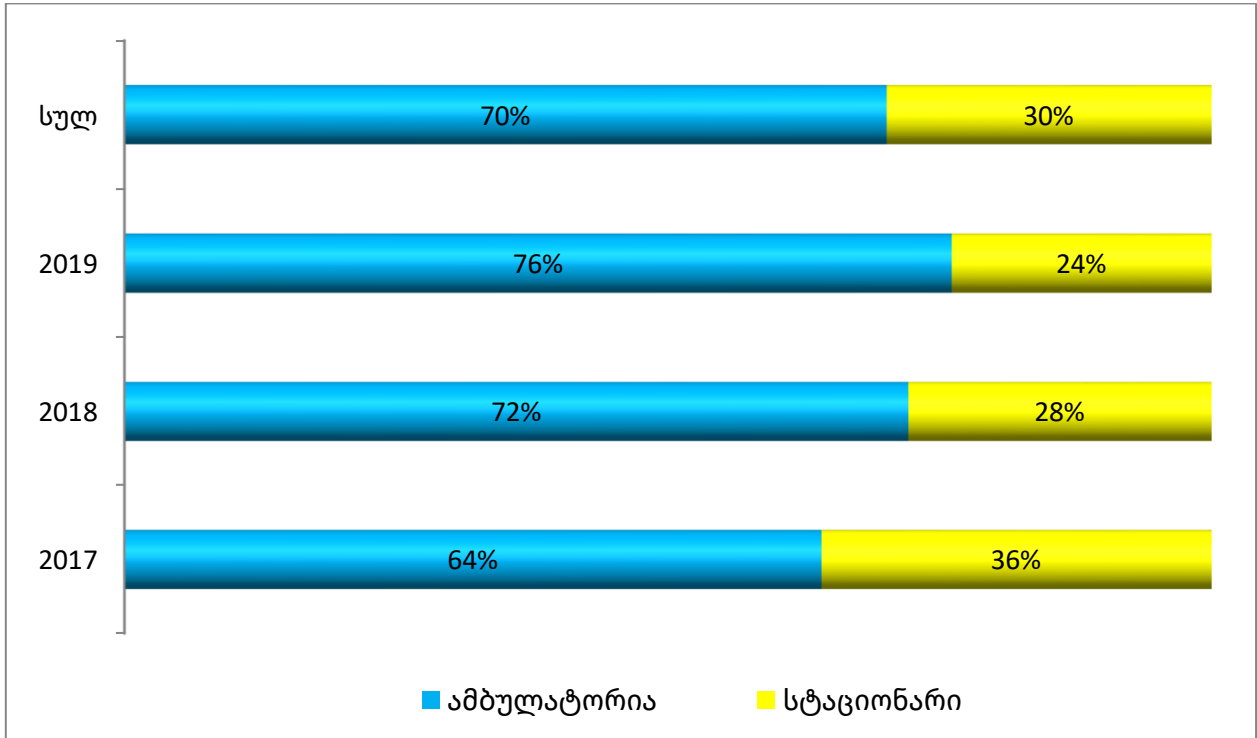
რაც შეეხება ჩაჩავას კლინიკას, რომელსაც უცხოეთიდან ძირითადად რეპროდუქციული პრობლემების მქონე პაციენტები მიმართავენ, „წყარო ქვეყნების“ სტრუქტურა მნიშვნელოვნად განსხვავებულია კვლევაში მონაწილე დანარჩენ ორგანიზაციებთან შედარებით. 3 წლის განმავლობაში ამ კლინიკას 320-მა უცხოელმა პაციენტმა მიმართა, რომელთაგან ყველაზე მეტი, 75 პაციენტი ჩინეთიდან ჩამოვიდა, რაც საერთო რაოდენობის 23% იყო. აშშ-დან 47 პაციენტი (საერთო რაოდენობის 15%), ისრაელიდან 46 (საერთო რაოდენობის 14%), შვედეთიდან 21 (საერთო რაოდენობის 7%), ავსტრალიიდან 14 (საერთო რაოდენობის 4%), ინდოეთიდან 12 (საერთო რაოდენობის 4%) და სხვა ქვეყნებიდან 105 (საერთო რაოდენობის 33%) პაციენტი იყო (ნახაზი 2).



ნახაზი 2. უცხოელი პაციენტების რაოდენობა ჩაჩავას კლინიკაში „წყარო ქვეყნების“ მიხედვით 2017-2019 წლებში.

წყარო: კვლევის მასალები.

უცხოელი პაციენტები კვლევაში მონაწილე სამედიცინო ორგანიზაციებს სხვადასხვა სერვისების მისაღებად აკითხავდნენ, რომელიც დავყავით ამბულატორიულ და სტაციონარულ სერვისებად. 2017-2019 წლებში კვლევაში მონაწილე 5 კლინიკას ჯამში 27 043-მა უცხოელმა პაციენტმა მიმართა, რომელთაგან 19 025-მა, ანუ პაციენტთა საერთო რაოდენობის 70%-მა ამბულატორიული სერვისები მოიხმარა, ხოლო 8018 პაციენტმა (საერთო რაოდენობის 30%-მა) სტაციონარული მკურნალობა ჩაიტარა. წლების მიხედვით გამოიკვეთა ამბულატორიული სერვისების წილის მატების და შესაბამისად, სტაციონარული სერვისების წილის კლების დინამიკა. თუ 2017 წელს ამბულატორიული ვიზიტები 64% და სტაციონარული 36% იყო, 2018 წელს ეს შეფარდება 72% და 28%, ხოლო 2019 წელს 76% და 24% გახდა (ნახაზი 4).



ნახაზი 4. უცხოელი პაციენტების განაწილება ამბულატორიული და სტაციონარული ვიზიტების მიხედვით 2017-2019 წლებში.

წყარო: კვლევის მასალები.

აცდენილობის ანალიზი

ნარატიული მიმოხილვისა და ჩაღრმავებული ინტერვიუების მიგნებებს შორის განსხვავებების შეჯამებით და აცდენილობის ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა შემდეგი:

1. ლიტერატურაში სამედიცინო დაწესებულებების საერთაშორისო აკრედიტაცია მიჩნეულია, როგორც აუცილებელი და სავალდებულო სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიაში მონაწილეობისთვის. ხოლო, საქართველოს პროვაიდერული სექტორი და ფასილიტატორებიც აღნიშნავენ, რომ ამაზე მოთხოვნა არ არსებობს პაციენტებისგან, სასურველია საერთაშორისო აკრედიტაციის ქონა ზოგადად, მაგრამ ამ ეტაპზე აუცილებლად არ მიიჩნევა რესპონდენტების უმრავლესობა. პირიქით, მათი მოსაზრებით, არსებული მოცემულობით კლინიკებს გაუჭირდებათ იმ დიდი

დანახარჯების უკუგება, რასთანაც არის დაკავშირებული საერთაშორისო აკრედიტაცია (მაგ. JCI ან Temos International).

2. ლიტერატურიდან მკაფიოდ ჩანს, რომ ქვეყნებში, სადაც სამედიცინო ტურიზმი წარმატებით განვითარდა, მთავრობის მხარდაჭერასა და ჩართულობას ჰქონდა კრიტიკული მნიშვნელობა. საქართველოში, მოცემულ ეტაპზე, მთავრობის ჩართულობა სამედიცინო ტურიზმის განვითარებაში არის მინიმალური, არ არსებობს სტრატეგიული გეგმა.

დასკვნები და რეკომენდაციები

ნარატიული მიმოხილვისა და ჩატარებული კვლევის შედეგების ანალიზის საფუძველზე შესაძლებელია შემდეგი სახის დასკვნების გამოტანა:

1. საქართველოს ჯანდაცვის სექტორს გააჩნია საკმარისი პოტენციალი სამედიცინო ტურიზმის ისეთი მიმართულებებით, როგორც არის კარდიოქირურგია, პლასტიკური ქირურგია, სტომატოლოგია და ასისტირებული რეპროდუქციული სერვისები.
2. საქართველოში სომატიური დაავადებების სამკურნალოდ უცხოელი პაციენტების ძირითადი ნაწილი ჩამოდის რუსეთიდან, აზერბაიჯანიდან და სომხეთიდან, ხოლო პლასტიკური ქირურგიის, სტომატოლოგიისა და ასისტირებული რეპროდუქციული სერვისებისთვის მკვეთრად მზარდი რაოდენობა ჩამოდის ჩინეთიდან, ისრაელიდან, აშშ-დან, არაბეთის ქვეყნებიდან და სხვა.
3. საქართველოს სამედიცინო დაწესებულებებს გააჩნიათ პერსპექტივა მოიზიდონ პაციენტები სხვა სამიზნე ქვეყნებიდანაც, საიდანაც, მოცემულ ეტაპზე, არ არის ან ძალიან მცირე რაოდენობით არის მომართვიანობა.
4. საქართველო გლობალურ ბაზარზე არ არის პოზიციონირებული, როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაცია, რაც განპირობებულია სამედიცინო ტურიზმის განვითარებაში მთავრობის ძალიან დაბალი ჩართულობით, სამედიცინო ტურისტების მოზიდვისთვის მიზანმიმართული და დაკონკრეტებული სტრატეგიების არარსებობით და სამიზნე ქვეყნების მოსახლეობის დაბალი ინფორმირებულობით საქართველოს შესაძლებლობებისა და მიღწევების შესახებ.

5. საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარების ძირითად ბარიერებს მიეკუთვნება:
 - ა) სამედიცინო სერვისების პროვაიდერებში საერთაშორისო აკრედიტაციის ძალზედ დაბალი მაჩვენებელი, რაც სამედიცინო სერვისების მომხმარებლებში ეჭვის ქვეშ აყენებს მომსახურების ხარისხის დონეს;
 - ბ) სამედიცინო დაწესებულებების მენეჯმენტის დაბალი კვალიფიკაცია/ცოდნის ნაკლებობა სამედიცინო ტურიზმის მიმართულებით, მათ შორის კომუნიკაციის, საერთო ძალისხმევისა და თანამშრომლობის ნაკლებობა;
 - გ) საქართველოს ბაზარზე სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორი კომპანიებისა და შუამავალი სააგენტოების ნაკლებობის ფონზე არსებული შუამავლებისა და ფასილიტატორების სამედიცინო დაწესებულებთან თანამშრომლობისა და კოორდინაციის დაბალი დონე;
 - დ) მრავალსამიზნე ქვეყანასთან პირდაპირი ავიამიმოსვლის არარსებობა, სერვისების დაბალი ხარისხი და ავიაბილეთების შედარებით მაღალი ფასი.
6. ექვსი სამედიცინო დაწესებულების სტატისტიკური მონაცემების თანახმად, 2016-2019 წლების განმავლობაში ოთხ კლინიკაში უცხოელი პაციენტების რაოდენობა კლებადი ტენდენციით ხასიათდება. ორ დაწესებულებაში აღინიშნა უცხოელი პაციენტების ზრდის ტენდენცია, რაც ამ კლინიკების მიერ სამედიცინო ტურიზმის სტრატეგიულ პრიორიტეტად დასახვითა და ამ მიმართულებით მუშაობის გააქტიურებით აიხსნება.
7. პრობლემას წარმოადგენს ქვეყანაში შემოსული სამედიცინო ტურისტების აღრიცხვა, რის გამოც არ არსებობს ანალიტიკური გათვლებისთვის აუცილებელი დასაყრდენი მონაცემები.

კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით, საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის განისაზღვრა შემდგომი რეკომენდაციები:

1. საჭიროა ქვეყნის, როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაციის პოზიციონირება და პოპულარიზება სამიზნე ბაზრებზე, რათა საქართველო გლობალურად იქნას აღქმული, როგორც სამედიცინო ტურიზმის მიმწოდებელი ქვეყანა. ამის მიღწევა შეუძლებელია მთავრობის ჩართულობისა და როლის გაძლიერების, შესაბამისი სტრატეგიული გეგმის შემუშავება და სახელმწიფო უწყებების ინტეგრირებული მუშაობის გარეშე.

2. უნდა შეიქმნას სამედიცინო დაწესებულებების აკრედიტაციის სისტემა, რომელიც წარმოადგენს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების აპრობირებულ მოდელს. სასურველია საერთაშორისოდ აღიარებული აკრედიტაციის მქონე ორგანიზაციების მიმართებაში გამოყენებულ იქნას ფინანსური სტიმულები, როგორც სახელმწიფოს, ასევე კერძო სადაზღვევო კომპანიების მხრიდან.
3. სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორი კომპანიებისა და შუამავალი სააგენტოების სამედიცინო დაწესებულებთან თანამშრომლობისა და კოორდინირების გაუმჯობესება, მათი მენეჯმენტისა და ადმინისტრაციული პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლება სამედიცინო ტურიზმის სპეციფიკასა და საჭიროებებზე მიზანმიმართული ტრენინგების გზით.
4. სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის, აუცილებელია სამიზნე ქვეყნებთან ავიამიმოსვლის ხელშეწყობა პირდაპირი ფრენების დანიშვნის სტიმულირების გზით.
5. ქვეყნის სამედიცინო დაწესებულებებსა და სპა-კურორტებს შორის თანამშრომლობის სტიმულირება მათი სერვისების ინტეგრირების გზით.
6. ქვეყანაში შემოსული სამედიცინო ტურისტების აღრიცხვის გაუმჯობესების მიზნით, სამედიცინო დაწესებულებების სტატისტიკურ ანგარიშებში უცხოელი პაციენტებისთვის მიწოდებული სერვისების შესახებ ინფორმაციის აუცილებელი შეტანის დაწესება.

დისერტაციის თემაზე გამოქვეყნებული სამეცნიერო შრომების სია:

Mikava N., Nikoleishvili E., (2017) – Medical Tourism Industry: Its Framework and Impact on the Global Healthcare. - *Caucasus Journal of Health Sciences and Public Health*, V. 1, Sup. 2. -

www.caucasushealth.ge

Mikava N., Vasadze O., (2018) – Challenges and Barriers for Medical Tourism Development in Georgia - პირველი საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია „ახალი ინიციატივები“ (სტატია დაბეჭდილია კრებულში).

Mikava N., Vasadze O., (2020) – Georgia’s Perspectives in Medical Tourism –Challenges, Barriers, in Healthcare Sector. – *Georgian Medical News*. www.geomednews.com



University of Georgia

School of Health Sciences

Doctorate Program: Public Health

Nino Mikava

Evaluation of Georgia's Perspectives in Medical Tourism

From the Dissertation for the Academic Degree of Philosophiae Doctor in Public Health

სადისერტაციო მაცნე
(Speciality- 0904 – Public Health)

Tbilisi

2020

The thesis developed at School of Health Sciences of the University of Georgia

Members of the Dissertation Council:

Chairman of the Council: Nata Kazakhashvili, MC, Academic Doctor of Medicine, Associate Professor

Scientific Advisor – Otar Vasadze, MD, Academic Doctor of Medicine, Associate Professor

Member of the Council: George Kamkamidze, MD, Doctor of Medical Sciences, Professor

Member of the Council: Ekaterine Gegeshidze, Doctor of Business Administration, Professor

Invited Expert: Otar Gerzmava, MD, Doctor of Medical Sciences, Professor

Invited Expert: Lasha Loria, MD, Doctor of Medical Sciences, Professor

The defense of the dissertation will be held on at the session of the Dissertation Council of the School of Health Sciences of the University of Georgia

Address: Room 519, Block IV, 77a KoRoom stava St. Tbilisi/ Online

The dissertation is available in the library of the University of Georgia

Abstract will be sent

Secretary of the Dissertation Council,

Manager of the Doctoral Programs at the University of Georgia

Natia Manjikashvili

Introduction

Significance of the research topic

In the last decade, medical tourism industry captured particular interest of the whole world. Evident trend of the 21st century medical tourism is a reversal of the flow from developed to less developed nations. This shift is induced by lower cost of the treatment in less developed countries, whilst the quality of healthcare being of highest standards. Furthermore, this kind of travel is encouraged by cheap flights and internet sources of information.

Nations' governments around the world have foreseen significant economic development potential in the emergent industry of medical tourism. Consequently, a growing number of countries express interest

in cultivating sectors of medical tourism industry and attract foreign patients. Moreover, medical tourism is a source of lucrative foreign revenue for the countries, inducing growth of economy, an opportunity to participate in global healthcare, to have better healthcare standards, to enhance the development of technically advanced and specialized medical services, better knowledge exchange, reverse brain drain – chance to retain or bring back local healthcare professionals, more political benefits, social benefits. Furthermore, development of medical tourism direction in the country induces the process of international accreditation of hospital sector, automatically resulting in increased quality of healthcare, which is beneficial for the population of the country, as well.

According to experts' opinions, Georgia has great potential and perspectives in medical tourism and in health tourism (an “umbrella term” including medical tourism and wellness tourism), in general. Country's healthcare sector is indeed competitive in number of medical services - cardio surgery, plastic surgery, reproductive services, dentistry etc.; private clinics have excellent success rates regarding these medical services, state-of-the-art equipment, qualified health professionals and big experience. Considering favorable geographical location and other factors, Georgia has a perspective to become a hub of medical tourism in the region.

Furthermore, tourism development is one of the key areas in reforms that Georgian government introduced in 2016. These reforms target promoting high-quality sustainable tourism development and transforming Georgia into a four-season tourism destination. One of the aims of planned reforms is development of different types of tourism – medical as well.

In comparison with other branches of tourism, medical tourism has more special features that significantly support the competitiveness of the sector:

1. Relatively long stays (due to the treatment-based services, the amount of time spent is more than in the case of other tourism products);
2. Typically, patients very randomly travel alone, most frequently one attendant accompanies (thus increasing amount of expenditures);
3. Lower seasonality; the services of health tourism are usually independent of the weather;
4. Higher amount of specific expenditure.

Georgia's hospital sector is mostly private, 84.3% of country's hospital bed stock is owned by private clinics. According to Galt & Taggart's research report published in 2016, "Georgia's hospital sector is highly fragmented, showing prevalence of small, asset-rich but cash-poor healthcare facilities, whose owners do not communicate among each other and often lack expertise in healthcare management on a stand-alone basis".

Moreover, Georgia's Universal Healthcare financing system cannot be considered lucrative for the provider sector (especially in recent years, due to high inflation rate and devaluation of national currency). Georgia has low – 35.7% hospital bed occupancy rate suggesting capacity underutilization. Therefore, management in hospital sector faces problems to raise funds for investing in quality improvement or for innovative medical services' development. One of the best solutions of these problems is to develop medical tourism in Georgia.

Currently, medical tourism in Georgia is in the development stage. Private clinics' efforts in search of potential "source countries" and attracting medical tourists is fragmented, not governed on the system level, totally relying on hospital sector and mediator firms, making it precarious with regard to patient safety and detrimental for Georgia's image as a destination country, on the global market.

Medical tourism field in Georgia has not been studied on a scientific level. There is no precise statistics about medical tourists treated in the country. However, lack of studies and scientific evidence in medical tourism direction is a global problem. The vast majority of research in the field of medical tourism is focused on the components of the medical tourism market, on the patient's decision making, pull/ push factors and motivation theories, whilst hardly can be found any information focusing on the influential factors, needs for implementation and development of medical tourism in a country, barriers etc.

Objective

The objective of the research was to explore potential and perspectives of Georgia in medical tourism, in the scope of healthcare facilities, medical services and customer service and to identify barriers and challenges for medical tourism development in the country, in healthcare sector, as well as, on the system level.

For the purpose of the research, following goals were identified:

8. Evaluation and determination of existing potential for medical tourism in the country;
9. Conducting situational analysis using SWOT and PESTEL tools;
10. Evaluation of Georgia's regulatory environment with regard to medical tourism;
11. Conducting in-depth interviews with stakeholders of the industry;
12. Conducting Gap Analysis (by comparing needs and existing situation);
13. Retrospective analysis of healthcare services provided to foreign patients in Georgia's hospitals;
14. Elaboration of recommendations for medical tourism development in Georgia.

Novelty of the research

Based on the conducted research, by evaluating medical tourism direction in Georgia and its perspectives, new knowledge has been created about existing barriers and challenges, supported by evidence. According to the findings of the study, recommendations were elaborated for the development of medical tourism direction in Georgia, for provider sector, as well as, on a system level. Particularly, novel findings of the research include:

1. Main barriers for the medical tourism direction in Georgia were identified:
 - a) Extremely low number of internationally accredited providers, in the hospital sector. This represents a problem, since quality of medical services can be questioned, resulting in low trust levels in customers.
 - b) Low levels of qualification and awareness regarding medical tourism direction in management of medical facilities; moreover, lack of communication, collaboration and cooperation was found among managers of clinics involved in this direction.

- c) Low levels of cooperation and coordination among medical tourism facilitators/mediators and medical facilities, given the small number of medical tourism facilitator companies and agencies on Georgia's medical tourism market (working on inbound medical tourism);
 - d) Absence of direct flights with many target/source countries, low quality of services and relatively high prices of tickets.
2. Georgia is not positioned, as a medical tourism destination country, on a global market. This is caused by Georgia's government's low involvement and engagement, absence of specific and determined strategy in this direction and low awareness about Georgia's healthcare sector's achievements in potential source countries.
 3. Registration of medical tourists in hospitals and non-existence of common accounting practices in the country in this regard represent a problem. Accordingly, there are no reliable data necessary for analytical calculations.
 4. Georgia's healthcare sector has got sufficient potential for medical tourism development in the following directions – cardiosurgery, plastic/cosmetic surgery, dentistry and assisted reproductive services.
 5. The majority of foreign patients treated in Georgia's hospitals were from Russia, Azerbaijan and Armenia. However, for assisted reproductive services a growing number of patients arrive from China, USA, Israel, Arab countries etc.
 6. Georgia's medical facilities have got perspective to attract patients from other target countries as well; at present, there is very low or no referral of patients from these countries.

Thesis approbation

Fragments of this doctorate thesis have been presented at – Scientific Conference “Healthcare Plus” (Tbilisi, 2018); First International Scientific-Practical Conference “New Initiatives” (Kutaisi, 2019); 1st Intercontinental Online Conference “Deer Leap towards Main Goal of Health Sciences Development and Progress: Health, Well-being and Wellness of Society: (Tbilisi, 2020).

Scope and structure of the research

The thesis consists of literature review, 3 units, conclusions and recommendations, bibliography and list of scientific articles published on the topic of dissertation. The dissertation is written on 157 pages, in APA style, contains 8 tables and 30 graphs. The bibliography contains 202 sources.

Methodology

At the first stage of the research, Narrative Review was performed, focusing on healthcare sector in medical tourism. For this reason, HINARI, IOM, NCBI, PubMed, Google Scholar, Elsevier scientific article bases were utilized. In total, 160 articles were found and among them 140 were counted to be relevant.

In line with the research goals, at the second stage, qualitative study – in-depth interviews - were conducted. Overall, 37 semi-structured, in-depth interviews were conducted with 32 respondents -major stakeholders of medical tourism industry. Moreover, 30 interviews were conducted face-to-face with respondents (average duration of interviews 60 minutes, maximal- 1 hour and 20 minutes), 7 were held online, on phone.

The target group of the research consisted of major stakeholders of medical tourism industry, in Georgia. Among selected respondents were representatives of local and international medical tourism industry stakeholders. Moreover, medical services that are most demanded by medical tourists, in Georgia, were identified. Likewise, hospitals mainly engaged in identified directions were selected- multi-profile, plastic/cosmetic, reproductive, cardiologic, dental and oncologic specialty clinics. Furthermore, in-depth interviews with their top managers were conducted. However, representatives of three clinics refused to participate in the research and other clinics working on the same specialization were contacted for interviews. After saturation of information interviews were ceased (when no new information was received from additional interview).

More specifically, in depth interviews were conducted with: founders of medical tourism facilitator/mediator companies, the president of medical tourism association, the president of medical tourism council, representative of Partnership Fund, CIS representative of Temos International, general secretary of the agency for Turkey's Northeast Anatolia's development (KUDAKA), representative of Ministry of healthcare, deputy head of national tourism agency, top managers of 20 clinics and hospitals (five working on plastic/cosmetic surgery, five – on assisted reproductive services, three – on cardio surgery, five multispecialty clinics, two dental clinics). With six respondents interviews were conducted after one year interval (in 2018 and in 2019). For repeated interviews respondents were selected on the basis of their active involvement in medical tourism development. The purpose of repeated interviews was to assess dynamics of medical tourism development progress. Respectively, interviews were audio-recorded, transcripts made and analyzed via NVIVO software and structured.

According to the data collected on first two stages of the research, PESTEL and SWOT analysis were performed. Various studies demonstrate that political, social, cultural and other external factors have significant impact on medical tourism industry. Therefore, using PESTEL tool, in scope of political, economic, socio-cultural, technological, environmental and legal fields were identified factors that have impact on medical tourism and the degree of implication of each factor was assessed. At the same stage of the research, SWOT analysis was conducted to evaluate Georgia's position on the market, in comparison with its competitors.

Based on identified needs, barriers and challenges for medical tourism development from the literature and findings of interviews (situational analysis) gap analysis was performed.

At the last stage of the research, statistical data was requested from medical facilities. More specifically, clinics were asked to provide number of foreign patients that received healthcare services in clinics, in years 2017-2019, classified by countries of residence of patients and by medical service types. For this purpose, 30 clinics were addressed, however only six of them were able to provide requested information. Provided statistical information was processed and analyzed in MS Excel format.

Narrative review results

The most frequently mentioned demand factors for medical tourism, in the literature, are the relatively high cost of medical care in the origin country and the quality of medical care in comparison with that of the destination country. Without price motivation, many of the destination markets wouldn't have existed in medical tourism. According to the literature, though low cost is an important trade-driver, it cannot be realized by sacrificing quality. As evidence shows, even though low price is important in medical tourism, quality is more significant. In reality, the majority of medical tourists seek the best value relevant of the price. Inadequate perception of cheap prices by a number of medical tourism destination countries' governments resulted in choosing the wrong direction.

Health is extremely important and sensitive topic for individuals. Accreditation is the most significant "insurance" for receiving high quality healthcare services. Furthermore, medical tourists can check online accreditation status of clinic or hospital, as a reliable and trustworthy information for assessing norms. As studies demonstrate, patients are very concerned about quality of medical services abroad and they seek for services relevant with international standards. For the purpose of avoiding this uncertainty, international accreditation agencies were established. Moreover, medical tourism markets through franchizing affiliate with well-known international medical centers. This kind of marketing on the basis of global branding is beneficial for medical facilities. Furthermore, accreditation can play important and critical role in medical tourism. Often, this kind of accreditation ventures are organized by professionals from developed countries.

In the last decade, for the purpose of medical tourism development there is an increasing trend of accreditation of medical facilities in developing countries. Even more, in many countries, such as- India, Thailand, Singapore and Malaysia- governments have encouraged actively international accreditation of clinics and hospitals. International accreditation of medical facilities requires advanced technological capabilities, which can be less apparent on developing healthcare markets; where informal context dominates and managerial experience, competences are less developed and well-known doctors influence organizations at a great extent, working with less accountability.

While searching in the literature answers to the question – what motivates and determines medical tourists' intention to travel to certain countries for medical treatment – most frequently named factors are quality, trust, satisfaction and reasonable price. These factors are strongly correlated with medical

tourists' intention to visit country again. In general, evidence shows that satisfaction and trust represent significant mediators.

Concerning barriers, according to the literature, the most significant barriers are: price of medical services, infrastructure, politics, extent of governmental support and promotion/popularization of the medical tourism. Researchers indicate, that ineffective and incorrect communication between medical personnel and international patients in clinics, represent one of the major shortcomings of medical facilities. To counterbalance, employing knowledgeable and qualified translators and coordinators is a significant factor to condition desirable behaviors and intentions of international patients. Moreover, effective communication on native language helps patients perceive their entire stay at medical facility as valuable experience. Elements of strategies, such as, promotion activities, investment, improving communication skills with medical tourists mitigate above mentioned barriers.

Besides medical education and qualification, significant factor is “cultural competencies” of medical personnel- their skills of understanding typical behaviors, attitudes, politics of various cultures and empathy. Furthermore, cultural sensitivity and consideration of language barrier by nursing personnel, in the treatment process is important, to avoid misunderstandings among patients from different countries or between patients and personnel of the clinic. Consequently, it is highly recommended for the administration of hospitals to train their medical personnel with regard to communication, cultural requirements, religious and traditional customs of various international patients etc.

Experts' recommendation for providers in case of saturation of medical tourism markets is, to seek for new target countries based on specific characteristics and elaborate strategies accordingly. These specific characteristics are: familiarity/proximity, “cultural distance”, religion, diasporas, country of residence of medical tourists and physical distance. For instance, to choose target markets based on religious similarity or countries from which a big number of visitors arrive in the country. On the other hand, countries with high GDP can be targeted for ophthalmologic, pediatric, orthopedic, plastic/cosmetic and dental services. Moreover, countries with large Diasporas should be targeted for treatment of ophthalmologic, orthopedic and internal diseases. In case of oncology, target countries of providers can become those with “cultural proximity”.

In-depth interview results

Does Georgia have a perspective in medical tourism? 100% of respondents gave a positive answer on this question. According to opinions of medical tourism facilitators and other respondents, Georgia has a real perspective to become a hub of medical tourism in Caucasus region. Moreover, in Georgia, medical services such as, cardio surgery, plastic/cosmetic surgery, assisted reproductive services and dentistry, are highly developed. Country has got high-qualified specialists, has a competitive advantage in Caucasus region and in comparison, with post soviet-union countries. As top managers of international medical tourism facilitators state, there are many good clinics in Georgia, which can compete with Turkey's medical facilities, as well, by quality of healthcare services and especially by prices.

From which countries arrive medical tourists in Georgia, currently? At present, a greatest number of medical tourists arrive from Azerbaijan, Chechnya, North Ossetia, and Ingushetia. Recently, increasing number of patients started to arrive from Kazakhstan, Uzbekistan. Medical providers are working to attract patients from Turkmenistan, Kyrgyzstan etc. For assisted reproductive services (mainly surrogacy) patients come to Georgia from every part of the World. In vast majority of countries, services such as surrogacy and egg donation are strictly prohibited. In some countries, even IVF (in-vitro fertilization) is illegal. Therefore, medical tourism facilitator/mediator companies attract interested couples from very distant countries. According to respondents, for this purpose, many patients arrive from China and Israel in recent years. Furthermore, patients for hair transplantation services come from Korea, Qatar and other countries. A large number of patients arrive from Israel for plastic/cosmetic surgeries.

One of the main research questions was – which factors, motivators shape patients' decisions to travel to Georgia for treatment? All respondents provided the same explanation – optimal combination of price and quality. Patients from bordering countries and from post Soviet Union countries arrive for better medical quality. However, quality of treatment is higher in Turkey, but since costs of traveling and treatment are higher as well, these patients prefer Georgia instead of travelling to Turkey. In case of Armenian patients, price is the determinant of travel. Medical services are well developed in Armenia, especially cardio surgery and plastic surgery, but prices for treatment are higher (for instance, prices on cardio-surgery are, on average, 50% greater in Armenia). Different is motivation in the case of assisted reproductive services as it is mentioned above already.

To concentrate on barriers of medical tourism in Georgia, first of all, respondents name - Georgia not being positioned, as a medical tourism destination country, on global market. Therefore, it is needed to position Georgia as a medical tourism destination, to increase awareness about the country and its healthcare service quality.

During interviews, particularly accentuated were issues regarding medical quality of services and international accreditation. More specifically, respondents see urgent need of standardization of medical services and improvement of quality. All respondents recognize that problems concerning quality of medical services exist in Georgia's provider sector. Accordingly, in their opinion, it is essential to strengthen the role of Ministry of Healthcare in quality regulation and monitoring, as well as, in standardization of services. However, with regard to international accreditation of medical facilities, there were differing opinions among respondents. Likewise, there was a difference between what literature shows about requirements in this regard and how respondents perceive needs. In particular, one-third of respondents find it absolutely necessary for medical facilities to possess international accreditation in order to develop medical tourism direction in the country, whilst the rest of the respondents do not perceive it as a necessity.

Based on the literature, one of the significant factors in medical tourism is doctor's qualification, reputation and name recognition. The same conclusion is drawn according to respondents of this research. However, this is true when a doctor is a representative of one clinic or hospital, whereas in Georgia's reality, the same doctor can be working in two or more clinics at the same time.

It is well known, that quality includes other aspects, such as medical tourists' satisfaction by service quality, communication and other. In this regard, representatives of medical tourism facilitator companies among significant problems indicate inoperativeness and inflexibility of clinics, in Georgia.

Another challenge that hospitals face is a language barrier, which rarely represents a problem in the case of doctors and specialists, as they mainly speak English and Russian languages. But in the case of lower skilled personnel - nurses, administrative personnel- which have direct and closer contact with patients knowledge of foreign languages (especially Russian) is problematic. Especially sensitive communication issue is for patients arriving for plastic/cosmetic surgery. Moreover, there are problems in medical personnel's communication skills, in general.

Furthermore, based on results of interviews, situation among respondent clinics is highly polarized. There are clinics, which are very actively working on medical tourism, possess more information about needs and requirements, are more experienced and invest funds to attract foreign patients. Whereas, majority of clinics, despite having a desire to work on medical tourism, are very passive in this direction, they do not invest funds, do not utilize sales and promotion channels. However, they express a desire and intention to become more active in this regard, sequentially.

According to the opinions of medical tourism facilitator clinics' representatives, management and administrative personnel of the vast majority of clinics, in Georgia's healthcare sector, need to increase qualification and awareness about requirements and specific features of medical tourism.

Still another barrier for medical tourism development, in Georgia, is a lack of direct flights from potential "source countries". Stakeholders find it necessary to have direct flights with Uzbekistan, Chechnya etc. For instance, according to their opinions, having direct flight with Kazakhstan (from Octao it takes only 40 minutes to arrive) is one of the main reasons why patient flow from this country increased significantly, recently. Furthermore, in the literature, experts of the field say that transporting capabilities and informational technologies are the backbone of medical tourism. Turkey is a good example of this, as Turkish Airlines having direct flights with more than 200 countries, has greatly contributed to this country's success in medical tourism.

Based on the results of interviews and literature review, SWOT analysis and suggested strategies for developing medical tourism direction are as follows.

Internal factors (strengths and weaknesses):

Strengths (S):

1. Availability of highly qualified and professional doctors and specialists;
2. Fine physical environment and equipment of clinics and hospitals;
3. Higher quality of treatment than in neighbouring countries;
4. State-of-the art equipment in clinics and continuous renewal of it;
5. Highly developed, competitive medical services in cardiosurgery, plastic/cosmetic surgery, dentistry, assisted reproductive services etc.

6. Lower price of treatment, accomodation and transportation compared with competitor or neighbouring countries;
7. Religious and cultural similarity/ proximity with target countries;
8. Country's rich cultural heritage;
9. Historically high awareness among post soviet-union countries;
10. Historically good reputation and image of Georgia's healthcare sector;
11. Unique currative and diverse spa-resourts.

Weaknesses (W):

1. Low awareness about the country, as a medical tourism destination;
2. Lack of promotion and awareness about medical facilities' services, equipment in target countries;
3. Extremely low index of international accreditation (only two clinics possess international accreditation certificates), medical service standardization, quality certification in provider sector;
4. Weak regulation of quality and monitoring, on the system's level, from govermental entities;
5. Lack of government's involvement and engagement in medical tourism development;
6. Non-existence of targeted, clear strategy and specific plan for attracting medical tourists;
7. Lack of direct flights with target countries, existing limitations with regard to central airport, low quality of flights and relatively high prices of tickets from Tbilisi;
8. Low qualification and awareness of clinics' management with regard to medical tourism direction;
9. Lack of communication, collaboration and cooperation among top managers of clinics working on medical tourism;
10. Deficit of qualified nursing personnel;
11. Shortage of personnel speacking foreign languages;
12. Lack of cooperation and coordination between hospitals and medical tourism facilitator companies;
13. Shortage of medical tourism faciliator companies and agencies on Georgian market;

14. Lack of scientific activities in medical and healthcare fields, shortage of research centers in the country.

External factors (Opportunities and Threats)

Opportunities (O):

1. Low level of medical field development in bordering countries;
2. Favorable climate;
3. Remarkable growth of touristic flow, attractiveness of the country;
4. Instable political situation and recent problems in medical tourism direction, in Turkey;
5. Government's growing activeness in tourism direction;
6. Development of medical and general infrastructure in the country;
7. Integration of spa-resourts with medical tourism services;
8. Limitations and prohibition on certain medical services and treatments in other countries;
9. Favorable investment climate for foreign players in healthcare sector.

Threats (T):

1. Russia's economic sunctions and complicated relations;
2. Weak legal framework with regard to protection of foreing patients' rights;
3. Very intense competition on medical tourism market;
4. Political instability in the region;
5. Low effectiveness of organizations responsible for medical tourism;
6. Non-existence of malpractice insurance for doctors and specialists. Lack of guarantees for medical tourists.

Table1. SWOT Analysis for medical tourism development in Georgia.

	Development Strategies (SO)	Improvement Strategies (WO)
SWOT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Positioning country as a medical tourism destination on target markets and globally. 2. Development and implementation of 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrating efforts of clinics and hospitals for medical tourism development. 2. Improvement of quality of medical

Analysis	target and niche medical services for medical tourism. 3. Elaboration and implementation of five-year plan for medical tourism development by government; and strengthen government's engagement in the process. 4. Utilization of approved promotion and advertisement channels.	services, standardization, accreditation. 3. Increasing qualification of medical personnel in communication skills and foreign languages.
	Diversification Strategies (ST)	Defense Strategies (WT)
	1. To organize international conferences and info-tours to introduce country's medical tourism potential. 2. To penetrate new target markets. 3. To strengthen online activities on target markets.	1. Development of air travel, implementation of direct flights. 2. Development and improvement of general infrastructure in the country. 3. To strengthen guarantees for medical tourists.

Source: Research findings.

PESTEL Analysis:

Political: According to experts' opinions, in scope of political situation, Georgia has advantageous position for medical tourism development. Moreover, this is the main reason of drastic increase in the number of tourists visiting Georgia, in recent years. However, it should be noted, that tensed relations with Russia reflect negatively in this regard. To illustrate, economic sanctions imposed by Russian government, in 2019 and abolishment of direct flights with Georgia, significantly decreased flow of Russian tourists travelling to Georgia.

Economical: experts give positive evaluation to Georgia's economic growth trend. According to the World Bank's "Doing Business Ranking", in 2019 Georgia occupied sixth position, as a country offering beneficial environment for investment. Moreover, based on their appraisal Georgia maintains strong position in Top 10 Economies and as a most trustworthy economy in Europe and

Central Asia. Country offers favorable terms for investing and particularly in healthcare sector, as well. Based on experts' opinions, recent reforms offering liberalization of medical business and decrease in bureaucracy had a positive impact on hospital sector development and it is still attractive for investors.

Social: Georgia is historically known for its high tolerance in cultural and religious scope. Citizens of the country are favorably disposed towards tourists, are open and communicable. Culture, traditions, cuisine make Georgia attractive for medical tourism development.

Technological: Georgia's healthcare sector is quite well developed technologically. The vast majority of medical facilities in Georgia's capital and big cities are equipped with state-of-the-art equipment and this was confirmed in scope of research as well (during interviews with top management of clinics and info tours in hospitals).

Environmental: Georgia has very favorable geographical location – at the crossroad of Europe and Asia and soft climate, moderate moistness etc.

Legal: According to opinions of specialists of the field, legal framework in this regard is outdated and needs to be changed. At present, only small part of Georgian doctors/specialists have malpractice insurance. However, the loose legal framework is favorable for some medical tourism directions, such as assisted reproductive services. Consequently, Georgia's attractiveness for these services is increasing sharply in recent years. Furthermore, another reason of attractiveness for medical tourists is, that Georgia has a visa-free regime or simplified visa related procedures with many countries (post-soviet union countries as well) is. However, representatives of reproductive clinics named visa-related problems (bureaucracy and extension in time) for patients from distant countries, among barriers during interviews.

Results of statistical analysis of foreign patients' data

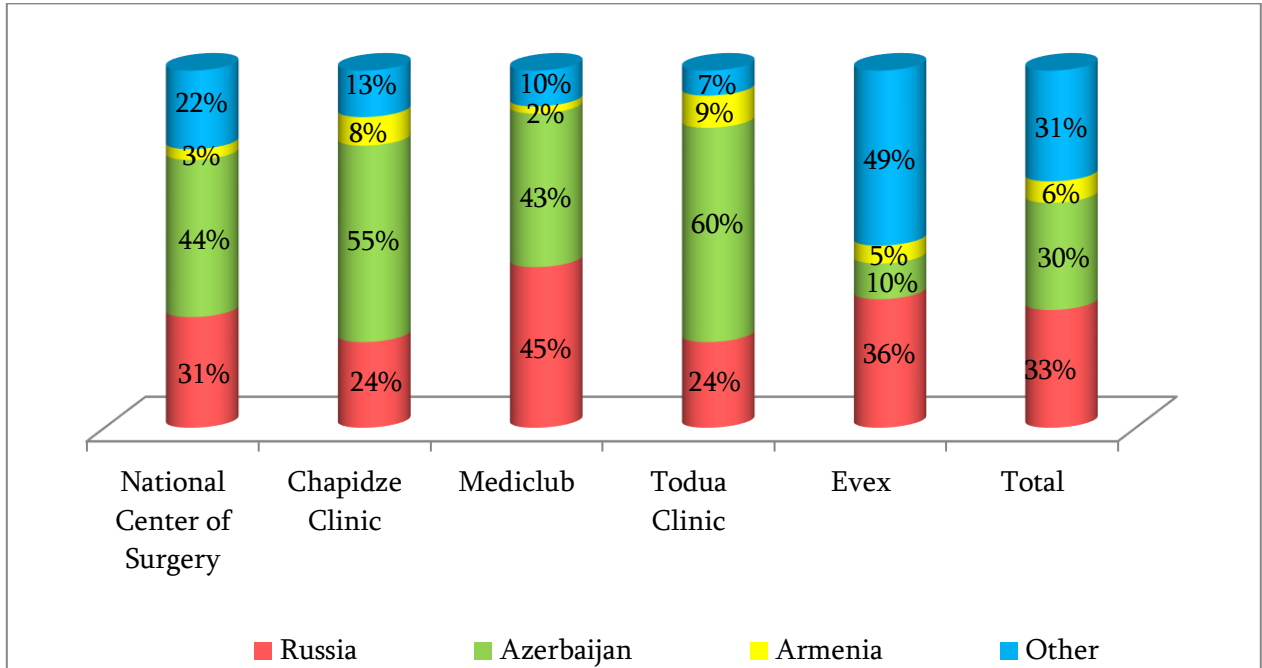
Statistical data about foreign patients treated in years 2017-2019 were provided by six clinics, in Tbilisi. However, it was impossible to separate numbers of medical tourists from general group of foreign patients. Accordingly, clinics provided total numbers of foreign patients, both, those that arrived for the purpose of medical treatment in Georgia and those that were visiting country as tourists and were

admitted in clinics because of some medical problem. It should be noted, that separation and appropriate accounting of this numbers represents a problem in the global industry of medical tourism, as well.

In the above-mentioned six medical facilities, in years 2017-2019 (during 3 year period) 27365 foreign patients received medical services, in total. Moreover, 54% of these foreign patients were treated in Evex Medical Corporation, 26% of them – in Todua Clinic, 9.7% in MediClub Georgia, 5.5% in Chapidze Clinic, 3.6% in National Center of Surgery and 1.2% in Chachava clinic.

To review numbers of medical tourists in scope of one-year periods, in 2018, compared with 2017 the number of medical tourists in six clinics increased by 21.3% (from 7732 to 9377), whereas in 2019 by 9.4% compared to 2018 (from 9377 to 10256). However, it should be noted, that this increase is on expense of two medical facilities, since in other four clinics number of foreign patients was decreasing.

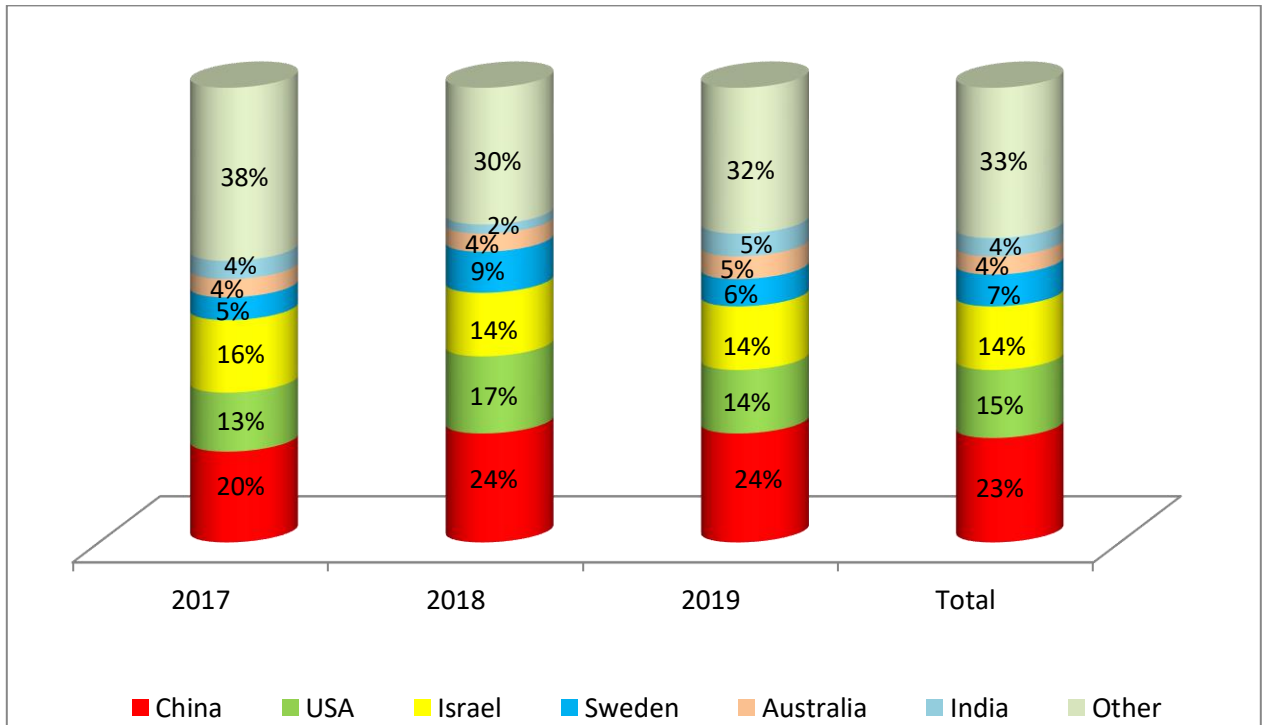
With regard to distribution of foreign patients by “source countries”, 33% of total 27365 patients treated in three years were from Russia (9015 patients), 8295 patients (30%) arrived from Azerbaijan, 1589 patients (6% of total number) were from Armenia and 31% from other countries. Moreover, in National Center of Surgery, 31% of foreign patients were from Russia, 44% from Azerbaijan, 3% from Armenia and 22% from other countries. In Chapidze Center, 24% of all foreign patients arrived from Russia, 55% from Azerbaijan, 8% from Armenia and 13% from other countries. In MediClub Georgia, 45% of foreign patients were from Russia, 43% from Azerbaijan, 2% from Armenia and 10% from other countries. In Todua’s Clinic 24% of foreign patients arrived from Russia, 60% from Azerbaijan, 9% from Armenia and 7% from other countries. At last, in Evex Medical Corporation, 36% of foreign patients were from Russia, 10% from Azerbaijan, 5% from Armenia and 49% from other countries (Graph #1).



Graph #1. Total number of foreign patients by “source countries”.

Source: research findings.

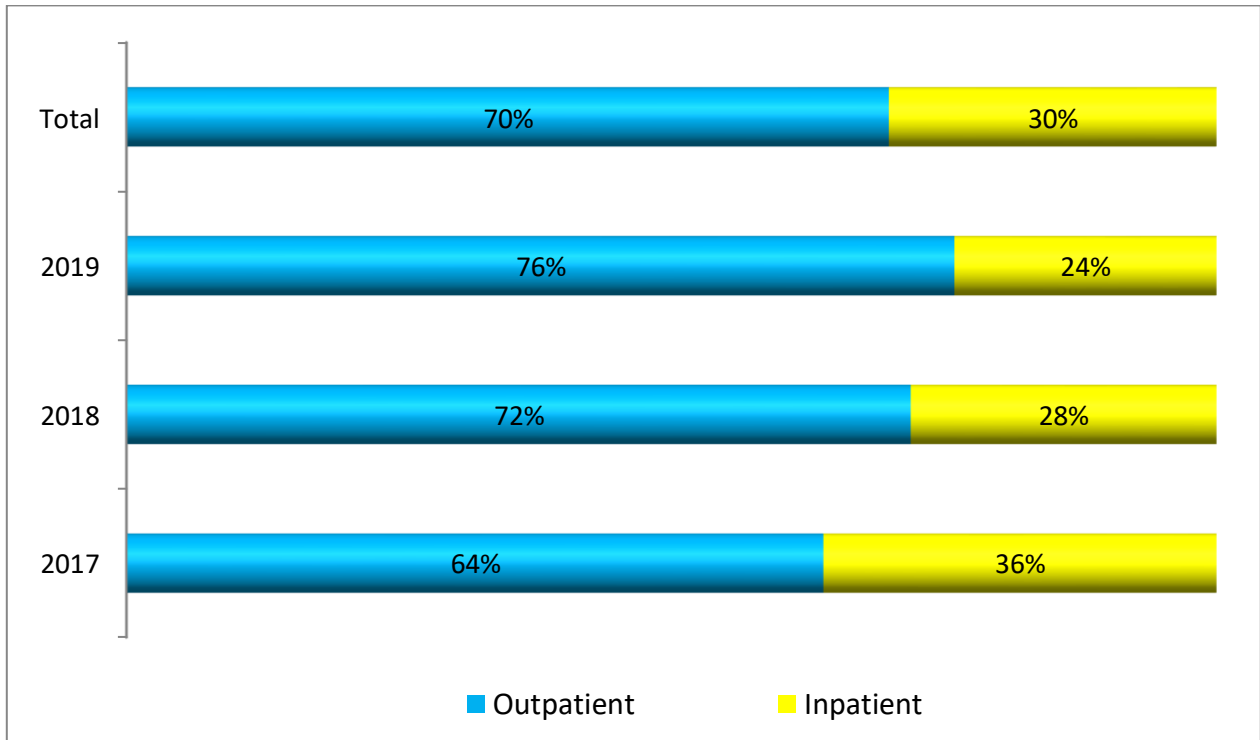
Concerning Chachava Clinic and foreign patients arriving for assisted reproductive services in Georgia, “source countries”/countries of origin of patients are considerably different compared to other clinics included in statistical analysis. More specifically, during three years, 320 foreign patients have referred to the clinic; 75 patients were from China, which is 23% of total number; 47 patients (15%) arrived from USA; 46 patients (14%)- from Israel; 21 patients (7%) – from Sweden; 4 patients (4%)- from Australia; 12 patients (4%) from India and 105 patients (33%) were from other countries (graph #2).



Graph #2. Number of foreign patients in Chachava Clinic in years 2017-2019, by “source countries”.

Source: research findings.

Foreign patients have visited these six medical facilities for various medical services, which were grouped as outpatient and inpatient services. In 2017-2019 years, total number of foreign patients treated in five clinics was - 27 043; 70% of them- 19 025 patients received outpatient services, whereas 8018 patients (30%) received inpatient treatment. Based on provided data, the share of inpatient services in above-mentioned clinics was declining by years. Accordingly, there was an upward trend of outpatient medical services. To illustrate, in 2017 ^{წელს} outpatient visits made 64% and hospital/inpatient services 36%; in 2018 Outpatient services constituted 72% and inpatient services-28%; in 2019 this correlation was 76% and 24% respectively (Graph #4).



Graphic # 4. Distribution of foreign patients by outpatient and inpatient services in years 2017-2019.

Source: research findings.

Gap Analysis

After summarizing differences between findings of narrative review and results of in-depth interviews and after conducting gap analysis, the following was derived:

1. In the literature, international accreditation of medical facilities is considered as essential and obligatory for participation in medical tourism industry. However, in Georgia, according to the results of the presented research, international accreditation is not demanded from medical tourists or partner medical tourism facilitator companies. The majority of respondents state, that it is desirable for medical facilities to have an international accreditation, in general, but at the present it is not necessary. On the opposite, in their opinion, it will be hard for clinics to incur such great expenditures on international accreditations and yield good returns (such as JCI or Temos International).

2. Literature review clearly shows, that Governments of the countries, that have become top destinations and successful in medical tourism, have played key role by putting this direction on the top of their agenda and enacting policy for supporting and promoting medical tourism. Currently, Georgia's government does not have defined policy and strategy for medical tourism development in the country, this issue is not included in agendas of any governmental units, neither Ministry of Healthcare nor Ministry of Economic Development.

Conclusions and recommendations

Based on narrative review and results of the research, the following conclusions were drawn:

1. Georgia's healthcare sector has a sufficient potential for medical tourism development in direction of cardio surgery, plastic/cosmetic surgery, assisted reproductive services and dentistry.
2. The majority of foreign patients treated in Georgia's hospitals were from Russia, Azerbaijan and Armenia. However, for assisted reproductive services a rapidly growing number of patients arrive from China, USA, Israel, Arab countries etc.
3. Georgia's medical facilities have got perspective to attract patients from other target countries as well; at present, there is very low or no referral of patients from these countries.
4. Georgia is not positioned, as a medical tourism destination country, on a global market. This is caused by Georgia's government's low involvement and engagement, absence of specific and determined strategy in this direction and low awareness about Georgia's healthcare sector's achievements in potential source countries.
5. Main barriers for the medical tourism direction in Georgia were identified:
 - e) Extremely low number of internationally accredited providers, in the hospital sector. This represents a problem, since quality of medical services can be questioned, resulting on low trust levels in customers.
 - f) Low levels of qualification and awareness regarding medical tourism direction in management of medical facilities; moreover, lack of communication, collaboration and cooperation was found among managers of clinics involved in this direction.

- g) Low levels of cooperation and coordination among medical tourism facilitators/mediators and medical facilities, given the small number of medical tourism facilitator companies and agencies on Georgia's medical tourism market (working on inbound medical tourism);
 - h) Absence of direct flights with many target/source countries, low quality of services and relatively high prices of tickets.
6. Based on statistical data provided from six hospitals, in years 2016-2019, there was a declining trend of medical tourists in four clinics. However, in two other clinics increasing trend was observed, which is explained by the fact, that in both of them, medical tourism was determined as a strategic priority and efforts in this direction were increased significantly.
 7. Non-existence of common registration and accounting practices of medical tourists in hospitals and in the country, represent a problem. Accordingly, there are no reliable data necessary for analytical calculations.

According to the results of the research, the following recommendations were elaborated for medical tourism development in Georgia:

1. It is essential to position and promote country on target markets to make Georgia recognized, globally, as a medical tourism destination. This goal cannot be achieved without government's active involvement. Therefore, it is a government's responsibility to elaborate appropriate strategic plan for medical tourism development, to strengthen its role and engagement and be in a leadership position to integrate efforts of various stakeholders.
2. It is essential to establish accreditation system of healthcare facilities, which will represent a well-approved model for improving quality of medical services. Moreover, it is desirable to encourage international accreditation of clinics, by introducing financial stimuli from government's or private insurance companies' side.
3. Coordination and cooperation among medical tourism facilitators and healthcare facilities should be improved. Furthermore, management and administrative personnel of clinics should be trained purposely to increase their qualification and awareness about requirements and specific features of medical tourism.

4. To develop medical tourism direction, it is important to assist aviatravel, to establish direct flights with target countries.
5. Cooperation between medical facilities and spa-resourts of the country should be encouraged to integrate services of both sectors.
6. In order to improve accountability of statistical data about medical tourists, it should be mandatory for medical facilities to register information about foreign patients, in pre-defined form.

List of published scientific works on the topic of doctorate thesis:

Mikava N., Nikoleishvili E., (2017) – Medical Tourism Industry: Its Framework and Impact on the Global Healthcare. - *Caucasus Journal of Health Sciences and Public Health*, V. 1, Sup. 2. -

www.caucasushealth.ge

Mikava N., Vasadze O., (2018) – Challenges and Barriers for Medical Tourism Development in Georgia – First International Scientific-Practical Conference “New Initiatives”.

Mikava N., Vasadze O., (2020) – Georgia’s Perspectives in Medical Tourism – Challenges, Barriers, in Healthcare Sector. – *Georgian Medical News*. www.geomednews.com