

شناسایی، اعتبارسنجی و به روزرسانی عوامل مؤثر بر آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران

زهرا هاشمی دهقی^۱، حامد کریمی شیرازی^۲، سیده‌های حسینی^۳، یاسمن پورموسی^۴

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: در شرایط رقابتی گردشگری پزشکی، جذب بیماران بین‌المللی مستلزم کسب آمادگی بیمارستان‌ها در زمینه‌ی عوامل مؤثر می‌باشد. لذا این مطالعه با هدف شناسایی و اعتبارسنجی عوامل مؤثر بر آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران بین‌المللی انجام شد.

روش‌ها: این پژوهش توصیفی- کاربردی در سال ۱۴۰۳ در دانشگاه علوم پزشکی البرز اجرا شد. با تحلیل منابع علمی موجود در پایگاه‌های معتبر بین‌المللی و داخلی و مشارکت ۱۴ نفر از خبرگان، عوامل مؤثر، شناسایی، ارزیابی و دسته‌بندی شدند. روایی محتوا با روش لاوشه و پایایی ابزار با آلفای کرونباخ تأیید شد.

یافته‌ها: ۵۹ عامل مؤثر بر جذب بیماران بین‌المللی را شناسایی شد که پس از تأیید، بر اساس همگنی و کاربرد مشابه در ۱۵ گروه شامل: ۱- پاسخگویی به بیماران؛ ۲- امکانات اقامتی، رفاهی و تفریحی؛ ۳- ارتباط مناسب با بیماران؛ ۴- گواهینامه‌های بین‌المللی؛ ۵- توجه به بیماران؛ ۶- سرعت در ارائه‌ی خدمات؛ ۷- تیم درمان متخصص؛ ۸- انتظارات مدیریتی، اقتصادی و بیمه‌ای؛ ۹- تجهیزات درمانی و پزشکی؛ ۱۰- ایمنی بیماران؛ ۱۱- اقدامات تشخیصی و درمانی پیشرفته؛ ۱۲- حریم خصوصی بیماران؛ ۱۳- دسترسی بیماران به خدمات؛ ۱۴- اعتبار و شهرت ارائه‌دهنده و ۱۵- ارتقای مستمر کیفیت؛ دسته‌بندی شدند. پایایی عوامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۱۲ تأیید شد.

نتیجه‌گیری: این عوامل می‌تواند به عنوان چهارچوب مفهومی برای سیاستگذاران، مدیران و دیگر ذینفعان حوزه‌ی گردشگری سلامت عمل نماید؛ لذا پیاده‌سازی یکپارچه این عوامل برای بهبود روند جذب بیماران بین‌المللی و توسعه‌ی گردشگری سلامت و ارتقای جایگاه رقابتی بیمارستان‌ها توصیه می‌شود.

واژگان کلیدی: گردشگری سلامت بیماران بین‌المللی؛ بیمارستان؛ عوامل مؤثر

ارجاع: هاشمی دهقی زهرا، کریمی شیرازی حامد، حسینی سیده‌های، پورموسی یاسمن. شناسایی، اعتبارسنجی و به روزرسانی عوامل مؤثر بر آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران. مجله دانشکده پزشکی اصفهان ۱۴۰۵؛ ۴۴ (۸۶۴): ۱۰۴۴-۱۰۵۵.

مقدمه

گردشگری پزشکی، به‌عنوان بخشی حیاتی از گردشگری سلامت شامل ارائه مداخلات پزشکی و درمانی در کنار خدمات مرتبط است و در سال‌های اخیر رشد سریعی را تجربه کرده است. این نوع گردشگری به بیماران در کشورهای کمتر توسعه‌یافته امکان می‌دهد تا به‌دنبال دریافت مراقبت‌های پزشکی با کیفیت در خارج از کشور باشند (۱). بازار گردشگری سلامت رو به رشد و رقابتی می‌باشد و این روند در سال‌های آینده نیز توسعه خواهد یافت و با این شرایط

موفقیت در این حوزه به فراهم‌سازی محیطی مناسب برای جذب بیماران بین‌المللی، رضایت آن‌ها، و ارائه تجربه‌ای مطلوب در خدمات درمانی وابسته است (۲).

عوامل متعددی در جذب گردشگران پزشکی نقش دارند، اما کیفیت خدمات ارائه‌شده و رضایت بیماران از درمان، مهم‌ترین عوامل محسوب می‌شوند (۳). همچنین، ارائه‌ی خدمات درمانی باکیفیت و مقرون‌به‌صرفه از دیگر عوامل کلیدی است که رضایت بیماران بین‌المللی را تضمین می‌کند (۴). در این میان، بیمارستان‌ها به‌عنوان

۱- دکترای تخصصی، شبکه بهداشت و درمان شهرستان چهارباغ، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران

۲- کارشناس ارشد، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

۳- استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران

۴- مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران

۵- دانشجوی دکترای تخصصی، گروه مدیریت، سیاستگذاری و اقتصاد سلامت، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

نویسنده‌ی مسؤول: سیده‌های حسینی: استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی البرز و مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران

Email: hadihosseini@live.com

موجود در ادبیات علمی مرتبط با عوامل مؤثر بر گردشگری پزشکی و ضرورت‌ها و فرصت‌های پیش‌گفت، این مطالعه با هدف شناسایی و اعتبارسنجی عوامل مؤثر بر آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران بین‌المللی در بستر بومی ایران طراحی و اجرا شده است.

روش‌ها

این پژوهش توصیفی- کاربردی در سال ۱۴۰۳ در دانشگاه علوم پزشکی البرز انجام شد. هدف پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران بین‌المللی بود.

شرکت‌کنندگان شامل ۱۴ نفر از خبرگان حوزه سلامت بودند که به صورت هدفمند انتخاب شدند. معیار ورود شامل داشتن حداقل پنج سال تجربه کاری در حوزه مرتبط با گردشگری پزشکی، اشتغال در سمت‌های مدیریتی یا سیاست‌گذاری حوزه سلامت، و یا فعالیت دانشگاهی در زمینه مدیریت خدمات درمانی بود. معیار خروج، نداشتن تجربه مرتبط یا عدم تمایل به ادامه همکاری در فرآیند تحقیق بود. خبرگان از میان اساتید دانشگاه، سیاست‌گذاران سلامت، و مدیران و کارشناسان بیمارستانی انتخاب شدند. دعوت از خبرگان از طریق مکاتبات رسمی و تماس مستقیم صورت گرفت. مشخصات کامل خبرگان در جدول ۱ ارائه شده است.

برای شناسایی عوامل مؤثر، از مطالعه کتابخانه‌ای و مرور منابع علمی داخلی و خارجی استفاده شد. پایگاه‌های بین‌المللی Web of Science، Scopus و PubMed و همچنین پایگاه‌های داخلی SID و مگایران و موتور جستجوی Google Scholar به عنوان منابع اصلی مورد استفاده قرار گرفتند. کلیدواژه‌های اصلی شامل "Medical tourism"، "International patients"، "Hospital readiness" و معادل‌های فارسی آن‌ها بودند. بازه زمانی جستجو از سال ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۳ در نظر گرفته شد. به منظور شفافیت و بازتولیدپذیری جستجو، استراتژی‌های جستجو در پایگاه‌های مختلف با استفاده از عملگرهای بولی AND و OR طراحی شد. نمونه‌ای از استراتژی جستجو در پایگاه‌های بین‌المللی به شرح زیر بود:

("medical tourism" OR "health tourism" OR "international patients") AND ("hospital readiness" OR "hospital preparedness" OR "hospital capacity") AND ("influencing factors" OR "determinants" OR "barriers" OR "facilitators"[Title/Abstract]) AND ("2010/01/01"[Date - Publication]: "2023/12/31"[Date - Publication])

و نمونه از استراتژی جستجو در پایگاه‌های فارسی به شرح ذیل بود:

«گردشگری سلامت» OR «گردشگری پزشکی» OR «بیماران بین‌المللی» AND «آمادگی بیمارستان» OR «توانمندی بیمارستان» OR «ظرفیت بیمارستان» AND «عوامل مؤثر» OR «موانع» OR «تسهیل‌گرها» سال انتشار: ۱۳۸۹ تا ۱۴۰۲.

یکی از اصلی‌ترین ارثه‌دهندگان خدمات پزشکی، نقش مهمی در فرایند جذب بیماران بین‌المللی ایفا می‌کنند. در راستای بهبود کیفیت خدمات درمانی و افزایش رضایت بیماران، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بر تأسیس واحد بیماران بین‌الملل در بیمارستان‌ها تأکید کرده است و در قالب چک‌لیست مربوطه الزامات راه‌اندازی این بخش را ذکر نموده است (۵)؛ که وظیفه این واحد فراهم‌سازی آمادگی‌های لازم برای جذب بیماران خارجی از طریق هماهنگی برای ارائه خدمات متنوع، مانند پذیرش سریع و بدون نوبت، پیگیری درمان، و سایر خدمات مرتبط است.

با وجود الزامی بودن اخذ مجوز واحد بیماران بین‌الملل برای بیمارستان‌ها، بسیاری از بیمارستان‌های کشور همچنان فاقد سازوکارهای علمی و به‌روز برای پذیرش و درمان بیماران بین‌المللی هستند. در اغلب موارد، فرآیند پذیرش این بیماران مشلبه بیماران داخلی است که مشکلات متعددی ایجاد کرده و توان رقابتی بیمارستان‌ها را در سطح بین‌المللی کاهش داده است. در این راستا، بیمارستان‌ها نیازمند طراحی فرآیندهایی کارآمد برای ارائه خدمات درمانی با سرعت، کیفیت و هزینه مناسب هستند. علاوه بر این، برنامه‌ریزی دقیق در زمینه پذیرش بیماران قبل از ورود به کشور، انتقال آن‌ها از فرودگاه، و ارائه خدمات رفاهی نظیر اقامتگاه، حمل و نقل شهری، و خدمات گردشگری نیز ضروری است (۵، ۶).

اگرچه روند اخذ مجوز راه‌اندازی بخش بیماران بین‌المللی در بیمارستان‌ها از ستاد گردشگری سلامت وزارت بهداشت رو به توسعه می‌باشد، ولی بیمارستان‌های کشور در زمینه جذب بیماران بین‌المللی با تهدید جدی از سوی رقبای منطقه‌ای مواجه می‌باشند (۷). در سطح بین‌الملل نیز مقالات و چک‌لیست‌های مختلفی برای معرفی عوامل مؤثر بر جذب بیماران بین‌المللی منتشر شده است؛ با این حال، اغلب آن‌ها بیشتر به سطح کلان، سیاست‌گذاری یا چارچوب‌های عمومی پرداخته‌اند و کمتر به بررسی دقیق عوامل اجرایی و عملیاتی در سطح بیمارستان‌ها به‌ویژه در بستر ایران توجه داشته‌اند. این موضوع نشان می‌دهد که در کنار اقدامات زیرساختی و مدیریتی و علاوه بر الزامات ذکر شده در چک‌لیست ارائه‌شده از سوی وزارت بهداشت (۵)، باید به‌طور جامع به شناسایی و به‌روزرسانی عوامل مؤثر بر جذب بیماران بین‌المللی پرداخته شود.

در نظام سلامت ایران، بیشترین منابع و امکانات به بخش درمان و بیمارستان‌ها اختصاص می‌یابد، و بیمارستان‌ها می‌توانند از این ظرفیت فیزیکی، انسانی و مالی در بسترسازی برای پذیرش بیماران بین‌المللی اقدام نمایند. بنابراین، رقابت‌پذیری در حوزه گردشگری پزشکی تنها در گروی انطباق با چک‌لیست‌های رسمی نیست، بلکه مستلزم توجه به شرایط بومی و شناسایی دقیق عواملی است که آمادگی بیمارستان‌ها را برای جذب بیماران خارجی ارتقا می‌بخشد. با در نظر گرفتن شکاف

جدول ۱. اطلاعات خبرگان مطالعه

ردیف	تخصص	شغل	تجربه
۱	دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی	عضو هیأت علمی دانشگاه	بیش از ۵ سال
۲	دکتری تخصصی اقتصاد سلامت	عضو هیأت علمی دانشگاه	بیش از ۵ سال
۳	دکتری تخصصی سیاستگذاری سلامت	عضو هیأت علمی دانشگاه	بیش از ۵ سال
۴	پزشک متخصص	ریاست بیمارستان	بالاتر از ۱۰ سال
۵	کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی	مدیر بیمارستان	۱۰
۶	دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی	مدیر دانشگاهی	بالاتر از ۱۰ سال
۷	کارشناس ارشد گردشگری	فعال در حوزه گردشگری	بالاتر از ۱۰ سال
۸	کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی	مدیر دانشگاهی	بیش از ۵ سال
۹	پزشک عمومی	مدیر بیمارستان	۸
۱۰	کارشناس مدیریت اطلاعات سلامت	مسئول بهبود کیفیت	بالاتر از ۱۰ سال
۱۱	کارشناس ارشد پرستاری	مدیر شرکت تسهیلگر گردشگری سلامت	۹
۱۲	پزشک عمومی	مدیر بیمارستان	۱۰
۱۳	پزشک عمومی	فعال در حوزه گردشگری سلامت	۵
۱۴	پزشک متخصص	ریاست	بالاتر از ۱۰ سال

«کم»، «خیلی کم» طراحی شده بودند. مقدار ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۷/۰ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب ابزار بود.

یافته‌ها

پس از جستجوهای صورت گرفته در منابع کتابخانه‌ای حوزه گردشگری پزشکی، تعداد ۵۹ عامل مؤثر بر جذب بیماران بین‌المللی شناسایی شدند که در جدول ۲ آمده است.

در ادامه روایی عوامل شناسایی شده در خصوص تأثیر بر کسب آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران بین‌المللی از منظر خبرگان با استفاده از ضریب لاوشه بررسی گردید. هدف از ارزیابی ضریب لاوشه، پاسخ به این سؤال است که آیا محتوای ابزار قابلیت اندازه‌گیری هدف تعریف شده را دارد یا خیر؟ به این منظور پرسش‌نامه‌ای با هدف مناسب بودن هر یک از سؤال‌های مربوط به هر شاخص، در سه گزینه «ضروری است»، «مفید است ولی ضرورتی ندارد» و «ضرورتی ندارد» به ۱۴ خبره ارائه گردید و در مرحله بعد ضریب هر کدام از سؤال‌ها محاسبه شده و ضرایب بدست آمده با ضریب اعتبار محتوای لاوشه (۰/۵۱) مورد مقایسه قرار گرفت. نتایج ضرایب در جدول ۳ آمده است.

بر اساس نتایج ضریب لاوشه، همه ۵۹ شاخص شناسایی شده تایید شدند و در ادامه عوامل شناسایی شده بر اساس معیارهای سنخیت، همگن بودن، قرابت معنایی و کاربردهای مشابه بر اساس اجماع خبرگان گروه‌بندی شدند. بنابراین عواملی که از منظر خبرگان دارای مشابهت و معنای یکسانی بودند در دسته‌های بزرگتری قرار گرفتند که این اطلاعات در جدول ۴ آمده است.

معیار ورود شامل مقالات پژوهشی، گزارش‌ها و اسناد معتبر مرتبط با آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران بین‌المللی بود. منابعی که به‌طور مستقیم به موضوع پژوهش ارتباط نداشتند یا فاقد کیفیت علمی کافی بودند، از مطالعه خارج شدند. علاوه بر این، فرم الزامات راه‌اندازی بخش بیماران بین‌المللی (IPD) (۵) به‌عنوان منبع اطلاعاتی کلیدی مورد استفاده قرار گرفت. مطالعات انتخاب شده با رویکرد «تحلیل مضمون» بررسی شدند. بدین ترتیب که داده‌های استخراج‌شده ابتدا کدگذاری و سپس بر اساس شباهت‌ها و تفاوت‌ها در قالب مضامین اصلی و فرعی سازمان‌دهی شدند. این مضامین مبنای اولیه تدوین عوامل تحقیق قرار گرفتند و در ادامه طی فرایند اجماع خبرگان نهایی‌سازی شدند.

برای ارزیابی روایی محتوای عوامل شناسایی شده، پرسش‌نامه‌ای طراحی شد که در آن خبرگان هر عامل را در سه سطح «ضروری است»، «مفید است ولی ضرورتی ندارد» و «ضرورتی ندارد» ارزیابی کردند. نسبت روایی محتوایی (CVR (Content Validity Ratio)) هر گویه با استفاده از فرمول لاوشه محاسبه شد. برای ۱۴ نفر خبره، مقدار بحرانی CVR برابر با ۰/۵۱ بود (۸) که در این مطالعه حاصل شد و نشان‌دهنده روایی محتوای مناسب ابزار بود.

$$CVR = \frac{(ne - \frac{N}{2})}{N/2}$$

پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد ارزیابی قرار گرفت. این بررسی در نمونه‌ای شامل ۳۰ نفر از مدیران و کارشناسان بیمارستانی آشنا با گردشگری پزشکی انجام شد. پرسش‌ها در قالب طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای «خیلی زیاد»، «زیاد»، «متوسط»، «کم» و «خیلی کم» طراحی شدند.

جدول ۲. عوامل مؤثر بر جذب بیماران بین‌المللی

ردیف	عوامل	منبع
۱	تلفن‌های پاسخگوی سریع	(۹، ۱۰)
۲	فضای ارتباطی پاسخگو در بستر وب‌سایت	(۱۱-۱۴)
۳	فضای ارتباطی پاسخگو در بستر شبکه‌های اجتماعی (حداقل ۱ مورد)	(۱۱-۱۳)
۴	ارتباط کلامی	(۹)
۵	پوشش استاندارد	(۱۵)
۶	نحوه‌ی برخورد با گردشگر خارجی	(۱۵)
۷	تکریم بیمار	(۱۵)
۸	پاسخگویی	(۹، ۱۶)
۹	سرعت در ارائه خدمات	(۱۰، ۱۶)
۱۰	پیگیری پس از ارائه خدمات	(۹)
۱۱	هتلینگ بیمار	(۵، ۱۱، ۱۷)
۱۲	هتلینگ همراه بیمار	(۵، ۱۱، ۱۷)
۱۳	امکانات رفاهی	(۱۵، ۱۸)
۱۴	امکانات اقامتی/تفریحی غیرپزشکی در بیمارستان	(۱۸)
۱۵	جاذبه‌های توریستی در شهر و استان مورد نظر	(۱۹)
۱۶	جاذبه‌های توریستی در کشور	(۱۹)
۱۷	امکانات اقامتی در شهر مورد نظر	(۱۸)
۱۸	امکانات تفریحی در شهر مورد نظر	(۱۸، ۱۹)
۱۹	پزشکان حرفه‌ای (دانش، تجربه، تعهد)	(۱۲، ۱۵، ۱۸، ۲۰-۲۲)
۲۰	پرستاران حرفه‌ای	(۱۲، ۱۵، ۱۸، ۲۰، ۲۱)
۲۱	پیراپزشکان حرفه‌ای	(۱۲، ۱۸، ۲۰، ۲۱)
۲۲	مدیران حرفه‌ای (دانش، تجربه، تعهد)	(۱۱، ۱۲، ۱۸، ۲۰-۲۲)
۲۳	کارکنان اداری حرفه‌ای	(۱۲، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۳)
۲۴	کارکنان پشتیبانی حرفه‌ای	(۱۲، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۳)
۲۵	کارکنان خدماتی حرفه‌ای	(۱۲، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۳)
۲۶	تجهیزات پزشکی	(۵، ۹، ۱۷، ۱۹)
۲۷	تجهیزات خدمات درمانی (تخت، برانکارد، ویلچر، تجهیزات ایمنی، تجهیزات امنیتی)	(۵، ۹، ۱۷، ۱۹، ۲۱)
۲۸	ایمنی پزشکی	(۵)
۲۹	ایمنی دارویی	(۵)
۳۰	ایمنی بیمارستانی	(۵)
۳۱	تعرفه خدمات پزشکی	(۹، ۱۱، ۱۲، ۱۹، ۲۰، ۲۴، ۲۵)
۳۲	پوشش بیمه سلامت	(۹، ۱۱، ۱۲، ۱۹، ۲۰، ۲۴، ۲۵)
۳۳	پوشش بیمه گردشگری (حوادث، مسافرت و ...)	(۱۳)
۳۴	مدیریت اقتصادی بیمارستان	(۱۱، ۲۴)
۳۵	دردسترس بودن اسناد پزشکی برای بیمار	(۵، ۱۶، ۱۷)
۳۶	اشتراک‌گذاری در لحظه اطلاعات	(۵، ۱۶، ۱۷)
۳۷	پروسیجرهای درمانی	(۵، ۱۲، ۱۹-۱۷)
۳۸	هوش مصنوعی	(۲۱)
۳۹	پزشکی از راه دور	(۱۳-۱۱، ۲۱)
۴۰	تسهیل در اخذ روادید	(۱۱)
۴۱	دستورالعمل‌های ارائه خدمات به گردشگر سلامت	(۵، ۱۱، ۱۶، ۱۷)

جدول ۲. عوامل مؤثر بر جذب بیماران بین‌المللی (ادامه)

ردیف	عوامل	منبع
۴۲	حفظ حریم خصوصی	(۱۹)
۴۳	محرمانگی اطلاعات پزشکی	(۵)
۴۴	دسترسی به فرودگاه	(۵)
۴۵	دسترسی به وسایل نقلیه عمومی و خصوصی	(۵)
۴۶	دسترسی به راه‌های ارتباطی (مواصلاتی)	(۵)
۴۷	آموزش رعایت حقوق گردشگران پزشکی جهت کارکنان	(۲۵، ۱۱)
۴۸	آموزش به بیمار و همراه	(۲۵، ۱۱)
۴۹	اعتبار و شهرت بیمارستان	(۱۲)
۵۰	اعتبار و شهرت پزشکان	(۱۲، ۹)
۵۱	اعتبار و شهرت دانشگاه علوم پزشکی	(۱۲، ۹)
۵۲	جایگاه بیمارستان در بستر موتورهای جستجو (مانند گوگل) و شبکه‌های مجازی	(۲۱، ۱۴، ۱۲، ۱۱)
۵۳	تبلیغات میدانی بیمارستان	(۱۱، ۹)
۵۴	معرفی دوستان و آشنایان (شبکه‌سازی)	(۱۴، ۹)
۵۵	وب‌سایت بیمارستان	(۲۱، ۱۱-۱۴)
۵۶	شبکه‌های اجتماعی در بستر اینترنت	(۲۱، ۱۴، ۱۲، ۱۱)
۵۷	پایش و ارزیابی مستمر کیفیت خدمات (مانند اعتباربخشی ملی)	(۲۷، ۲۶، ۲۴، ۱۸، ۱۶، ۱۱)
۵۸	استقرار مدل‌های بهبود عملکرد (مانند ISO)	(۲۶، ۱۸، ۱۶، ۱۱)
۵۹	گواهی‌های بین‌المللی (مانند JCI)	(۲۶، ۱۸، ۱۶، ۱۱)

جدول ۳. مقادیر CVR عوامل مؤثر بر کسب آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران بین‌المللی

عوامل	غیر ضروری	مفید	ضروری	تعداد خبرگان	CVR	نتیجه
تلفن‌های پاسخگوی سریع	۰	۲	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
فضای ارتباطی پاسخگو در بستر وب‌سایت	۰	۳	۱۱	۱۴	۰/۷۵	تأیید
فضای ارتباطی پاسخگو در بستر شبکه‌های اجتماعی (حداقل ۱ مورد)	۱	۰	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
ارتباط کلامی	۰	۳	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
پوشش استاندارد	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
نحوه‌ی برخورد با گردشگر خارجی	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
تکریم بیمار	۰	۱	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
پاسخگویی	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
سرعت در ارائه خدمات	۰	۳	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
پیگیری پس از ارائه خدمات	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
هتلینگ بیمار	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
هتلینگ همراه بیمار	۲	۱	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
امکانات رفاهی	۰	۳	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
امکانات اقامتی / تفریحی غیرپزشکی در بیمارستان	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
جاذبه‌های توریستی در شهر و استان مورد نظر	۰	۲	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
جاذبه‌های توریستی در کشور	۰	۱	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
امکانات اقامتی در شهر مورد نظر	۰	۳	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
امکانات تفریحی در شهر مورد نظر	۰	۱	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
پزشکان حرفه‌ای (دانش، تجربه، تعهد)	۰	۱	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
پرستاران حرفه‌ای	۰	۲	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید

جدول ۳. مقادیر CVR عوامل مؤثر بر کسب آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران بین‌المللی

عوامل	غیر ضروری	مفید	ضروری	تعداد خبرگان	CVR	نتیجه
پیراپزشکان حرفه‌ای	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
مدیران حرفه‌ای (دانش، تجربه، تعهد)	۰	۲	۱۴	۱۴	۰/۷۵	تأیید
کارکنان اداری حرفه‌ای	۲	۱	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
کارکنان پشتیبانی حرفه‌ای	۰	۱	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
کارکنان خدماتی حرفه‌ای	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
تجهیزات پزشکی	۰	۳	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
تجهیزات خدمات درمانی (تخت، برانکارد، ویلچر، تجهیزات ایمنی، تجهیزات امنیتی)	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
ایمنی پزشکی	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
ایمنی دارویی	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
ایمنی بیمارستانی	۰	۰	۱۴	۱۴	۱/۰۰	تأیید
تعرفه خدمات پزشکی	۰	۳	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
پوشش بیمه سلامت	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
پوشش بیمه گردشگری (حوادث، مسافرت و...)	۰	۱	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
مدیریت اقتصادی بیمارستان	۰	۱	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
در دسترس بودن اسناد پزشکی برای بیمار	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
اشتراک‌گذاری در لحظه اطلاعات	۰	۲	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
پروسیجرهای درمانی	۰	۲	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
هوش مصنوعی	۰	۱	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
پزشکی از راه دور	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
تسهیل در اخذ روادید	۰	۰	۱۴	۱۴	۱/۰۰	تأیید
دستورالعمل‌های ارائه خدمات به گردشگر سلامت	۲	۱	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
حفظ حریم خصوصی	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
محرمانگی اطلاعات پزشکی	۰	۲	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
دسترسی به فرودگاه	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
دسترسی به وسایل نقلیه عمومی و خصوصی	۲	۰	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
دسترسی به راه‌های ارتباطی (مواصلاتی)	۲	۱	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
آموزش رعایت حقوق گردشگران پزشکی جهت کارکنان	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
آموزش به بیمار و همراه	۰	۲	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
اعتبار و شهرت بیمارستان	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
اعتبار و شهرت پزشکان	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
اعتبار و شهرت دانشگاه علوم پزشکی	۰	۳	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
جایگاه بیمارستان در بستر موتورهای جستجو (مانند گوگل) و شبکه‌های مجازی	۰	۱	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
تبلیغات میدانی بیمارستان	۱	۲	۱۱	۱۴	۰/۵۷	تأیید
معرفی دوستان و آشنایان (شبکه‌سازی)	۰	۰	۱۴	۱۴	۱/۰۰	تأیید
وب‌سایت بیمارستان	۱	۰	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
شبکه‌های اجتماعی در بستر اینترنت	۱	۰	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
پایش و ارزیابی مستمر کیفیت خدمات (مانند اعتباربخشی ملی)	۱	۰	۱۳	۱۴	۰/۸۵	تأیید
استقرار مدل‌های بهبود عملکرد (مانند ISO)	۰	۲	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید
گواهی‌های بین‌المللی (مانند JCI)	۱	۱	۱۲	۱۴	۰/۷۱	تأیید

جدول ۴. دسته‌بندی عوامل مؤثر بر آمادگی بیمارستان‌های دانشگاهی برای جذب بیماران بین‌المللی

ردیف	عوامل اصلی	عوامل فرعی
۱	میزان پاسخگویی به بیماران و همراه	فضای ارتباطی پاسخگو در بستر وب‌سایت فضای ارتباطی پاسخگو در بستر شبکه‌های اجتماعی تلفن‌های پاسخگوی سریع پاسخگویی تمام وقت به صورت ۲۴ ساعته در دسترس بودن اسناد پزشکی برای ارائه به بیمار
۲	وجود امکانات اقامتی، رفاهی و تفریحی	امکانات رفاهی هتلینگ بیمار هتلینگ همراه بیمار امکانات اقامتی/تفریحی غیرپزشکی در بیمارستان جاذبه‌های توریستی در شهر و استان مورد نظر جاذبه‌های توریستی در کشور امکانات اقامتی در شهر مورد نظر امکانات تفریحی در شهر مورد نظر
۳	وجود بستر ارتباط مناسب با بیماران	شبکه‌های اجتماعی در بستر اینترنت ارتباط کلامی وب‌سایت بیمارستان
۴	اخذ استانداردها و گواهینامه‌های بین‌المللی	گواهی‌های بین‌المللی (مانند JCI) استقرار مدل‌های بهبود عملکرد (مانند ISO)
۵	توجه به بیماران	نحوه‌ی برخورد متناسب با بیمار خارجی تکریم بیمار آموزش به بیمار و همراه آموزش رعایت حقوق گردشگران پزشکی جهت کارکنان
۶	سرعت در ارائه خدمات	سرعت در ارائه خدمات پیگیری پس از ارائه خدمات اشتراک‌گذاری در لحظه اطلاعات
۷	داشتن تیم درمان متخصص	پزشکان حرفه‌ای (دانش، تجربه، تعهد) پرستاران حرفه‌ای پیراپزشکان حرفه‌ای کارکنان اداری حرفه‌ای کارکنان پشتیبانی حرفه‌ای کارکنان خدماتی حرفه‌ای
۸	توجه به انتظارات مدیریتی، اقتصادی و بیمه‌ای	مدیران حرفه‌ای (دانش، تجربه، تعهد) مدیریت اقتصادی بیمارستان تعرفه خدمات پزشکی پوشش بیمه سلامت پوشش بیمه گردشگری (حوادث، مسافرت و ...)
۹	در اختیار داشتن تجهیزات درمانی و پزشکی پیشرفته	تجهیزات پزشکی تجهیزات خدمات درمانی (تخت، برانکارد، ویلچر، تجهیزات ایمنی، تجهیزات امنیتی) کاربست هوش مصنوعی
۱۰	رعایت ایمنی بیماران	ایمنی پزشکی ایمنی دارویی ایمنی بیمارستانی

جدول ۴: دسته‌بندی عوامل مؤثر بر آمادگی بیمارستان‌های دانشگاهی برای جذب بیماران بین‌المللی

ردیف	عوامل اصلی	عوامل فرعی
۱۱	اقدامات تشخیصی و درمانی پیشرفته طبق راهنماهای بالینی استاندارد	پروسیجرهای درمانی
۱۲	رعایت حریم خصوصی بیماران	حفظ حریم خصوصی محرمانگی اطلاعات پزشکی
۱۳	دسترسی بیماران به خدمات	دسترسی به راه‌های ارتباطی (مواصلاتی) دسترسی به فرودگاه دسترسی به وسایل نقلیه عمومی و خصوصی تسهیل در اخذ روادید پزشکی از راه دور
۱۴	توجه به اعتبار و شهرت ارائه دهنده بر اساس اصول بازاریابی	اعتبار و شهرت بیمارستان اعتبار و شهرت پزشکان اعتبار و شهرت دانشگاه علوم پزشکی جایگاه بیمارستان در بستر موتورهای جستجو (مانند گوگل) و شبکه‌های مجازی تبلیغات میدانی بیمارستان معرفی دوستان و آشنایان (شبکه‌سازی)
۱۵	توجه به ارتقای مستمر کیفیت خدمات	پایش و ارزیابی مستمر کیفیت خدمات (مانند اعتباربخشی ملی) دستورالعمل‌های ارائه‌ی خدمات به گردشگر سلامت پوشش استاندارد

در خصوص پایایی عوامل شناسایی شده مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۱۲ به دست آمد که با توجه به اینکه آلفای کرونباخ بیش از ۰/۷ برای تأیید پایایی عوامل مورد قبول است لذا پایایی عوامل شناسایی شده تأیید گردید.

بحث

بر اساس مطالعات، ۵۹ عامل کلیدی به‌عنوان مؤلفه‌های مؤثر در آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران بین‌المللی شناسایی شده است. این عوامل در ۱۵ گروه اصلی دسته‌بندی گردیده‌اند و مطابق تأکید سایر مطالعات به‌طور مستقیم بر انتخاب و تمایل بیماران خارجی برای مراجعه به بیمارستان‌ها تأثیر دارند. رعایت و بهینه‌سازی این عوامل می‌تواند به توسعه پایدار گردشگری پزشکی کمک نماید. در رابطه با پاسخگویی به بیماران و همراهان، ایجاد فضای پاسخگوی چندکاناله و یکپارچه شامل وب‌سایت، شبکه‌های اجتماعی، پاسخگویی سریع تلفنی و دسترسی ۲۴ ساعته به اطلاعات پزشکی، به عنوان یک عامل نوآورانه شناسایی شد. به گفته ابراهیم‌نیا و همکاران، مهارت‌های ارتباط زبانی در جذب توریسم پزشکی نقش کلیدی دارند (۲۸). ارتباطات به‌عنوان عاملی مثبت و مؤثر در توسعه گردشگری پزشکی برشمرده شده است (۱۲) و Baghbanian و همکاران، توسعه‌ی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات را از جمله عوامل کلیدی معرفی کرده‌اند (۱۳).

همچنین ارتباط از طریق شبکه‌های اجتماعی، مکالمات کلامی، و وب‌سایت بیمارستان اهمیت دارد؛ فوک وب‌سایت بیمارستان را یکی از عوامل مهم در جذب بیماران خارجی معرفی کرده است (۱۴). Xu و همکاران نیز بر نقش فعالیت‌های اینترنتی در جذب بیماران خارجی تأکید داشتند (۱۶). به نظر می‌رسد رضایت بیماران و تجربه یکپارچه ارتباطی، بر تمایل به استفاده مجدد و انتشار تجربیات مثبت در رسانه‌های الکترونیکی تأثیرگذار است.

خدمات هتلینگ برای بیمار و همراهان، امکانات رفاهی غیرپزشکی در بیمارستان، جاذبه‌های گردشگری و تسهیلات اقامتی در شهر مقصد عامل مهمی در جذب گردشگران پزشکی هستند (۲۸). مطالعه‌ی مصدق‌راد و صادقی نیز تأیید می‌کند که امکانات رفاهی و جاذبه‌های گردشگری از عوامل کلیدی در این حوزه هستند (۱۹). در کنار امکانات اقامتی و رفاهی، برخورد مناسب با بیماران خارجی، تکریم بیمار، آموزش به بیمار و همراه، و آموزش رعایت حقوق بیماران به کارکنان اجتناب‌ناپذیر است. در این مطالعه، تلفیق استانداردهای بین‌المللی کیفیت (JCI) و (ISO) با آموزش و مدیریت داخلی بیمارستان به‌عنوان یک عامل نوآورانه و متمایز شناسایی شد. یافته‌های دیگر مطالعات کیفیت خدمات متناسب با استانداردهای بین‌المللی را از عوامل مؤثر بر توریسم پزشکی دانسته‌اند (۲۸). پایش مستمر کیفیت، استانداردسازی، تضمین کیفیت خدمات و اعتباربخشی ملی خدمات درمانی نیز باید در دستور کار باشد (۲۹).

تیم درمانی متخصص شامل پزشکان، پرستاران، پیراپزشکان و کارکنان حرفه‌ای بیمارستان بسیار مورد توجه بیماران است. متقی و همکاران توانایی پرسنل بالینی را از عوامل کلیدی دانسته‌اند (۳۰) و این موضوع نشان‌دهنده اهمیت نیروی انسانی ماهر و اعتماد به پزشکان است (۲۸). همچنین سرعت در ارائه خدمات، شامل اشتراک‌گذاری اطلاعات لحظه‌ای و پیگیری پس از ارائه خدمات، برای بیماران اهمیت دارد.

یکی دیگر از حوزه‌های بسیار مهم جنبه‌ی مدیریتی بیمارستان‌هاست که با فعالیت‌های اقتصادی و بیمه‌ای گره خورده است؛ این فعالیت‌ها شامل مدیریت حرفه‌ای، مدیریت اقتصادی بیمارستان، تعرفه خدمات، و پوشش بیمه‌ای می‌باشد و تأثیر هزینه‌ها و بیمه‌ها بر جذب بیماران بین‌المللی را نشان می‌دهد (۳۰). در کنار این فعالیت‌ها، لزوم استقرار و استفاده از تجهیزات پزشکی پیشرفته و اقدامات تشخیصی و درمانی منطبق بر پروسیجرهای به‌روز و راهنماهای بالینی، و کاربست فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، به‌عنوان یکی از نوآوری‌های مطالعه در شناسایی انتظارات بیماران بین‌المللی مورد توجه است (۲۸). یافته‌های نصیری‌پور و زارع که تجهیزات پیشرفته را از عوامل مؤثر بر جذب بیماران معرفی کرده‌اند، همسو با یافته‌های مطالعه‌ی حاضر بود (۲۹).

در این بین، شناخته شدن بیمارستان به رعایت و حفظ ایمنی بیماران و محرمانگی اطلاعات، به‌عنوان یک عامل برجسته در مطالعه حاضر شناسایی شد (۱۴، ۲۹). همچنین وجود زیرساخت‌های لجستیکی چون دسترسی به فرودگاه، وسایل نقلیه عمومی، تسهیل در اخذ روادید و پزشکی از راه دور که بعضاً خارج از کنترل بیمارستان است، باید مورد توجه مسئولان کشوری و شهری قرار گیرد؛ این پشتیبانی‌ها بر اعتبار و شهرت بیمارستان و پزشکان آن نیز اثرگذارند. توجه به اصول بازاریابی، شهرت پایدار بیمارستان و پزشکان، و تبلیغات مؤثر باید بخشی از استراتژی بیمارستان‌های فعال در گردشگری پزشکی تلقی شود؛ یافته‌های مصدق‌راد و صادقی (۱۹) و امین طهماسبی و مل‌کزاده (۳۱) نیز این موضوع را تأیید می‌کنند.

پیشنهادهای:

۱- زیرساخت‌های ارتباطی و فناوری اطلاعات بیمارستان‌ها باید بهبود یافته و سیستم‌های پاسخگویی ۲۴ ساعته و دسترسی سریع به اطلاعات پزشکی فراهم شود.

۲- کیفیت خدمات پزشکی باید مطابق استانداردهای بین‌المللی مانند JCI و ISO ارتقاء یابد و بیمارستان‌ها برای کسب این استانداردها مشوق‌های مالی و غیرمالی دریافت کنند.

۳- امکانات رفاهی و اقامتی بیماران و همراهان باید توسعه یافته و بسته‌های خدماتی مشترک میان بیمارستان‌ها و صنعت گردشگری ارائه شود.

۴- تیم‌های درمانی و کارکنان بیمارستان‌ها باید آموزش‌های لازم برای ارائه خدمات بین‌المللی و رعایت آداب و رسوم فرهنگی بیماران خارجی را دریافت کنند.

۵- هزینه‌ی خدمات درمانی و توریستی باید شفاف و رقابتی باشد، بیمه‌های بین‌المللی فعال شده و نظارت مستمر بر قیمت و کیفیت خدمات انجام شود.

۶- ایمنی و امنیت بیماران و حفاظت از اطلاعات پزشکی باید تضمین شود و قوانین و مقررات جامع در این زمینه وضع گردد.

۷- بازاریابی و تبلیغات بیمارستان‌ها باید هدفمند و چندبُله باشد و شامل وبسایت تخصصی، تبلیغات دیجیتال و حضور در نمایشگاه‌های بین‌المللی شود.

۸- تسهیلات و زیرساخت‌های شهری مانند دسترسی به فرودگاه، حمل و نقل شهری و تسهیل اخذ ویزا باید توسعه یابد و همکاری بین بخشی تقویت شود.

نتیجه‌گیری

مطالعه‌ی حاضر نشان داد که عوامل متعددی در آمادگی بیمارستان‌ها برای جذب بیماران بین‌المللی تأثیرگذار هستند و این عوامل در ۱۵ گروه اصلی دسته‌بندی می‌شوند. این عوامل شامل پاسخگویی به بیماران، توسعه امکانات رفاهی و اقامتی، بهبود زیرساخت‌های ارتباطی، رعایت استانداردها و گواهینامه‌های بین‌المللی، ایجاد بستر ایمن و قابل اعتماد، و ارتقای کیفیت خدمات می‌باشند. همچنین، عوامل اقتصادی، تجهیزات پزشکی پیشرفته، تیم درمانی متخصص، و اعتبار بیمارستان‌ها و پزشکان از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند.

نتایج این پژوهش تأکید کرد که مدیریت جامع و یکپارچه این عوامل می‌تواند نقش کلیدی در توسعه گردشگری سلامت ایفا کند. به‌ویژه، ایجاد زیرساخت‌های فناورانه، ارائه خدمات با کیفیت منطبق بر استانداردهای بین‌المللی، و توجه به نیازها و انتظارات بیماران خارجی، عوامل کلیدی موفقیت در این حوزه به شمار می‌آیند.

این یافته‌ها می‌تواند به‌عنوان یک چارچوب مفهومی برای سیاست‌گذاران، مدیران بیمارستان‌ها و سایر ذی‌نفعان در حوزه گردشگری سلامت به‌کار رود تا با بهینه‌سازی استراتژی‌ها، جایگاه رقابتی خود را در بازار جهانی ارتقا دهند. به‌علاوه، ضرورت انجام پژوهش‌های بیشتر در زمینه‌ی چالش‌های اجرایی و تطبیق این عوامل در کشورهای مختلف احساس می‌شود تا بتوان به دیدگاهی جامع‌تر در خصوص راهکارهای بهبود دست یافت.

تشکر و قدردانی

این مطالعه در قالب طرح تحقیقاتی با کد ۸۴۶۷۸۲ در معاونت

و نیز تمام دانشجویان مشارکت کننده در این مطالعه کمال تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی البرز به تصویب رسیده است. لذا از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه، دانشکده های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی، پیراپزشکی، پرستاری و بهداشت

References

1. Sun S, Zhong L, Law R, Li X, Deng B, Yang LJS. Health tourism evolution: a review based on bibliometric analysis and the China national knowledge infrastructure database. *Sustainability* 2022; 14(16): 10435.
2. Mikulić J, Šerić M, Krešić DJTr. Asymmetric effects of wellness destination and wellness facility attributes on tourist satisfaction. *Tourism Review* 2024; 79(4): 969-80.
3. Biswas T, Rai AJAG. Medical travel from north-east India: an assessment of domestic medical tourists' travel profile and experience. *Asian Geographer* 2024; 41(1): 95-119.
4. Kuşcu FN, Yorulmaz M, Göde AJJoIHS, Management. The effect of patient expectations and satisfaction on regional trust in health tourism: a private hospital example. *J Int Health Sci Manag* 2024; 10(19): 1-12.
5. MoHaM EJ, Education M. Manual for international patient services at Hospital. 2015.
6. Karimi A, Mehdi pour Y, Ebrahimi S, Alipour JJ. The Status of an Ophthalmology Hospital in Zahedan, Iran in Attracting Medical Tourists [in Persian]. *Journal of Modern Medical Information Sciences* 2022; 8(3): 258-69.
7. Mirzaei H, Rahmani H, Arab M, Saeidpour J. Strategic analysis of the establishment of an international patient department: a case study of specialized and sub-specialized hospitals of Tehran University of Medical Sciences [in Persian]. *Hospital* 2021; 20(1): 36-49.
8. Hajizadeh E, Asghari M. Statistical methods and analysis with a view to research methods in biological and health sciences [in Persian]. Tehran: Jahade Daneshgahi Publications 2011; 395: 395-410.
9. Ghasemi P, Mehdiabadi A, Spulbar C, Birau RJS. Ranking of sustainable medical tourism destinations in Iran: an integrated approach using fuzzy SWARA-PROMETHEE. *Sustainability* 2021; 13(2): 683.
10. Raoofi S, Khodayari-Zarnaq R, Vatankhah S, Promotion H. Healthcare provision for medical tourism: A comparative review. *J Educ Health Promot* 2024; 13: 63.
11. Vatankhah S, Vasokolaei G, Turani S, Raoofi S, Rahimi S. Evaluation of international patient department performance and its effect on medical tourists attraction among hospitals affiliated to Medical Sciences Universities in Tehran City [in Persian]. *Hospital* 2019; 17(4): 91-7.
12. Ghorbankhani S, Rahimi Nik A, Aligholi M. Designing a model for attracting medical tourists to public hospitals of Tehran [in Persian]. *Quarterly Journal of Nursing Management* 2021; 10(1): 35-49.
13. Baghbanian A, Safdari R, Erfannia L, Zokaee MJHS. The medical tourism industry in Iran: A review of websites designed for cross-border patients. *Health Scope* 2021; 10(1): e108482.
14. Fook TN, Peng LM, Mun YWJHiL-RS. Hospital brand image and trust leading towards patient satisfaction: medical tourists' behavioural intention in Malaysia. *Healthcare in Low-resource Settings* 2024; 12(1): 12276.
15. Singh J, Mahmood SMJ. An assessment of service quality in tertiary hospitals and medical tourism index for the growth of medical tourism in asian context, an empirical evidence from India. *International Journal of Health Sciences* 2002; 6(S4): 6568-606.
16. Xu T, Wang W, Du J. An integrative review of patients' experience in the medical tourism. *Inquiry* 2020; 57: 0046958020926762.
17. Nikpajouh A, ShahrbaF MA, Doayie M, Mohseny M, Ebadi A, Alizadeh M, et al. Health promoting hospitals in Iran: Persian translation, cultural adaptation, content and face validation of selfassessment form of the standards of health promoting hospitals affiliated to the World Health Organization. *Med J Islam Repub Iran* 2018; 32: 120.
18. Sadeghkhanian O, Shahbazi S, Talebianpour H, Bikineh P, Bastani PJ. Assessment of Compliance of Medical Tourists Host Hospitals in Shiraz with Global Criteria [in Persian]. *Journal of Health Based Research* 2019; 5(1): 29-43.
19. Mosadeghrad AM, Sadeghi M. Medical tourism: Reasons for choosing Iran [in Persian]. *Payesh* 2021; 20(2): 145-66.
20. Shaarbafchi Zadeh N, Niaraees Zavare AS, Najafi Shahkoohi A, Madahian BJ. The readiness of single-Specialty hospitals in Isfahan to attract medical tourists [in Persian]. *Journal of Health-Based Research* 2018; 4(3): 301-15.
21. Nilashi M, Samad S, Manaf AA, Ahmadi H, Rashid TA, Munshi A, et al. Factors influencing medical tourism adoption in Malaysia: A DEMATEL-Fuzzy TOPSIS approach. *Computers & Industrial Engineering* 2019; 137(3): 106005.
22. Lee C-W, Li C The process of constructing a health tourism destination index. *Int J Environ Res Public Health* 2019; 16(22): 4579.
23. Abd Manaf NH, Hussin H, Jahn Kassim PN, Alavi R, Dahari Z. Country perspective on medical tourism: the Malaysian experience. *Leadersh Health Serv (Bradford Engl)* 2015; 28(1): 43-56.
24. Sultana S, Haque A, Momen A, Yasmin F. Factors affecting the attractiveness of medical tourism destination: an empirical study on India-review article. *Iran J Public Health* 2014; 43(7): 867-76.
25. Bostani F, Amerzadeh M, Moosavi S, Zaboli R, Kalhor RJ. Hospitals' readiness to attract health tourists: a comparative study in Iran. *Discov Public Health* 2024; 21(1): 186.

26. Dhakate N, Joshi R. Medical Tourism: An Application of Quality Function Deployment Model. In: Flexibility, Resilience and Sustainability. New York: Springer; 2024. p. 143-66.
27. Chillimuntha AK, Sriakolli E, Sharma S. Accreditation of healthcare institutions: Assuring quality services for medical tourism in India. Medical Tourism in Developing Countries: A contemporary approach. New York: Springer; 2024. p. 229-43.
28. Ebrahimnia M, Bahadori M, Ameryoun A, Farahafza F. Feasibility on the development of the medical tourism at military and civilian hospitals in Tabriz [in Persian]. Journal of Military Medicine 2020; 22(4): 353-62.
29. Nasiripour AA, Zare HR. The impact of standard deployment of “international patients department” on the quality of health care provided in Afshar Hospital, Yazd [in Persian]. Journal of Medical Council of Iran 2017; 35(4): 318-24.
30. Motaghi S, Makhmali H, Ardakani ST, Sadeghi F. Analysis of indicators affecting the attraction of Iran's medical tourism from selected countries in the Asian region [in Persian]. Journal of Tourism Planning and Development 2023; 12(44): 57-77.
31. Amin-Tahmasbi H, Malekzadeh Shafaroudi K. Effective Factors on the Development of Health Tourism, Study Case: Rasht Hospitals [in Persian]. Payavard Salamat 2022; 16(4): 320-32.

Identification, Validation and Updating of Factors Influencing Hospital Preparedness for Attracting International Patients

Zahra Hashemi Dehaghi¹, Hamed Karimishirazi², Seyed Hadi Hosseini^{3, 4},
Yasaman Poormoosa⁵

Original Article

Abstract

Background: In the competitive field of medical tourism, attracting international patients requires hospitals to be well-prepared in terms of key influencing factors. This study aimed to identify and validate the factors affecting hospital preparedness for attracting international patients.

Methods: This descriptive-applied research was conducted in 2025 at Alborz University of Medical Sciences. By analyzing existing scientific sources from reputable international and domestic databases and engaging 14 experts, the influencing factors were identified, evaluated, and categorized. Content validity was confirmed using the Lawshe method, and the reliability of the instrument was confirmed with Cronbach's alpha.

Findings: Fifty-nine factors affecting the attraction of international patients were identified. After validation through the Lawshe coefficient, these factors were categorized into 15 groups based on similarity and application: 1) Patient responsiveness; 2) Accommodation, welfare, and recreational facilities; 3) Effective communication with patients; 4) International standards and certifications; 5) Patient care focus; 6) Service delivery speed; 7) Specialized treatment team; 8) Managerial, economic, and insurance expectations; 9) Medical and treatment equipment; 10) Patient safety; 11) Advanced diagnostic and therapeutic procedures; 12) Patient privacy; 13) Access to services; 14) Provider reputation and prestige; and 15) Continuous improvement. The reliability of the factors was confirmed with a Cronbach's alpha of 0.812.

Conclusion: The findings can serve as a conceptual framework for policymakers, managers, and other stakeholders. A comprehensive management approach to the identified factors can effectively enhance the process of attracting international patients, contribute to the growth of health tourism, and improve the competitive position of hospitals.

Keywords: Marketing of Health Services, Medical Tourism, Hospitals, Determinants of Health

Citation: Hashemi Dehaghi Z, Karimishirazi H, Hosseini SH, Poormoosa Y. **Identification, Validation and Updating of Factors Influencing Hospital Preparedness for Attracting International Patients.** J Isfahan Med Sch 2026; 44(867): 1044-55.

1- Chaharbagh Health Network, Alborz University of Medical Science, Karaj, Iran

2- Young Researchers and Elite Club, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran

3- Department of Healthcare Services Management, School of Health, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran

4- Social Determinants of Health Research Center, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran

5- Department of Health Management, Policy & Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Corresponding Author: Seyed Hadi Hosseini, Department of Healthcare Services Management, School of Health, Alborz University of Medical Sciences, AND Social Determinants of Health Research Center, Alborz University of Medical Sciences, Karaj, Iran; Email: hadihosseini@live.com