

## Georgia’s Perspectives in Medical Tourism – Challenges, Barriers in Healthcare Sector

<sup>1</sup>Nino Mikava, <sup>2</sup>Otar Vasadze

University of Georgia, School of Health Sciences

<sup>1</sup>PhD(s), MD, MBA; <sup>2</sup>Supervisor, MD, PhD, Associate professor

### Summary

The global growth in the flow of patients and health professionals, as well as, capital funding and medical technology has given rise to broadly defined, rapidly growing, multi billion industry of medical tourism. Experts of the field forecast great perspectives in medical tourism for Georgia, since Georgia’s healthcare sector is indeed competitive in number of medical services.

Objective of the conducted research was identification of barriers hindering medical tourism development and existing challenges in Georgia and elaboration of recommendations, accordingly. In line with the research goals, narrative review and qualitative study was performed; in total, 37 semi-structured, in-depth interviews were conducted with major stakeholders of medical tourism industry, in the country.

According to the research, major barriers and challenges were identified in the healthcare sector and on the system level, in Georgia. Consequently, recommendations were developed to expand medical tourism in the country. Moreover, these recommendations can be of use for other developing countries willing to become medical tourism destination.

**Keywords:** medical tourism, healthcare quality, barriers, challenges, international accreditation.

### Introduction

Nations’ governments around the world have foreseen significant economic development potential in the emergent industry of medical tourism. 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, turn around brain drain – chance to retain or bring back local healthcare professionals,

## საქართველოს პერსპექტივები სამედიცინო ტურიზმში, გამოწვევები და ბარიერები ჯანდაცვის სექტორში

ნინო მიქავა<sup>1</sup>, ოთარ ვასაძე<sup>2</sup>

საქართველოს უნივერსიტეტი, ჯანდაცვის მეცნიერებების სკოლა

<sup>1</sup>სადოქტორო პროგრამის სტუდენტი, საზოგადოებრივი ჯანდაცვა, MD, MBA; <sup>2</sup>ხელმძღვანელი, MD, PhD, ასოცირებული პროფესორი

### მიმოხილვა

აღნიშნული კვლევის მიზანია საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის ხელისშემშლელი ბარიერებისა და არსებული გამოწვევების იდენტიფიცირება.

კვლევის პირველ ეტაპზე ჩატარებულ იქნა ნარატიული მიმოხილვა (Narrative review) სამედიცინო ტურიზმში ჯანდაცვის სექტორზე ფოკუსირებით. ნარატიული მიმოხილვისთვის სტატიების მოსამიებლად გამოყენებულ იქნა სამეცნიერო კვლევითი ბაზები: HINARI, IOM, NCBI, PubMed, GoogleScholar, Elsevier. მოძიებულ იქნა 160 სამეცნიერო სტატია. რომელთაგან რელევანტურად ჩაითვალა 140.

აღნიშნული კვლევა სადიაგნოსტიკო შინაარსისაა, რადგან სამედიცინო ტურიზმი ახალი სფეროა, რომელიც არ არის სრულად შესწავლილი, ამიტომაც შერჩეულ იქნა თვისობრივი კვლევის მეთოდი და კონკრეტულად, ჩაღრმავებული, ნახევრად-სტრუქტურირებული ინტერვიუს მეთოდი. კვლევის ფარგლებში, ჯამში ჩატარდა 37 ჩაღრმავებული, ნახევრად-სტრუქტურირებული ინტერვიუ საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიაში მონაწილე პირებთან. ინტერვიუები ჩატარდა სამუამავლო/სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორი კომპანიების დამფუძნებელ პირებთან, სამედიცინო ტურიზმის ასოციაციის პრეზიდენტთან, სამედიცინო ტურიზმის საბჭოს პრეზიდენტთან, საპარტნიორო ფონდის, ტურიზმის დეპარტამენტის, Temos International-ის (საერთაშორისო, ISQua-ს მიერ აკრედიტირებული მაკრედიტირებელი კომპანია) წარმომადგენლებთან, ჯანდაცვის სამინისტროს წარმომადგენელთან და კლინიკებისა და ჰოსპიტლების ხელმძღვანელ პირებთან (რომელიც მოიცავდა სხვადასხვა სამედიცინო პროფილისა და მიმართულებების კლინიკებს).

more political benefits, social benefits. Because of these reasons, medical tourism direction attracted interest of large hospitals, in Georgia, as well.

According to experts' opinions, Georgia has great potential and perspectives in medical tourism and in wellness tourism, as well. Country's healthcare sector is indeed competitive in number of medical services (cardio surgery, plastic surgery, dentistry, assisted reproductive services etc.); private clinics have excellent success rates regarding these medical services, state-of-the-art equipment, qualified health professionals and big experience. Moreover, in above-mentioned directions the country is price-competitive vs. other regional medical tourism destinations like Turkey and the UAE. Considering these factors and its geographical location at the cross road of Europe and Asia, Georgia has a potential to become medical tourism hub in Transcaucasia and in the region.

To overview tourism sector in Georgia, the number of tourists visiting Georgia is increasing drastically, in last years. To illustrate, in January-march of 2019, number of touristic visits in Georgia was 882,130, by 42,890 greater compared to the same period of 2018 (growth rate +5.1%; Source: Georgia's National Tourism Department).

Furthermore, tourism development is one of the key areas in reforms that Georgian government introduced in 2016. And one of the aims of planned reforms is development of different types of tourism – medical as well, as one of high-income directions.

Georgia's hospital sector is mostly private, 90% of country's hospital bed stock is owned by private clinics. However, 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 Health Coverage financing system cannot be considered lucrative for the provider sector. 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. Consequently, one of the best solutions of these problems is to develop medical tourism in the country.

Enhancing medical tourism can attract high-yielding visitors in the country. Currently, medical tourism in Georgia is in the development stage. However, private clinics' efforts in search of potential "source countries" and attracting medical tourists is

ამათგან ოთხ რესპოდენტს ინტერვიუ ჩამოერთვა 2018 წელს და განმეორებით 1 წლის შემდეგ, დინამიკაში პროგრესის, ცვლილებების შეფასებისთვის. წარმოებდა ინტერვიუების აუდიო ჩაწერა, მომზადდა ტრანსკრიპტები, რომელთა ანალიზიც NVIVO-ს გამოყენებითა და კონტენტ ანალიზით განხორციელდა. მიღებული მონაცემების საფუძველზე ჩატარდა PESTEL და SWOT ანალიზი, ასევე აცდენილობის ანალიზი (GAP analysis).

კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით, საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის განისაზღვრა შემდგომი რეკომენდაციები: ქვეყნის იმიჯისთვის, ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტებთან გათანაბრებისთვის, საერთაშორისო ფონდებისა და სადაზღვევო კომპანიების მოზიდვისთვის საჭიროა სამედიცინო დაწესებულებების მიერ საერთაშორისო აკრედიტაციის მოპოვება, აფილირება ცნობილ საერთაშორისო, სამედიცინო ქსელებთან და ა.შ. საჭიროა სამედიცინო დაწესებულებებში ხარისხის რეგულირებისა და კონტროლის გამკაცრება სახელმწიფოს მხრიდან. სამედიცინო ხარისხის სტანდარტიზება პროვაიდერულ სექტორში, არადამაკმაყოფილებელი მკურნალობის ხარისხი და გართულებები წარმოადგენს მაღალ რისკს არა მხოლოდ კონკრეტული დაწესებულებების, არამედ მთელი ქვეყნის იმიჯის შეუქცევადად დაზიანებისთვის გლობალური მასშტაბით. მნიშვნელოვანია მთავრობის ჩართულობა და როლის გაძლიერება, შესაბამისი სტრატეგიული გეგმის შემუშავება და სახელმწიფო უწყებების ინტეგრირებული მუშაობა.

ქვეყანაში სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის, პირველ რიგში აუცილებელია ქვეყნის, როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაციის პოზიციონირება გლობალურად და პოპულარიზება სამიზნე ბაზრებზე. სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის საკმარისი არ არის ცალკეული კლინიკების წარმატების დემონსტრირება, აუცილებელია გლობალურად დამკვიდრდეს საქართველოს, როგორც სამედიცინო ტურიზმის მიმწოდებელი ქვეყნის აღქმა, რისთვისაც საჭიროა შესაბამისი სარეკლამო და ცნობადობის გასაზრდელი აქტივობების დაგეგმვა და განხორციელება. ასევე, ქვეყნის სპა-კურორტების სერვისების ინტეგრირება კლინიკებისა და ჰოსპიტლების სერვისებთან.

საჭიროა სამედიცინო ტურიზმის სერვისის მიმწოდებელი კლინიკების მენეჯმენტისა და ადმინისტრაციული პერსონალის კვალიფიკაციის

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.

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.

### Methodology

The objective of this research was to identify barriers and challenges for medical tourism development in Georgia, for healthcare sector, as well as, on the system level. Accordingly, recommendations were developed.

The research question was formulated as – what are the barriers that hinder medical tourism development in Georgia and what is the major challenges country has to respond to in this direction?

At the first stage, Narrative Review was performed. 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, qualitative study - in-depth interviews - were conducted. Overall, 37 semi-structured, in-depth interviews were conducted with major stakeholders of medical tourism industry. In particular, 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. Moreover, in-depth interviews with their top managers were conducted. Among selected respondents were representatives of local and international medical tourism mediator/facilitator companies, government officials from Ministry of Healthcare, tourism department and Partnership Fund; the president of Medical Tourism Association, President of Medical Tourism Council, Temos International's representative and international experts of this field.

The structured part of interviews was focused to explore potential of healthcare facilities regarding medical tourism, competitors, needs, barriers, and the most demanded medical services, problems existing in the hospital sector and on the system's

ამაღლება სამედიცინო ტურიზმის სპეციფიკისა და საჭიროებების მიმართულებით.

### შესავალი

გლობალიზაციის ეფექტმა, საერთაშორისო ვაჭრობის ხელშეწყობამ, ჯანდაცვის პროფესიონალების, ინვესტიციების, სამედიცინო ტექნოლოგიებისა და პაციენტების საერთაშორისო საზღვრებს შორის თავისუფალმა მიმოცვლამ განაპირობა სამედიცინო ტურიზმის მძლავრი და სწრაფი ტემპით მზარდი ინდუსტრიის ჩამოყალიბება.

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

დესტინაციის ქვეყნის ეკონომიკასა და ჯანდაცვის სისტემაზე სამედიცინო ტურიზმის მკვეთრად პოზიტიური გავლენის გამო მსოფლიოში სულ უფრო მზარდი რაოდენობით ინტერესდებიან ქვეყნების მთავრობები ამ მიმართულების განვითარებით და სამედიცინო ტურისტების მოზიდვით (მაგ. 2010 წელს მსოფლიოში იყო 34 დანიშნულების ქვეყანა, 2014 წელს კი უკვე - 90). სამედიცინო ტურიზმი შქვეყანაში უცხოური ვალუტის შემოდინების ხელსაყრელ წყაროს წარმოადგენს, 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 განაპირობებს ქვეყნის ჯანდაცვის სისტემის გაუმჯობესებას, სამედიცინო პერსონალის კვალიფიკაციის, მკურნალობის და მომსახურების ხარისხის ამაღლებას და საერთაშორისო სტანდარტებთან გათანაბრებას, ჰოსპიტალური სექტორის საერთაშორისო აკრედიტაციას, წახალისებს ინვესტიციებს ხარისხის განვითარების, ინოვაციებისა და ახალი ტექნოლოგიების დანერგვის

level, needed support from the Government etc. Respectively, interviews were audio-recorded, transcripts made and analyzed via NVIVO software and structured.

For the purpose to scan general environment and analyze impact of external factors on medical tourism development in Georgia PESTEL (Political, Economical, Socio-economical, Technological, Environmental and Legal) analysis tool was used. Furthermore, to assess Georgia's position on the international medical tourism market and with regard to competitors SWOT analysis was performed. Based on identified needs, barriers and challenges for medical tourism development from the literature and findings of interviews (situational analysis) gap analysis was performed. Consequently, recommendations were elaborated for the healthcare sector and for the Government.

## Results

At the present time, medical tourism is in the development stage in Georgia, it is not governed or regulated on the system level and only relies on fragmented efforts of private clinics and mediator firms. Thus, it contains risks with regard to foreign patient safety and image of Georgia as a destination country on the international medical tourism market.

Assessment of the general environment for medical tourism development in Georgia was performed using PESTEL analysis tool. Each aspect/field of this assessment is discussed briefly, bellow:

- *Political:* political environment of the country is one of the most important factors for medical tourism development. In this regard, Georgia has advantageous position and as specialists appraise this is the main reason of sharp increase in tourist numbers in latest years. However, tensed relations with Russia reflect negatively in this regard.

- *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, (World Bank. 01.11.2018). Country offers favorable terms for investing in healthcare sector, as well. Furthermore, the banking sector is highly developed, in Georgia. Though, interest rates are not low, credits for financing expansion, development, technological equipping of medical facilities

მიმართულებით, აჩერებს ქვეყნიდან ჯანდაცვის პროფესიონალების გადინებას, ჯანდაცვის საერთაშორისო ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარების კარგი შესაძლებლობაა. 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 ძალიან კარგი შედეგები და გამოცდილება აქვთ (მაგ. კარდიო ქირურგია, პლასტიკური ქირურგია, სტომატოლოგია და ა.შ.), უახლესი აპარატურა, ჰყავთ კვალიფიციური სამედიცინო პერსონალი. გეოგრაფიული ადგილმდებარეობიდან გამომდინარე და სხვა ფაქტორების გათვალისწინებით, საქართველოს აქვს პერსპექტივა გახდეს ჯანდაცვის სერვისების "ჰაბი" ამიერკავკასიასა და რეგიონში. საქართველოს კლინიკების უმრავლესობა კერძოა, მთლიანი საწოლფონდის 84.3% კერძო კლინიკების მფლობელობაშია. „გალტ ენდ ტაგარტის“ 2016 წლის კვლევის ანგარიშში აღნიშნულია, რომ საქართველოს ჰოსპიტალური სექტორი ფრაგმენტირებულია, ჰარბობს პატარა, აქტივებით მდიდარი, მაგრამ ნაღდი ფულით ღარიბი კლინიკები, რომელთა ხელმძღვანელებს არა აქვთ ერთმანეთთან კომუნიკაცია და ხშირად არა აქვთ საკმარისი ცოდნა და გამოცდილება ჯანდაცვის მენეჯმენტში და კლინიკების მართვაში. კლინიკები ვერ ოპერირებენ სრული სიმძლავრით, აუთვისებელია კლინიკების პოტენციალი - საწოლის საშუალო დაკავების კოეფიციენტი საქართველოში ძალიან დაბალია - 35.7%. აქედან გამომდინარე, კლინიკების ხელმძღვანელობისთვის პრობლემას წარმოადგენს ხარისხის განვითარებისთვის ინვესტიციების მოძიება, ინოვაციური სამედიცინო სერვისების დანერგვა. ამ პრობლემების გადაჭრის საუკეთესო გზას ქვეყანაში სამედიცინო ტურიზმის განვითარება და უცხოელი პაციენტების მოზიდვა წარმოადგენს. ამჟამად, ცალკეული კერძო კლინიკები ფრაგმენტულად მუშაობენ პაციენტების წყარო ქვეყნების მოძიებასა და სხვადასხვა ქვეყნიდან პაციენტების მოზიდვაზე. საქართველოში ჩამოსული სამედიცინო ტურისტების რაოდენობა დინამიკაში მზარდია, თუმცა რადგანაც ეს პროცესი მთლიანად კლინიკების მუშაობასა და საშუაშაველო სააგენტოების აქტივობაზე დამოკიდებული და არ იმართება/რეგულირდება

is accessible. This was illustrated from interviews as well, as vast majority of respondents (99%) is using this opportunity to expand medical business. Another attractive factor for medical tourists (and for tourists in general) is favorable exchange rate in this country. Thus, prices on treatment, a cost of leaving, travelling and touristic attractions is low for them.

- *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. As the research shows, greatest target for medical tourism and major “source countries” are post soviet-union countries. For these people Georgia is familiar and has cultural proximity.

- *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. Moreover, this factor is emphasized by medical tourism facilitator companies’ executives during interviews when being asked “why did you choose Georgia for your medical tourism business?” Likewise, the same factor is named in the case of Turkey, as a very significant reason for their medical tourism success. Georgia has very favorable, 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. In many countries egg donation, surrogacy and in some countries even in vitro fertilization is prohibited by law. For instance, in Sweden, Norway, Austria, France, Germany and in several states of USA surrogacy is punishable. Consequently, Georgia’s attractiveness for these services is increasing sharply in recent years. According to unofficial statistics (due to sensitivity of the issue it is subject to confidentiality), more than 3000 babies were born in years 2004-2018 (data is provided by Service Agency of Georgia, in scope of research). Moreover, based on the statistics provided by one of the

სისტემურ დონეზე, თავს იჩენს რისკის შემცველი საფრთხეები, როგორც უცხოელი პაციენტების უსაფრთხოების მიმართულებით, ასევე სამედიცინო ტურიზმის საერთაშორისო ბაზარზე საქართველოს იმიჯის შეუქცევადად დაზიანების თვალსაზრისით.

## მეთოდოლოგია

აღნიშნული კვლევის მიზანია საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის ხელისშემშლელი ბარიერებისა და არსებული გამოწვევების იდენტიფიცირება. როგორც კვლევები ადასტურებს, სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიაზე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენენ ქვეყნის პოლიტიკური, სოციალური, კულტურული და სხვა გარე ფაქტორები. აქედან გამომდინარე პირველი ეტაპის ამოცანა გახლდათ ქვეყანაში არსებული სიტუაციის შეფასება, სამედიცინო ტურიზმის ინდუსტრიის განვითარებაზე გარე ფაქტორების გავლენის ანალიზი. ასევე, საქართველოს მოცემულობის/პოზიციის განსაზღვრა სამედიცინო ტურიზმში კონკურენტ ქვეყნებთან მიმართებაში.

კვლევის ერთ-ერთ ამოცანას წარმოადგენდა იმ მიზეზებისა და მოტივების განსაზღვრა, რაც განაპირობებს პაციენტების მიერ სამკურნალოდ საქართველოს არჩევას გადაწყვეტილების მიღებისას. ასევე, შეფასება რამდენად მართლდება ჩამომსვლელი პაციენტების მოლოდინები, რა არ მოსწონთ, რა პრობლემები ექმნებათ ქვეყანაში ყოფნისას ან/და მკურნალობის პროცესში.

ბოლო ეტაპის ამოცანას წარმოადგენდა იდენტიფიცირებული საკითხების, მოძიებული და გაანალიზებული ინფორმაციისა და აცდენილობის ანალიზის საფუძველზე რეკომენდაციების შემუშავება, როგორც ჰოსპიტალური სექტორისთვის, ასევე სისტემურ დონეზე.

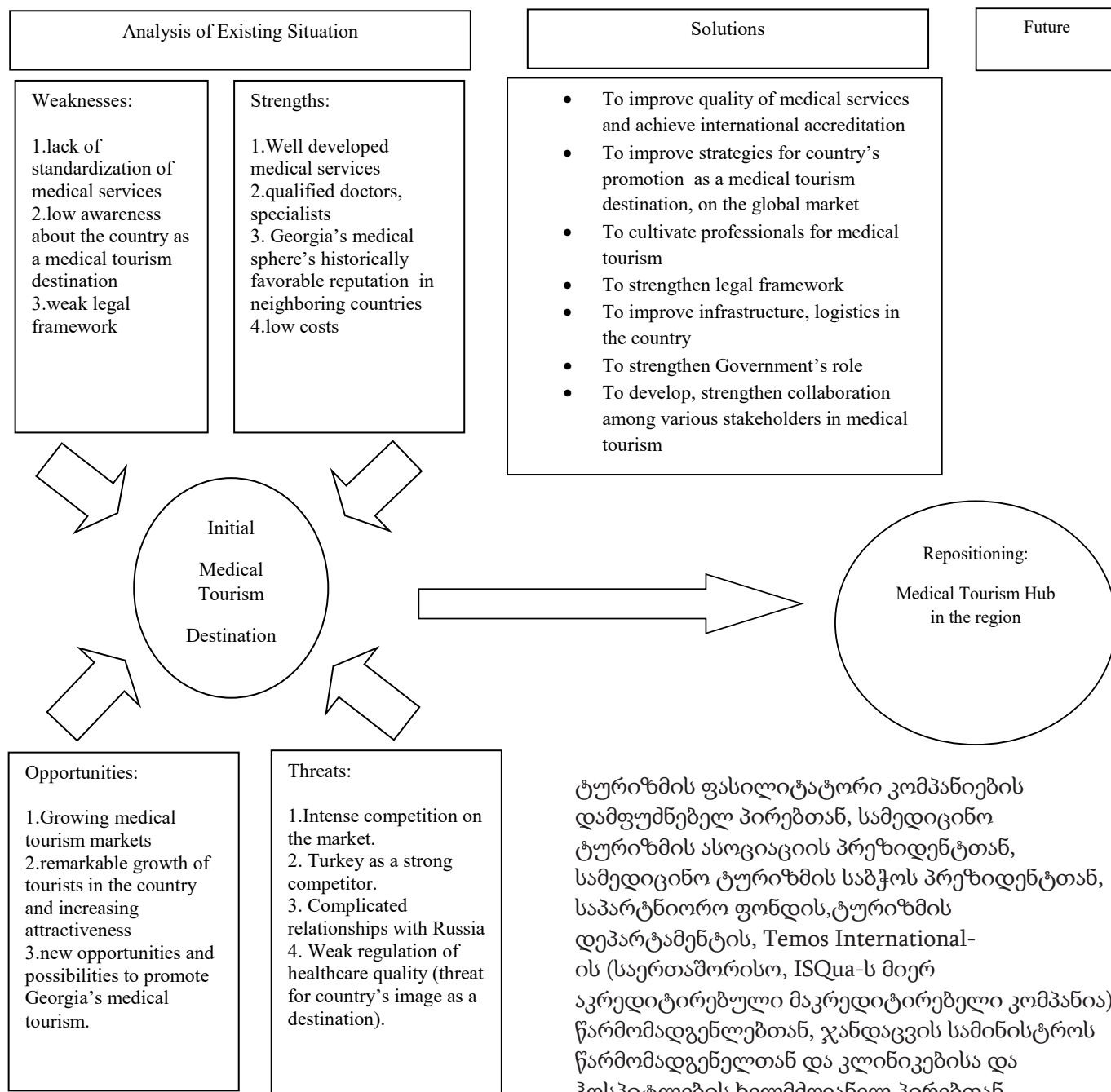
კვლევის პირველ ეტაპზე ჩატარებულ იქნა ნარატიული მიმოხილვა (Narrative review) სამედიცინო ტურიზმში ჯანდაცვის სექტორზე ფოკუსირებით. ნარატიული მიმოხილვისთვის სტატიების მოსამიებლად გამოყენებულ იქნა ისეთი სამეცნიერო კვლევითი ბაზები, როგორიცაა: HINARI, IOM, NCBI, PubMed, GoogleScholar, Elsevier. მოძიებულ იქნა 160 სამეცნიერო სტატია. რომელთაგან რელევანტურად ჩაითვალა 140. სტატიების გამორიცხვის კრიტერიუმები იყო: რუსული, ქართული და ინგლისური ენის გარდა სხვაენოვანი წყაროები, ასევე, არასამეცნიერო

respondents of the research, their hospital's revenue from assisted reproductive services provided to foreign patients in last three years was 2 million Gel (~ \$909 100).

Visa related bureaucracy and complicated procedures are named among existing barriers in medical tourism industry. In case of Georgia, visa-free regime or simplified visa related procedures with many countries (post-soviet union countries as well) is another reason of attractiveness for medical tourists (source: Governmental Commission of Migration Issues of Georgia).

Another analysis was performed using SWOT tool to assess Georgia's strengths, opportunities, threats and weaknesses in medical tourism and to evaluate strategies for its development.

**Figure: №1** SWOT analysis



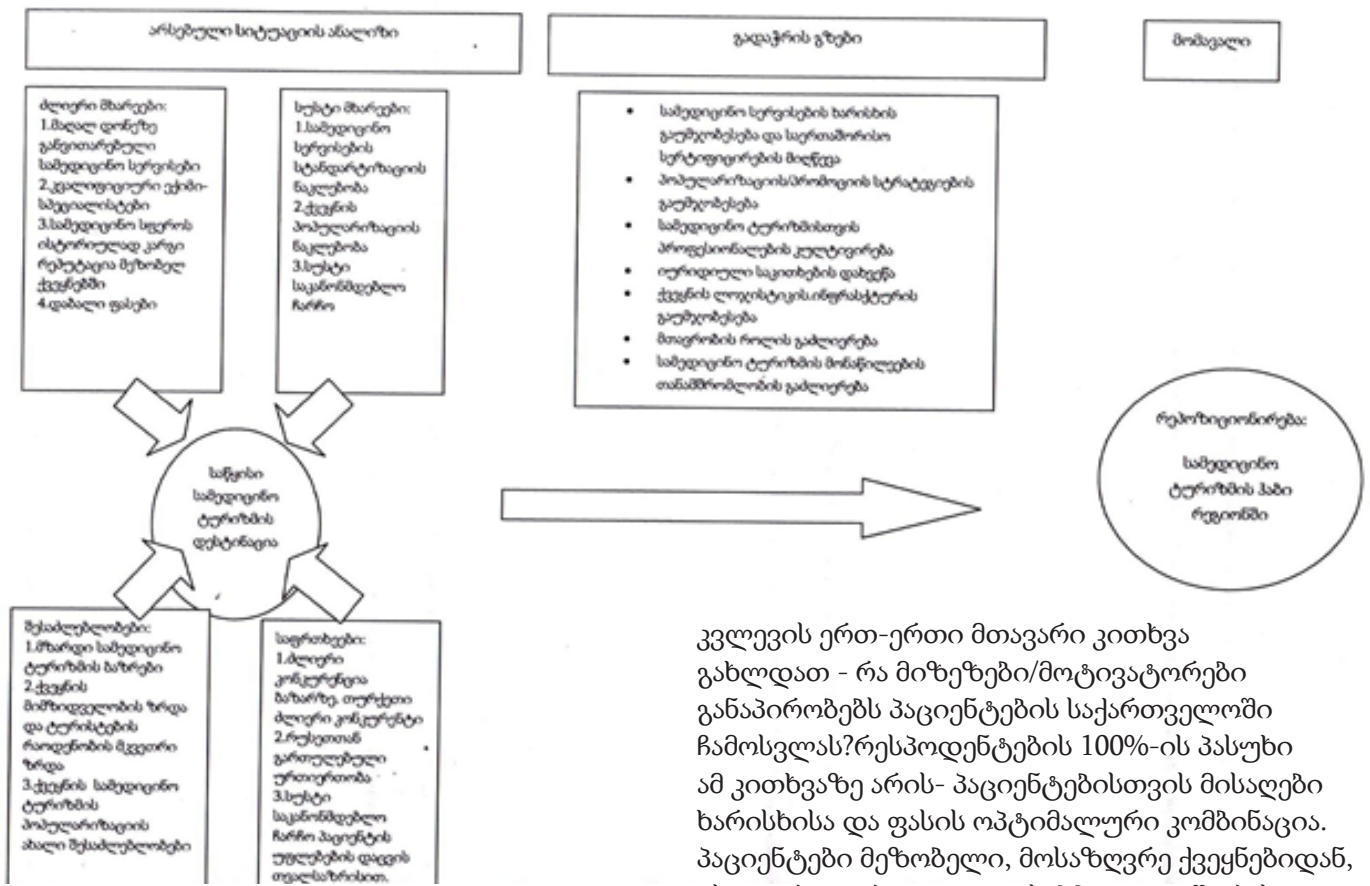
One of the main research questions was – which factors, motivators shape patients’ decisions to travel to Georgia for treatment? All respondents provided the same explanation – optimal combination of price and quality. Patients from bordering countries and from post Soviet Union countries arrive for 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. Different is motivation in case of assisted reproductive services. Patients travel to Georgia because of liberal legislation, as these services are prohibited in many countries.

(რომელიც მოიცავდა სხვადასხვა სამედიცინო პროფილისა და მიმართულებების კლინიკებს). ამათგან ოთხ რესპოდენტთან ინტერვიუები ჩატარდა 2018 წელს და განმეორებით ჩატარდა 1 წლის შემდეგ დინამიკაში პროგრესის, ცვლილებების შეფასებისთვის. წარმოებდა ინტერვიუების აუდიო ჩაწერა, მომზადდა ტრანსკრიპტები, რომელთა ანალიზიც მოხდა NVIVO-ს გამოყენებით და კონტენტ ანალიზით.

**შედეგები**

ჩატარებული კვლევის შედეგად მიღებული მონაცემების საფუძველზე მომზადდა PESTEL და SWOT ანალიზი, ასევე აცდენილობის ანალიზი (GAP analysis).

**გრაფიკი №1. SWOT ანალიზი**



კვლევის ერთ-ერთი მთავარი კითხვა გახლდათ - რა მიზეზები/მოტივატორები განაპირობებს პაციენტების საქართველოში ჩამოსვლას? რესპოდენტების 100%-ის პასუხი ამ კითხვაზე არის- პაციენტებისთვის მისაღები ხარისხისა და ფასის ოპტიმალური კომბინაცია. 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, უპირატესად, ფასის გამო ჩამოდიან. სამედიცინო ხარისხი მათთანაც განვითარებულია (განსაკუთრებით კარდიოქირურგია და

Recently, growing number of patients arrive from China and Israel for this reason. Currently, greatest number of medical tourists arrives from Azerbaijan, Chechnya, North Ossetia, and Ingushetia. Recently, increasing number of patients 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, from very distant countries. To illustrate,

statistical data – number of foreign patients in years 2017-2019 (three years, by countries and by service types) – was requested from respondent health facilities. However, only nine clinics (seven multi-profile clinics and two reproductive clinics) were able to provide requested information. Based on this statistical analysis, a total number of patients arrived from Russia was 9015 (33%), from Azerbaijan – 8295 (30%), from Armenia – 1589 (6%) and 8216 (31%) from other countries. According to the literature review, the key differences of modern medical tourism industry (compared with the previous times medical tourism) are a reversal of the flow from developed to less developed nations, more regional movements- emergence of regional hubs, and the emergence of an international market. As the above-mentioned statistical analysis shows, regional movement is observable in Georgia, as well. However, in case of assisted reproductive service providers, situation is totally different. As a statistical analysis demonstrates that: 23% of foreign patients arrived for assisted reproductive services, in Georgia, in three years (2017-2019) was from China, 15% - from USA, 14% - from Israel, 7% - from Sweden, 4%- from Australia, 4% - from India and 33% from other countries. 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. Moreover, awareness about the country, its healthcare sector, quality of medical services is low globally, even in post Soviet Union countries. And it became apparent for hospitals working separately to attract foreign patients, that individual efforts are not enough and ineffectual unless the country is perceived as a medical tourism destination. As evidence shows, to position country as a destination and to develop medical tourism direction Government's active involvement and strong role is vital. Regrettably, Georgia's government is not involved in this direction at a needed extent, this issue is not found in agendas of any of the ministries.

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. As far as supply factors are concerned, hospital accreditation, geographical distance and cultural familiarity emerge as important determinants of destination country selection in the literature by

პლასტიკური ქირურგია), მაგრამ უფრო ძვირია. განსხვავებულია რეპროდუქციული სერვისების შემთხვევაშიც - სუროგაცია, ინ ვიტროს შემთხვევაში პაციენტები მოგზაურობენ ჩვენს ქვეყანაში ლიბერალური კანონმდებლობისა და შესაბამისად, მათთვის სასურველი სერვისების ხელმისაწვდომობის გამო. 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. ლიტერატურაში საქართველო ნახსენებია იმ ქვეყნებს შორის, რომლებიც სწრაფად იხვეჭენ პოპულარობას ასისტირებული რეპროდუქციის სერვისების მიწოდებით (Deonandan, Raywat. "Recent Trends in Reproductive Tourism and International Surrogacy: Ethical Considerations and Challenges for Policy." Risk Management and Healthcare Policy, n.d., 111).

პლასტიკური ქირურგიის მიმართულებით, პაციენტები ჩამოდებიან, ასევე, ხარისხისა და ფასის მისაღები კომბინაციის გამო. თუმცა, ასევე მნიშვნელოვანი ფაქტორია ტურისტულად მომხიბვლელი პირობები საქართველოში და დასვენება-გართობის კომბინირების შესაძლებლობა სასურველ მკურნალობასთან ერთად. მაგალითად, ერთ-ერთმა პლასტიკური ქირურგიის კლინიკამ 2019 წლის ივნისში, კურორტ საირმეში თავისი ფილიალი გახსნა. ლიტერატურაში აღწერილი სამედიცინო ტურიზმის განმაპირობებელი მნიშვნელოვანი მოტივატორებიდან ჩვენი კვლევის შედეგებითაც გამოიკვეთა, რომ ძალიან მნიშვნელოვანია კულტურული სიახლოვე და ქვეყნის ცნობადობა, ასევე ტერიტორიული სიახლოვე. მაგალითად, ყოფილი საბჭოთა კავშირის ქვეყნებისთვის ნაცნობია საქართველოს კულტურა, ჯანდაცვა. ამჟამად, საქართველოში, სამედიცინო ტურისტების ყველაზე დიდი რაოდენობა ჩამოდის აზერბაიჯანიდან (აზერბაიჯანის საქართველოს მოსახლვრე 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



patients. According to the literature, though low cost is an important trade-driver, it cannot be realized by sacrificing quality. Since, quality is difficult to assess after an intervention (posteriori), therefore, it is frequently evaluated via accreditation before an intervention (a priori). Medical tourism markets have seen affiliation through franchising with well-known medical centres. To illustrate, the Cleveland Clinic owns facilities in Canada and Abu Dhabi. Such marketing tries to persuade and profit from global branding. Accreditation can play an important signaling role. There has recently been an increase in developing country provider accreditation aimed at aiding medical tourism growth. Some governments – including India, Thailand, Singapore and Malaysia – actively encourage accreditation of their healthcare facilities. This kind of accreditation also aims to ensure good quality health services for their own citizens. For instance, Dubai Health Care City (DHCC) was established to try and persuade Middle Eastern medical tourists to receive treatment in their region instead of travelling to Asia. Furthermore, Turkey which can be named as Georgia’s competitor in the region, is one of the leaders in the world by the number of JCI (Joint Commission International) accredited clinics. And experts of the field correlate Turkey’s success in medical tourism with high number of accredited medical facilities. According to sources in literature, international accreditation has vital importance in patients’ decision making process and for customer satisfaction. Even more, they call it “ticket to participate” in this industry. However, in Georgia, according to results of the presented research, international accreditation is not demanded from medical tourists or partner medical tourism facilitator companies. This can be explained by the fact, that in the majority of source countries from where medical tourists travel to Georgia awareness about international accreditation is low. Currently, there is only one hospital in Georgia, which owns JCI accreditation and another hospital is in the process of accreditation. Only one-third of the respondents of this research think that international accreditation is necessary. However, even if hospital’s management realizes importance of international accreditation and has strong desire to acquire it, it is very complicated and nearly impossible for most hospitals in Georgia to meet these standards. To illustrate, one reason for this is physical environment of hospitals. Majority of hospitals in Georgia are operating in old, soviet-union

საქართველოში უცხოელი პაციენტები მთელი მსოფლიოდან ჩამოდიან. ზოგადად, ექსპერტების მოსაზრებით, იმ სამედიცინო სერვისებისთვის/ მკურნალობისთვის, რომელიც ნაციონალური დაზღვევით ფინანსდება ევროპიდან საქართველოში პაციენტები არ ჩამოვლენ, არც არაბები და ებრაელები. მათი შეფასებით, ცივილიზებული ქვეყნებიდან პაციენტები ჩამოვლენ მხოლოდ პლასტიკური ქირურგიის, სტომატოლოგიის, თმის გადანერგვის სერვისებისთვის, შესაძლოა სპათერაპიისთვისაც. ასევე იმ შემთხვევებში, როდესაც ურგენტულია საჭირო მკურნალობა და რიგგვარ პაციენტის ქვეყანაში, მაგალითად, ღვიძლის გადანერგვის საჭიროებისას. კითხვაზე, რა ბარიერები და გამოწვევები არსებობს სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის ქვეყანაში და კონკრეტულად ჯანდაცვის სექტორში, რესპოდენტები პირველ ადგილზე აყენებენ სამედიცინო ტურიზმის გლობალურ ბაზარზე ქვეყნის პოზიციონირების პრობლემას. საჭიროა ქვეყნის პოზიციონირება, როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაცია, ცნობადობის ამაღლება ქვეყნის და ჯანდაცვის სერვისების, ხარისხის შესახებ. კიდევ ერთ ბარიერს წარმოადგენს პროვაიდერულ სექტორში სამედიცინო სერვისების სტანდარტიზაციის ნაკლებობა, ხარისხის რეგულირებისა და კონტროლის სისუსტე სახელმწიფოს მხრიდან. გამომდინარე იქედან, რომ ლიტერატურაში აღწერილია მრავალი მაგალითი, თუ როგორ აზიანებს შეუქცევადად ქვეყნის, როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაციის იმიჯს არადამაკმაყოფილებელი ხარისხი და სამედიცინო ტურისტების მკურნალობის შემდგომი გართულებები, ჯანდაცვის სამინისტროს, როგორც მარეგულირებლის სუსტი როლი დიდ საფრთხეს წარმოადგენს ამ მიმართულების განვითარებისთვის. ლიტერატურაში, საერთაშორისო აკრედიტაცია და წამყვან კლინიკებთან აფილირება სახელდება უმნიშვნელოვანეს ფაქტორად სამედიცინო ტურიზმში კლინიკის მონაწილეობისთვის, საქართველოში ამ საკითხთან მიმართებაში სხვადასხვა კლინიკების ხელმძღვანელ პირთა შორის აზრთა სხვადასხვაობაა. ჩვენ მიერ გამოკითხული კლინიკების ხელმძღვანელი პირების მხოლოდ მესამედი მიიჩნევს სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის აუცილებლად საერთაშორისო აკრედიტაციის მოპოვებას სამედიცინო დაწესებულებების მიერ. თუმცა, არსებული სიტუაციის გათვალისწინებით

period buildings, which is far from JCI standards. Despite the above-mentioned, newly launched Medical Tourism Council of Georgia plans to work with member clinics and facilitate process of seeking international accreditation, since it is required for collaboration with international funds and insurance companies.

Regrettably, the medical tourism industry is facing more and more challenges as a number of newcomers, who might have little experience and understanding of the industry, are jumping on medical tourism bandwagon simply to make a profit without looking at the potential medical and wider reputational risks of a country. Current evidence suggests that poor outcomes are attributable to substandard surgical care, infections that in at least some circumstances are a result of inadequate infection control measures in surgical settings, deep vein thrombosis and pulmonary embolisms following long-distance travel shortly before or after surgery, and inadequate post-operative care following departure after the treatment.

For this reason, medical quality issue was one of the main interests of the research. Based on respondents' opinions, regulations and control regarding medical quality in Georgia is weak. There is a lack of standardization; system lacks incentives for providers and regulations to improve quality of care.

Another barrier named by facilitator companies is problems in communication, rapidness and flexibility of administrative personnel of clinics. In medical tourism, maximal desired response time on request from patients or facilitators is 48 hours (24 hour interval is preferable). In Georgia, facilitators encounter problems with this and because of this reason they prefer to collaborate with relatively small clinics. Moreover, those respondents of the research who represented facilitator companies recommended increasing qualification of management of hospitals in the direction of medical tourism. This is confirmed by the findings of the research, as well. Situation is highly polarized in this regard; there are managers of clinics who are highly aware about requirements and needs for medical tourism development are very active to attract facilitators and medical tourists. While, there are managers of hospitals who are very passive in this direction, have low awareness and qualification. Still another barrier for medical tourism development, in Georgia, is a lack of direct flights from potential "source countries". Stakeholders find it

(სამედიცინო დაწესებულებების შენობის, ინფრასტრუქტურის გამო და სხვა) ძალიან რთულია ისეთი აკრედიტაციის მოპოვება, როგორც არის JCI და Temos International. ამ ეტაპზე, არც სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორებისა და არც სამედიცინო ტურისტების მხრიდან საერთაშორისო აკრედიტაციასთან დაკავშირებით კითხვები და მოთხოვნა არ არსებობს. ამის მიუხედავად, სამედიცინო ტურიზმის საბჭოში აუცილებლად მიაჩნიათ აკრედიტაციის პროცესის დაწყება ქვეყნის გლობალურ ბაზარზე პოზიციონირებისთვის. ასევე, საერთაშორისო აკრედიტაციის ფლობა აუცილებელია საზღვარგარეთის სადაზღვევო კომპანიებთან და ფონდებთან კონტრაქტების მოპოვებისთვის. დღესდღეობით, JCI აკრედიტაცია საქართველოში მხოლოდ ერთ კლინიკას აქვს.

სამედიცინო დაწესებულებები საქართველოში, რომლებიც აქტიურად მუშაობენ სამედიცინო ტურიზმის განვითარებაზე ხარისხისა და იმიჯის ასამაღლებლად იყენებენ საერთაშორისო, ცნობილ ჰოსპიტალურ ქსელებთან და ასოციაციებთან აფილირებას და უცხოელი ექიმების ჩართულობას პაციენტების მკურნალობის ხარისხის მონიტორინგში (მაგ. „ტუმორ ბორდი“-ს ფორმატში).

საშუამავლო კომპანიების წარმომადგენლების მიერ დანახული პრობლემებიდან მწვავედ სახელდება კლინიკების მხრიდან ოპერატიულობის პრობლემა. თავად კლინიკების ხელმძღვანელი პირებიც (ისინი რომელთაც უკვე აღქმული აქვთ ამის მნიშვნელობა) აღნიშნავენ, რომ როდესაც აგენტებისგან შემოდის მოთხოვნა/კითხვა კრიტიკული მნიშვნელობა აქვს ოპერატიულ რეაგირებას, მაქსიმუმ 48 საათის, სასურველია 24 საათის განმავლობაში გაეცეს პასუხი, წინააღმდეგ შემთხვევაში ეს მოთხოვნა დაკარგულია კლინიკისთვის და კლინიკის რეპუტაციაც ზარალდება სააგენტოს თვალში. სააგენტოების წარმომადგენლების მოსაზრებით, საქართველოს კლინიკების უმრავლესობისთვის საჭიროა ადმინისტრაციული პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლება, ოპერატიულობისა და მოქნილობის გაზრდა.

კიდევ ერთ ბარიერად დასახელდა სამედიცინო პერსონალის მიერ ენების ფლობის საკითხი (როგორც ექიმების, ასევე ექთნების). ფასილიტატორი კომპანიების ხელმძღვანელი პირების თქმით, ენობრივი ბარიერი არსებობს რუსულად მოსაუბრე პაციენტებისთვის. „ექიმების უფროსი თაობა თუ მეტ-ნაკლებად საუბრობს რუსულად, ის პერსონალი, რომელიც პასუხისმგებელია უცხოელ პაციენტებთან

necessary to have direct flights with Uzbekistan, Chechnya etc. For instance, according to their opinion, 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.

As results of interviews show, globally well approved channels for attracting medical tourists are not utilized adequately, in Georgia. To illustrate, the vast majority of assisted reproductive service clinics fully rely on medical tourism facilitators. They don't invest in promotion of their services, nor attempt to attract foreign patients directly. Half of interviewed clinics are quite passive with regard to attracting medical tourists and in attempts to collaborate with medical tourism facilitators. While one-third of respondents say that they actively promote their services on target markets and invest in various activities for this purpose. These respondents cite various ways of promotion they utilize. Some of them have country managers in target countries; visit these countries to demonstrate their medical potential and success. Other clinics organize info tours for interested potential patients or partner doctors abroad.

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. According to the literature, cultural proximity including language, religion, customs and practices is one of the important factors in medical tourism. This industry seems to be influenced by familiarity and cultural similarity. In case of Georgia, cultural and religious issues, currently, represent a challenge for healthcare providers. To illustrate, the number of Muslim patients from Qatar, Saudi Arabia and other countries, willing to come to Georgia for hair transplantation and other plastic-cosmetic treatment is increasing significantly (since prices are much lower than in Turkey). Patients from these countries request

კომუნიკაციაზე რუსულად, უმეტესწილად არ საუბრობს“. მოჰყავთ თურქეთის მაგალითი, სადაც ყველა ძირითადი სამიზნე ბაზრის საჭიროებებია გათვალისწინებული და ჰყავთ შესაბამისი პერსონალი ან ქირაობენ თარჯიმნებს. პრობლემებია სამედიცინო პერსონალის კომუნიკაციის უნარებშიც. სამედიცინო ტურიზმის შესახებ ლიტერატურაში, ამ საკითხს დიდი ყურადღება აქვს დათმობილი. ჩვენი კვლევის ფარგლებშიც გამოიკვეთა, რომ სამედიცინო პერსონალს ესაჭიროება კომუნიკაციის უნარების გაუმჯობესება, სწორი დამოკიდებულების ჩამოყალიბება და ა.შ. საქართველოში, სამედიცინო ტურიზმის გაზრდისთვის რელიგიურ-კულტურული განსხვავებები გამოწვევას წარმოადგენს. მაგალითად, სამედიცინო ტურისტებს საულის არაბეთიდან, ირანიდან, ყატარიდან, ქუვეითიდან რელიგია უკრძალავს საპირისპირო სქესის ექიმის შეხებას. მეტიც, რიგ შემთხვევებში ითხოვენ, რომ მთელ ფლიგელში, სადაც არის რამდენი პალატა არცერთში არ უნდა იწვეს საპირისპირო სქესის არცერთი პაციენტი. იმის გამო, რომ ვერ აკმაყოფილებენ ასეთ მოთხოვნებს, პლასტიკური ქირურგიის კლინიკები საკმაო რაოდენობით კარგავენ ამ სეგმენტის პაციენტებს. სამედიცინო ტურიზმის ფასილიტატორი კომპანიების აზრით საქართველოს ბაზარზე კლინიკების უმრავლესობაში მენეჯმენტს და ადმინისტრაციას კვალიფიკაციის ამაღლება ესაჭიროება. მათი მოსაზრებით, კლინიკას, რომელსაც უნდა საერთაშორისო პაციენტები მოიზიდოს, მის მენეჯმენტს გარკვევით უნდა ესმოდეს როგორ მუშაობს სამედიცინო ტურიზმი მსოფლიოში, როგორია მუშაობისა და მომსახურების სტანდარტები უცხოელ პაციენტებთან. კვლევის შედეგებით გამოიკვეთა სამედიცინო სერვისების ფასწარმოქმნის არაერთგვაროვანი მიდგომა კლინიკების მხრიდან. საშუალოდ კომპანიები ხაზს უსვამენ სამედიცინო სერვისების პაკეტებად გაყიდვის აუცილებლობას. სამედიცინო ტურიზმში თურქებმა, გერმანელებმა და ებრაელებმა მომხმარებლები მიაჩვიეს სამედიცინო სერვისების პაკეტებად გაყიდვას. რა შედის პაკეტში, მკაფიოდ უნდა იყოს მითითებული ფასები, დამატებითი სერვისები და ა.შ. ჩვენს შემთხვევაში კლინიკების უმრავლესობა არ იყენებს ამ მიდგომას. კიდევ ერთ ბარიერად სამედიცინო ტურიზმისთვის სახელდება პირდაპირი ავიარეისების ნაკლებობა სამიზნე ქვეყნებთან. ინდუსტრიის მონაწილეები აუცილებლად

that patient should be treated only by the same gender doctor or while hospitalized no opposite gender patient should be in the whole wing of hospital ward. At present, clinics in Georgia find it difficult to meet these requirements.

### Discussion and Conclusion

To summarize, gap analysis and differences between findings of narrative review and in-depth interviews show: in the literature international accreditation of medical facilities is mandatory and necessary to participate in medical tourism industry. While in Georgia, both, provider sector representatives and facilitators indicate that there is no demand for this from patients, currently. As it is known, JCI accreditation is quite costly and difficult to achieve, especially for the vast majority of Georgian clinics, where buildings and infrastructure are not meeting requirements of JCI. However, in order to cooperate with international funds and insurance companies clinics must have international accreditation. Moreover, with expansion of medical tourism direction in Georgia and with penetration of new target markets this issue will become inevitable. Therefore, this need should be realized on time and relevant accreditation system should be selected for medical tourism provider hospitals.

Another finding of gap analysis is government's weak role and involvement. On one hand, Georgia's government declared interest and desire to develop medical tourism direction. On the other hand, there is no strategy, neither dedicated team, nor any plan. Although, as literature review shows there is a clear correlation among government's active involvement and strong role in medical tourism development and country's success in this direction. Accelerating the responsive capacity to keep pace with rapidly intensifying competition in global medical tourism seems imperative. Respectively, Georgia's government needs to develop strategy for medical tourism development and integrate various governmental bodies to work on this issue. Moreover, Country should be promoted on target markets as a medical tourism destination. Likewise, issues of direct flights, infrastructure, regulation and control of medical quality and other barriers and challenges should be included in the agenda.

However, Georgian healthcare market is quite unique in the world, as over 90% of healthcare facilities are private, for-profit clinics. In all other countries analyzed in the literature, from Gov-

მიიჩნევენ უზბეკეთთან, ჩეჩნეთთან და სხვა ქვეყნებთან პირდაპირი ავიარეისების დანიშვნას. მაგალითად, ყაზახეთიდან, აქტაოს მხარედან პირდაპირ ავიარეისს და 40 წუთიან ფრენას მათი მოსაზრებით მნიშვნელოვანი როლი უჭირავს პაციენტების მოზიდვაში. ლიტერატურაში აღწერილია, რომ ტრანსპორტირების შესაძლებლობებს აქვს კრიტიკული მნიშვნელობა სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის. ექსპერტები ამბობენ, რომ შესაძლოა ითქვას, ტრანსპორტირება და საინფორმაციო ტექნოლოგიები სამედიცინო ტურიზმის ხერხემალია. მაგალითად, თურქეთის დიდ წარმატებას ამ დარგში დიდწილად უკავშირებენ ავიაკომპანია-Turkish Airlines, რომელიც 2012 წელს მსოფლიოს 10 საუკეთესო ავიაკომპანიას შორის მეშვიდედ დასახელდა და საუკეთესოდ ევროპაში, აქვს პირდაპირი ავიამიმოსვლა 200-ზე მეტ ქვეყანასთან მსოფლიოში (T, SaniyeNebioglu, and AssProfDrOmerTontus. "Turkey as a Health Tourism Destination: Reviewing of 2015-2016 Data."). რესპოდენტები, სამედიცინო ტურისტების მოზიდვისთვის ყველაზე მნიშვნელოვნად მიიჩნევენ ექიმებთან თანამშრომლობას სამიზნე ბაზრებზე, კონფერენციების, შეხვედრების, ტრენინგების ორგანიზებას, სამედიცინო პერსონალის კვალიფიკაციისა და მიღწევების დემონსტრირებას. ასევე, ონლაინ მარკეტინგს, სოციალურ მედიაში აქტივობას. საჭიროდ მიიჩნევენ სამიზნე ბაზრებზე ექიმების ჩასვლას, უფასო კონსულტაციების ჩატარებას, შედეგების დემონსტრირებას, წარმომადგენლის ყოლას იმ ქვეყნებში. რამდენიმე კლინიკას სამიზნე ქვეყნებში ე.წ. „ქანთრი მენეჯერებიც“ ჰყავს.

### შეჯამება

რომ შევაჯამოთ, ნარატიული მიმოხილვისა და ჩაღრმავებული ინტერვიუების მიგნებებს შორის განსხვავებები - აცდენილობის ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა შემდეგი:

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 მიიჩნევენ. პირიქით, მათი მოსაზრებით, არსებული მოცემულობით კლინიკებს გაუჭირდებათ იმ დიდი დანახარჯების უკუგება,

ernment's favorable policies regarding medical tourism development benefited both, private, as well as, public hospitals. In case of Georgia, it is not easy to justify allocation of significant funds on medical tourism development under given circumstances (specificity of the healthcare market and the budget constraints). Therefore, Government's role should be significant in integrating its institutions around medical tourism development, being in a leader position, while, provider clinics should also be willing to allocate funds needed to develop this direction in the country and take part of responsibility on them.

Based on the research results, another recommendation concerns awareness and qualification of management of provider health facilities. One of the urgent needs seems to be increasing awareness about specificity of medical tourism, requirements of the industry etc. Based on the literature review and analysis of many successful cases, Government should initiate educational campaign and launch "recommended standards" for provider sector for the above-mentioned purpose. For the further research, it is advisable to conduct quantitative research-customer satisfaction survey, to interview medical tourists in different specialty medical facilities. To assess the degree of satisfaction, evaluate barriers and problems encountered by foreign patients during treatment process or while staying in the country and which factors determine to choose Georgia as a destination country for treatment. Moreover, statistical analysis of medical tourists treated in Georgia should be performed. The purpose should be to determine is there upward or downward trend of medical tourists coming to Georgia, in previous years. Furthermore, to analyze which medical services are more demanded (by "source countries").

Limitation of the study was insufficient and incomplete statistical data regarding numbers of medical tourists by countries, by medical services and years. However, precise numbers and collection of data regarding medical tourists, medical tourism revenues etc. is frequently mentioned in the literature as a problem and challenge in this industry, globally. Likewise, a vast majority of hospitals and clinics in Georgia were unable to provide precise statistical information requested in the scope of research – number of medical tourists in last 3 years, differentiated by types of medical services and by countries of patients' residency.

To conclude, Georgia has considerable potential

რასთანაც არის დაკავშირებული საერთაშორისო აკრედიტაცია (მაგ. JCI ან Temos International). 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 მინიმალურია, არ არსებობს სტრატეგიული გეგმა.

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

ქვეყნის იმიჯისთვის, ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტებთან გათანაბრებისთვის, საერთაშორისო ფონდებისა და სადაზღვევო კომპანიების მოზიდვისთვის საჭიროა საერთაშორისო აკრედიტაციის ფლობა, აფილირება ცნობილ საერთაშორისო სამედიცინო მოთამაშებთან და ა.შ. საჭიროა სამედიცინო დაწესებულებებში ხარისხის რეგულირებისა და კონტროლის გამკაცრება სახელმწიფოს მხრიდან, სამედიცინო ხარისხის სტანდარტიზება პროვაიდერულ სექტორში.

მნიშვნელოვანია მთავრობის ჩართულობა და როლის გაძლიერება, შესაბამისი სტრატეგიული გეგმის შემუშავება და სახელმწიფო უწყებების ინტეგრირებული მუშაობა.

საქართველოში სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის, პირველ რიგში აუცილებელია ქვეყნის, როგორც სამედიცინო ტურიზმის დესტინაციის პოზიციონირება გლობალურად და პოპულარიზება სამიზნე ბაზრებზე. სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისთვის არ არის საკმარისი ცალკეული კლინიკების წარმატების დემონსტრირება, აუცილებელია გლობალურად გაჩნდეს საქართველოს, როგორც სამედიცინო ტურიზმის მომწოდებელი ქვეყნის აღქმა, რისთვისაც საჭიროა შესაბამისი სარეკლამო და ცნობადობის გასაზრდელი აქტივობების დაგეგმვა და განხორციელება. ასევე, ქვეყნის სპა-კურორტების სერვისების ინტეგრირება კლინიკებისა და ჰოსპიტლების სერვისებთან. საჭიროა სამედიცინო ტურიზმის სერვისის მიმწოდებელი კლინიკების მენეჯმენტისა და ადმინისტრაციული პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლება სამედიცინო ტურიზმის სპეციფიკისა და საჭიროებების მიმართულებით.

ექსპერტები საჭიროდ მიიჩნევენ საქართველომ განახორციელოს თავისი როლის იდენტიფიცირება და შესაბამისი ნიშა დაიჭიროს სამედიცინო ტურიზმის გლობალურ ბაზარზე.

for medical tourism development. Its healthcare sector is quite competitive in the region and has a perspective to become a hub of medical tourism in Transcaucasia region. However, there are number of significant barriers to overcome and challenges to respond to. Georgia, as a medical tourism destination country should be positioned on an international medical tourism market, to make it visible on global radar. In turn, this goal needs integration of governmental team and united efforts of various stakeholders of the industry. Consequently, medical tourism development strategy should be developed and implemented with consideration of all the above-mentioned barriers, challenges and factors. Given extremely intense competition in the medical tourism industry, globally, experts find appropriate for Georgia to identify its role and occupy respective niche on an international market.

## References

1. A scoping review of scoping reviews: advancing the approach and enhancing the consistency - Pham - 2014 - Research Synthesis Methods - Wiley Online Library. (n.d.). Retrieved July 10, 2019, from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/jrsm.1123>.
2. Abadi, F. A., Sahebi, I. G., Arab, A., Alavi, A., & Karachi, H. (2018). Application of best-worst method in evaluation of medical tourism development strategy. *Decision Science Letters*, 7(1), 77–86.
3. Adabi, K., Stern, C. S., Weichman, K. E., Garfein, E. S., Pothula, A., Draper, L., & Tepper, O. M. (2017). Population Health Implications of Medical Tourism. *Plastic and Reconstructive Surgery*, 140(1), 66.
4. Adler, A., Shklyar, M., Schwaber, M. J., Navon-Venezia, S., Dhaher, Y., Edgar, R., ... Carmeli, Y. (2011). Introduction of OXA-48-producing Enterobacteriaceae to Israeli hospitals by medical tourism. *Journal of Antimicrobial Chemotherapy*, 66(12), 2763–2766. <https://doi.org/10.1093/jac/dkr382>.
5. Akgün, S. (2015). Medical tourism in Turkey: Past, present, and future. *Seval Akgün*. *European Journal of Public Health*, 25(suppl\_3). <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckv167.014>.
6. Alsharif, M. J., Labonte, R., & Lu, Z. (n.d.). Patients beyond borders: A study of medical tourists in four countries. *Global Social Policy*, 10(3), 315–335.
7. Andrei, C. L., Tigu, G., Dragoescu, R. M., & Sinescu, C. J. (2014). Analysis of Medical Tourism for Cardiovascular Diseases. *Amfiteatru Economic*, 16(Special Issue 8), 1136–1150.
8. Aslan, I., Çınar, O., & Özen, Ü. (2014). Developing Strategies for the Future of Healthcare in Turkey by Benchmarking and SWOT Analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 230–240.
9. Author, N. (n.d.). Medical tourism increases in Georgia. <https://www.georgianjournal.ge/society/34899-medical-tourism-increases-in-georgia.html>.
10. Bahadori, M., Malmir, R., Alimohammadzadeh, K., Yaghoubi, M., & Hosseini, S. M. (2017). Identifying and Prioritizing Barriers to Health Tourism Using the Analytical Hierarchy Process. *International Journal of Travel Medicine and Global Health*, 5(1), 33–35.
11. Baker, D. M. (2015). Medical Tourism Development, Challenges and Opportunities for Asia. *Almatourism - Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 6(12), 193–210. <https://doi.org/10.6092/issn.2036-5195/5315>.
12. Barca, M., Akdeve, E., & Balay, İ. G. (2013). Strategic Analysis of Medical Tourism in Turkey and Strategy Recommendations. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 64–92.
13. Behrmann, J., & Smith, E. (2010). Top 7 Issues in Medical Tourism: Challenges, Knowledge Gaps, and Future Directions for Research and Policy Development. *Global Journal of Health Science*, 2(2), p80. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v2n2p80>.
14. Bolton, S., & Skountridaki, L. (2017). The Medical Tourist and a Political Economy of Care: The Medical Tourist and a Political Economy of Care. *Antipode*, 49(2), 499–516.
15. Carmen, I., & Iuliana, C. (2014). MEDICAL TOURISM INDUSTRY CHALLENGES IN THE CONTEXT OF GLOBALIZATION. *Strategii Manageriale*, VII(2), 62–70.
16. Connell, J. (2013). Contemporary medical tourism: Conceptualisation, culture and commodification. *Tourism Management*, 34, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.05.009>.
17. Deonandan, R. (n.d.). Recent trends in reproductive tourism and international surrogacy: Ethical considerations and challenges for policy. *Risk Management and Healthcare Policy*, 111.
18. Enderwick, P., & Nagar, S. (2011). The com-

- petitive challenge of emerging markets: The case of medical tourism. *International Journal of Emerging Markets*, 6(4), 329–350. <https://doi.org/10.1108/17468801111170347>.
19. GALT & TAGGART. (n.d.-a). <https://galtandtaggart.com/research/research-reports/sector/all-all/1/>.
  20. Ghanbari, S., Hajinejad, A., & Rahmani, P. (2014). Formulating Strategic Plan of Medical Tourism Development. *International Journal of Travel Medicine and Global Health*, 2(4), 149–154.
  21. Heung, V. C. S., Kucukusta, D., & Song, H. (2011). Medical tourism development in Hong Kong: An assessment of the barriers. *Tourism Management*, 32(5), 995–1005. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.08.012>.
  22. Hwang, S., Lee, D., & Kang, C.-Y. (2018). Medical tourism: Focusing on patients' prior, current, and post experience. *International Journal of Quality Innovation*. <https://doi.org/10.1186/s40887-018-0024-2>.
  23. Jain, V., & Ajmera, P. (2018). Quantifying the variables affecting Indian medical tourism sector by graph theory and matrix approach. *Management Science Letters*, 8(4), 225–240.
  24. Lunt, N., & Carrera, P. (2010). Medical tourism: Assessing the evidence on treatment abroad. *Maturitas*, 66(1), 27–32. <https://doi.org/10.1016/j.maturitas.2010.01.017>.
  25. Manaf, N. H. A., Hussin, H., Kassim, P. N. J., Alavi, R., & Dahari, Z. (2015). Medical tourism service quality: Finally some empirical findings. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(9–10), 1017–1028. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1068597>.
  26. Mikava N. Nikoleishvili E. Medical Tourism Industry- Its Framework and Impact on the Global Healthcare. <http://caucasushealth.ug.edu.ge/pdf/v2s3/Medical>.
  27. Momeni, K., Janati, A., Imani, A., & Khodaryari-Zarnaq, R. (2018). Barriers to the development of medical tourism in East Azerbaijan province, Iran: A qualitative study. *Tourism Management*, 69, 307–316. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.05.007>.
  28. Murray, S. F., Bisht, R., Baru, R., & Pitchforth, E. (2012). Understanding health systems, health economies and globalization: The need for social science perspectives. *Globalization and Health*, 8, 30. <https://doi.org/10.1186/1744-8603-8-30>.
  29. Ruggeri, K., Záliš, L., Meurice, C. R., Hilton, I., Ly, T.-L., Zupan, Z., & Hinrichs, S. (2015). Evidence on global medical travel. *Bulletin of the World Health Organization*, 93(11), 785–789. <https://doi.org/10.2471/BLT.14.146027>.
  30. Woodhead, A. (2013). Scoping medical tourism and international hospital accreditation growth. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(8), 688–702. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-10-2011-0060>.
  31. World Tourism Organization (UNWTO), & European Travel Commission (ETC) (Eds.). (2018a). Exploring Health Tourism. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284420209>.
  32. 4dprime.com, & www.4dsites.com. (n.d.). Medical Tourism Trends In The CIS | Global Growth Markets. Retrieved January 4, 2019, from [http://ggmkts.com/i-Medical-tourism-trends-in-the-CIS\(A Hospital perspective\)](http://ggmkts.com/i-Medical-tourism-trends-in-the-CIS(A%20Hospital%20perspective)). (n.d.).