



Sağlık Turizmi Yetki Belgesine Sahip Sağlık Tesislerine Ait Web Sitelerinin Kalite Yönetimi ve Sağlık Turizmi Perspektifinde İncelenmesi: Aydın İli Örneği

Investigation of Websites of Health Facilities with Health Tourism Authority in the Perspective of Quality Management and Health Tourism: The Example of Aydın

Uğur Mert ÇETİNKAYA¹

Aziz BOSTAN²

¹Uzman, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, ORCID ID: 0000-0002-4796-2907, ugurmertcetinkaya@gmail.com

²Doç. Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, ORCID ID: 0000-0001-8187-3871, abostan@adu.edu.tr

Özet

Giriş: Bireylerin sağlıklı yaşam sürelerini uzatma ve hayatları boyunca sağlık kalitelerini artırma istekleri sonucu sağlık hizmetlerine artan bir talep oluşmaktadır. Bu talebi karşılamakta yeterli alt yapıya sahip ülkeler kendi vatandaşları dışındaki bireylere de sağlık hizmeti sunmayı hedeflemektedirler. Dünya üzerinde sağlık turizmi hareketliliğine olan eğilim sürekli artış göstermektedir.

Metodoloji: Sağlık turizmi hizmeti sunumunda web sitelerinin önemini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada web siteleri kalite yönetimi ve sağlık turizmi boyutlarında belirlenen kriterler doğrultusunda incelenmiştir. Bu çalışmada T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık turizmi yapabilmeleri için yetkilendirilmiş sağlık tesislerinden Aydın ilinde yer alanların kurumsal web siteleri, belirlenen 26 adet ölçüt ile değerlendirilmiş ve içerik analizi uygulanmıştır. Bu ölçütler 2 boyut çerçevesinde ele alınmıştır.

Bulgular ve Tartışma: Araştırmada incelenen web sitelerinin tamamında kurumun iletişim ve ulaşım bilgileri yer almaktadır. Ayrıca Aydın ilindeki sağlık tesislerinin hiçbiri JCI akreditasyonuna sahip değildir. Web sitelerinin hiçbirinde uluslararası hasta haklarına yönelik bir bilgilendirme bulunmamaktadır.

Sonuç ve Öneriler: Sağlık turizmi faaliyeti gerçekleştirmeyi hedefleyen sağlık tesislerinin web sitelerinde, kalite yönetimi ve sağlık turizmi bakımından eksiklikler

bulunmaktadır. Bu tesislerin, dijital pazarlama araçlarından biri olan web sitelerini daha etkili kullanmaları önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kalite yönetimi, Sağlık turizmi, Web siteleri.

Abstract

Introduction: There is an increasing demand for health services as a result of the desire of individuals to extend their healthy life span and to improve their health quality throughout their lives. Countries with sufficient infrastructure to meet this demand aim to provide health services to individuals other than their own citizens. The trend towards health tourism mobility in the world is constantly increasing.

Methodology: In this study, which aims to reveal the importance of websites in the provision of health tourism services, websites were examined in accordance with the criteria determined in the dimensions of quality management and health tourism. In this study, the corporate websites of the health facilities in Aydın, which are allowed for health tourism by the Ministry of Health, were evaluated with 26 criteria and content analysis was applied. Thirteen of these criteria are classified in the dimension of quality management, and the other 13 in the dimension of health tourism.

Findings and Discussion: All of the websites examined in the research contain the contact and transportation information of the institution. In addition, none of the health facilities in Aydın have JCI accreditation. There is no information on international patient rights on any of the websites.

Conclusion and Suggestions: There are deficiencies in terms of quality management and health tourism on the websites of health facilities that aim to carry out health tourism activities. It is recommended that these facilities use websites, which is one of the digital marketing tools, more effectively.

Keywords: Quality Management, Health Tourism, Websites.

GİRİŞ

Sağlık alanında yapılan çalışmaların artması ve teknolojinin gelişmesi gibi unsurlar dünya genelinde yaygınlaşmıştır. Bireylerin daha kaliteli ve uzun süreli yaşam beklentileri artmış, kendi sağlıklarını iyileştirme, koruma ve geliştirme yönünde hizmet sunumlarından fayda sağlama tercihleri ortaya çıkmıştır. İletişim, ulaşım gibi sektörlerde

küresel çapta faaliyet yürüten şirketlerin girişimleri ile insanlar, buldukları konumla bilgi sahibi olmaktan sınırlı kalmamışlar. Günümüzde fiziki konumunu değiştirmeden ya da kolay imkan ve kısa zaman süreleri içerisinde fiziki konumunu değiştirerek dünyanın birçok bölgesinde bulunabilmektedirler. Gelişen küresel koşullar içerisinde, bireylerin, sağlık hizmeti sağlayıcılarına ulaşmak için ikamet ettikleri konumu terk ederek sağlıklarının iyileştirilmesi, korunması ve geliştirilmesine yönelik yaptıkları belirli süreli seyahatler sağlık turizmi olarak ifade edilmektedir.

Dünya genelinde sağlık turizmine artan talep üzerine, sağlık turizmi hizmeti veren destinasyonlarda ekonomik yatırımlar bu sektöre doğru artarak devam etmiştir. Sağlık hizmetlerinin sunumunda hizmet sağlayıcıları, artan rekabet nedeniyle kaliteli sağlık hizmeti sunumuna verdikleri önemi arttırmışlardır. Bireyin sağlık turizmi süreci boyunca sürekli beklentisi can ve mal güvenliğinin sağlanmasına yöneliktir. Bu güvencenin sağlandığına dair yeterlilikleri ve kalite standartlarını belirleyen uluslararası akreditasyonlar bulunmaktadır.

Sağlık turizmi gerçekleştiren bireylerin hizmet alımına karar verdikten sonraki aşamada internet aracılığıyla yaptıkları araştırmalarda hizmet sağlayıcıların web sitelerini inceledikleri düşünülmektedir. Karar verme sürecini etkileyen en önemli faktörler güvenlik, hizmet kalitesi ve maliyetler olarak sıralanabilir (Tütüncü ve diğerleri, 2011).

Türkiye’de sağlık turizminin gelişen bir sektör olması ve ülkeye ekonomik girdisinin yüksek olması nedeniyle sağlık turizmi üzerine yapılan akademik çalışmaların artmasının gerekliliği önem arz etmektedir. Bu kapsamda çalışmamızın temel amacı; Türkiye’de sağlık turizmi hizmetinde bulunan T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş sağlık tesislerinin kurumsal web sitelerini, kalite yönetimi ve sağlık turizmi perspektifinde belirlenen ölçütler ile analiz etmektir. Bu tesislerin web sitelerindeki eksik yönler tespit edilerek, geliştirilmesi gereken yönlerin ortaya konulması amaçlanmıştır.

Sağlık Turizmi

Binlerce yıl öncesine yönelik yapılan arkeolojik ve tarihsel çalışmalar sonucunda M.Ö. 4000’li yıllarda Sümerler’in şifalı suların civarlarına inşa ettikleri tesislere yapılan yolculuklar ile sağlık turizminin başladığı değerlendirilmektedir. Eski Mısır medeniyetlerinde insanlar tıbbi bilginin yoğun olduğu yerlere seyahat etmişler; Antik

Romalılar, termal sağlık Spa'larına sahip tatil köyleri inşa etmişlerdir. Eski Yunanlar ise sağlık turizminin ilk profesyonel temellerinin atıldığı medeniyet olarak görülmüşlerdir. Orta Çağ'da Arap dünyası ve Roma İmparatorluğu'nun yıkılmasıyla da Asya kıtası sağlık turizmine öncelik etmiştir (Tontuş, 2022). Rönesans hareketleriyle Avrupa'da termal tesisler kurulmaya başlamış ve İngiltere'deki Bath şehri termal tesisleri, banyoları ile modern bir sağlık turizmi kenti örneği oluşturmuştur (Health Tourism, 2022). 20. yy. başları itibariyle ABD'de sağlık hizmetlerine ve tıp bilimine verilen önem sayesinde sağlık turizmi bu kıtaya kaymış ve 20. yy. sonlarında ise Asya ülkelerince 1997 Asya ekonomik krizinden çıkış politikası olarak görülen sağlık turizmi; Hindistan, Tayland, Singapur ve Malezya gibi ülkeleri yeni sağlık turizmi merkezi haline getirmiştir.

Dünyada yaşlı nüfusun artması ve insanların uzun süreli sağlıklı yaşam talebinde bulunmaları sonucu sağlıkta kaliteli hizmet ve bu sağlık hizmetine ulaşım süresi ile maliyetinin uygunluğu önem kazanmıştır. Global ekonomik krizlerden etkilenen gelişmekte olan bazı ülkeler sağlık turizmi sektörünü önemli bir ekonomik hareketlilik olarak görmektedirler (World Tourism Organization, 2022).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) sağlık kavramını, sadece hastalık ve sakatlığın olmayışı değil; beden, ruhen ve sosyal yönden tam bir iyilik halidir, şeklinde tanımlamaktadır. Sağlık turizmini değerlendirirken sadece sağlık üzerinden değil, turizm ile entegre halde değerlendirmemiz gerekmektedir. Kangas (2007) turizmi şöyle tanımlamaktadır: Kültür, sağlık, spor, merak, iş, din ve macera gibi farklı nedenlere dayanarak kişilerin tüketici olarak yer değiştirmeleri ve konaklamalarından doğan olaylar bütünüdür. Turizmin doğası gereği yapılan tanımlamalar içerisinde "yer değiştirme" kavramı mevcuttur. Yer değiştirme kavramı; kültürel, doğal, tarihi ve toplumsal yapısı bakımından kişinin alışık olduğu yerin dışındaki başka bir yere gitme şeklinde kendini gösterir (Karagöz ve Öztürk, 2019). İnsanlar sağlık hizmetini satın almak istediklerinde mevcut ikametleriyle kısıtlı kalmamakta, geçici süreli yer değiştirmelerle sağlık hizmeti alabilmekte ve bunun yanı sıra tatillerini gerçekleştirerek bir turizm faaliyeti ortaya çıkarmaktadırlar. Bu talep sonucunda sağlık turizmi hareketliliği ortaya çıkmaktadır. Sağlık turizmi ile insanlar sağlıklarını iyileştirmek, korumak ve geliştirmek için seyahatler gerçekleştirmekte ve sağlık hizmeti satın almaktadırlar (Sarman ve Sarman, 2021).

Sağlık turizmi kapsamında hasta hareketliliği, ileri düzey teknolojik imkânların bulunduğu ve sağlık hizmetlerinin kalitesinin yüksek olduğu gelişmiş ülkelere doğru olmuştur. Gelişmiş ülkelerde sağlık hizmeti maliyetlerinin artması, uzun bekleme sürelerinin ortaya çıkması bireylerde farklı arayışlara neden olur. 2000'li yıllarda ulaşım imkanlarının artması ve internetin de yaygınlaşması ile gelişmekte olan ülkeler sağlık turizmine yönelmişler ve diğer ülkeleri hedef pazarlar haline getirmişlerdir (Şak, 2021). Son dönemlerde sağlık turizmi hareketliliği, bu sektöre yatırım yapmış gelişmekte olan ülkelere doğru olmaktadır.

Sağlık turizmini diğer turizm türlerinden ayıran belirgin kendine özgü özellikleri vardır. Bu özelliklerin oluşmasında en büyük etken sağlık turizminin insan sağlığını ve yaşamını konu alması, önceliğin sağlık hizmetindeki kalitede olması ve insan sağlığına yönelik yaşanabilecek olumsuzluklarda toleransın yok denecek kadar az olması gösterilebilir (Eriş ve Barut, 2020).

Sağlık Turizminin Çeşitleri

Sağlık turizminde talep edilen hizmet doğrultusunda sağlığın iyileştirilmesi, korunması ve geliştirilmesine yönelik hizmet sunumları çeşitlilik göstermektedir. Sağlık turizminin alt başlıkları arasında medikal turizm, dental turizm, kürtaj turizmi, ötenazi turizmi, termal turizm, spa-wellness turizmi, engelli turizmi ve üçüncü yaş turizmi bulunmaktadır.

T.C. Sağlık Bakanlığına göre ise sağlık turizmi 3 başlık altında toplanmaktadır:

- Medikal turizm,
- Termal turizm,
- Engelli ve üçüncü yaş turizmi.

Medikal turizm; sağlık hizmetlerinin fiyatlarının yüksek olması ve sıra bekleme sürelerinin uzun olması gibi sebeplerden dolayı insanların, yaşadıkları yerden başka bir ülkeye tıbbi tedavi amaçlı yaptıkları seyahatlere denir. Burada asıl amaç sağlık hizmetinin alınmasıdır. Bunun yanında turizm faaliyetlerinden de faydalanılır (Tengilimoğlu, 2013).

Termal turizm, bireylerin mevcut ikametlerinden geçici süreliğine ayrılarak termal turizm alanında hizmet veren işletmelere gidip, orada kaplıca, spa, wellness hizmetlerinin sunulduğu tesislerde, uzman fizyoterapist ve hekimler eşliğinde fizik tedavi

ve kür hizmetlerini aldığı, bu esnada diğer turizm hizmetlerinden de faydalandığı bir sağlık turizmi çeşididir (Cuma ve diğerleri, 2021).

İleri yaş turizmi, yaşlı turizmi ya da üçüncü yaş turizmi isimleri ile anılan sağlık turizmi çeşidi ise; 65 yaş ve üzeri bireylerin yaşadıkları yerlerin dışında tedavi görmek istemeleri ve bu tedaviyle birlikte gezme, dinlenme gibi amaçlarla yürüttükleri faaliyetler bütünüdür (Yıldırım, 1997). Engelli turizmi; bedensel, zihinsel engeli olanlar ile sosyal işlev bozukluklarına sahip bireylerin tedavi ve rehabilitasyonları esnasında yaptıkları seyahatleri kapsamaktadır.

Dünyada ve Türkiye’de Sağlık Turizmi

Dünyada sağlık turizminin gelişimine ve hareketliliğine bakıldığında ABD, Küba, Meksika, Hindistan, Almanya, Türkiye, Macaristan, Tayland, Malezya ve Singapur gibi ülkeler ön plana çıkmaktadır (World Tourism Organization, 2022). Sağlık turizminde bu ülkelerin tercih edilme nedenleri arasında farklılıklar görülmektedir. ABD, Küba ve Almanya gibi ülkelerde tıbbi uygulamaların ve teknolojinin kaliteli olması sağlık turizminde tercih edilme nedenleridir. Ancak Hindistan, Malezya, Tayland, Singapur gibi Asya ülkelerinde sağlık hizmetlerinin kalitesinin yanı sıra tıbbi tedavilerin maliyetlerinin uygun olması ve İngilizcenin yaygın kullanılan diller arasında bulunması bu ülkelere sağlık turizmi hareketliliğine sebep olmaktadır (Gökmen ve diğerleri, 2020). Türkiye ise Ortadoğu, Avrupa ve Kuzey Afrika gibi coğrafi konumların kesişimin noktasında yer almasını avantaja dönüştürerek bölge ülkelerini kendine hedef pazar olarak belirlemiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022).

En çok sağlık turisti gönderen ülkelerin sağlık hizmetini talep eden müşteriye hizmet sunamamasındaki nedenler farklılıklar göstermektedir. Irak, Suriye, Sudan, Somali, Afganistan, Libya gibi ülkeler iç savaş, ekonomik kriz, gelişmişlik düzeyinin azlığı nedenlerinden dolayı sağlık hizmetleri sunumunda yetersiz kalmakta ve vatandaşlarını sağlık turizmi harcamalarına yöneltmektedirler. ABD ve Avrupa’daki gelişmiş ülkelerin sağlık sistemlerinde meydana gelen uzun bekleme süreleri bu ülke vatandaşlarını sağlık turizmine yönlendirmiştir (Şak, 2021).

Türkiye, sağlık turizmi potansiyeli açısından incelendiğinde birçok ülkeye oranla avantajlı konumdadır. Yüksek sağlık hizmeti kalitesinin uygun fiyata sunulabilmesi en büyük etkendir. Bu nedenle Türkiye sağlık alanında diğer ülkeler ile rekabet edilebilir

düzydedir (Eriş ve Barut, 2020). Ayrıca ülkenin coğrafi konumu ve ulaşım imkânlarının çeşitliliği ulaşımı kolaylaştırmakta, farklı turizm sektörlerinin ülkede hâkim olması tercih edilebilirliği arttırmaktadır.

Sağlık Turizminin Ekonomik Boyutu

Sağlık turizmi yapan bazı ülkeler yüksek kaliteli hizmet ile ön plana çıkmakta iken bazı ülkeler ise uygun maliyetler ile tedavi imkânları sunmaktadırlar. Organ nakli, kalp ameliyatları, kanser terapileri, estetik ve plastik cerrahi, dişçilik gibi sağlık hizmetlerinde yüksek hizmet kalitesi uygun maliyetlerle sunulabilmektedir (Özer ve Songur, 2012).

Türkiye'nin coğrafi konumun elverişli olması, sağlık hizmetlerinde kalitenin artırılması, özel sağlık hizmeti sağlayıcılarının sayısının artması ve sağlık hizmetlerinin diğer ülkelere göre daha uygun ücretle sağlanabilmesi Türkiye'yi dünya sağlık turizminde önemli bir destinasyon haline getirmektedir (Gölpek Karababa, 2017). Türkiye, hem medikal turizm hem de termal turizmde birçok ülkenin vatandaşına hizmet sunmakta ve bu sayede önemli derecede gelirler elde etmektedir. Bu nedenle Türkiye'nin sağlık turizmi sektöründe önde gelen ülkelerden biri olduğu söylenebilir (Özer ve Songur, 2012).

Tablo 1. Sağlık turizminde en yüksek gelire ve pazar payına sahip ülkeler (2018)

Sıra No	Ülke	Sağlık Turizmi Geliri (ABD Doları)	Pazar Payı
1	ABD	9,825 milyar	%27,8
2	Fransa	1,85 milyar	%5,2
3	Türkiye	1,7 milyar	%4,7
4	Belçika	1,4 milyar	%3,9
5	Tayland	1,35 milyar	%3,8
6	Ürdün	1,25 milyar	%3,5
7	Kosta Rika	1,1 milyar	%3,1
8	Birleşik Krallık	0,85 milyar	%2,4
9	Macaristan	0,79 milyar	%2,1
10	Güney Kore	0,76 milyar	%2,0

Kaynak: World Tourism Organization, 2018

Dünya Turizm Örgütü 2018 verilerine göre (Tablo 1), sağlık turizmi merkezi konumunda bulunan ülkeler içerisinde en büyük pazar payına %27,8'le ABD sahiptir. ABD'nin 2018 sağlık turizmi geliri 9,825 ABD Doları'dır. Türkiye ise ilk 10 sağlık turizmi merkezi ülke arasında %4,7'lik pazar payı ile 3. sırada yer almaktadır. Türkiye'nin 2018 yılı sağlık turizmi geliri 1,7 milyar ABD Doları'dır.

Tablo 2. Sağlık turizmi harcamasında ve dünya geneli payında ilk 10 ülke (2018)

Sıra No	Ülke	Sağlık Turizmi Harcaması (ABD Doları)	Payı
1	ABD	7,2 milyar	%20
2	Kuveyt	3,8 milyar	%10,5
3	Nijerya	2,2 milyar	%6,1
4	Hollanda	1,5 milyar	%4,2
5	Fransa	1,25 milyar	%3,5
6	Umman	1 milyar	%2,7
7	Kanada	1 milyar	%2,7
8	Belçika	0,9 milyar	%2,5
9	Avusturya	0,85 milyar	%2,4
10	Almanya	0,8 milyar	%2,3

Kaynak: World Tourism Organization, 2018

Dünya Turizm Örgütü'nden alınan 2018 yılı sağlık turizmi harcama verilerine göre (Tablo 2), ilk sırada 7,2 milyar ABD Doları ile ABD vatandaşları bulunmaktadır. ABD genelinde sağlık hizmetlerine erişimin zor olması, uzun bekleme süreleri ve tedavilerde yüksek maliyetler sağlık turizmi harcamalarının yüksek olmasına neden olmaktadır. Kuveyt, Nijerya ve Umman'da ise hem yüksek tıbbi tedavi maliyetleri hem de sağlık hizmet sunumunun yetersizliği sağlık turizmi harcamalarını arttırmaktadır.

Sağlık Turizminde İletişim

Sağlık turizminde gerek dünyanın farklı yerlerinde ikamet eden turistlere ulaşmak, gerekse onların değerlendirmelerini almak ve güven oluşturmak açısından iletişim teknolojileri büyük fırsatlar yaratmıştır (Öksüz ve Altıntaş, 2017). Günümüzde, tüketicilerle iletişim kurulurken geleneksel kitle iletişim araçları yerine dijital iletişim araçları tercih edildiği görülmektedir. Haberleşme ve bilgilendirme aracı olarak son dönemlerde sıkça kullanılan sosyal medya uygulamalarından Facebook, Twitter ve Instagram gibi iletişim araçlarının tıbbi alanda da kullanılması dikkat çeken bir faaliyet olarak görülmektedir (Mesci ve Sağlık, 2020). Bunlara ek olarak işletme veya kurumların kendilerine ait web siteleri aracılığı ile de tüketicilerle iletişim kurdukları görülmektedir.

Bireyler sağlık turizmi yapma kararı verdiklerinde her şeyden önce hizmetin satın alınacağı sağlık kurumu/tesisi, şehir ve ülke hakkında detaylı bilgi sahibi olmak istemektedirler. Dijital iletişim kanalları aracılığıyla kolaylıkla geniş kitlelere ulaşabilmektedir. Bu kanallar geleneksel iletişim kanallarına oranla daha hızlı ve daha az maliyetle kullanılabilmesinden dolayı da tercih edilmektedir. Bu yolla sağlık turistinin ihtiyacı olan bilgiler detaylı olarak sunulabilmektedir (Eriş ve Barut, 2020).

Sağlık turistleri açısından önemli olan bazı sorular bulunmaktadır. Bunlar; seyahat edecekleri yerin nasıl bir yer olduğu, tıbbi teknolojinin durumu, konaklama imkânları, daha önce hizmet alanların memnuniyet durumları vs. gibi pek çok sorudur. Sağlık turizmi hizmet sağlayıcılarına ait ya da reklam ve tanıtımlarının yapıldığı web siteleri ile sosyal medya kanallarında verilen bilgilerle bu sorular açıklığa kavuşturulmaktadır. Sağlık turizmi alanında hizmet veren kurumlar dijital iletişim kanallarını kullanarak buldukları coğrafyanın ötesindeki turistlere ulaşabilmekte ve bu yolla turistlerin kararlarını etkileyebilmektedirler (Ekiyor ve Özçelik, 2020).

Sağlık Turizminde Kalitenin Önemi ve Kalite Yönetimi

Bireylerin, ihtiyaç duydukları sağlık hizmetine erişim için kendi iradeleri ile sağlık turizmi yapmayı tercih etmelerinde önemli etkenler vardır. Sağlık hizmetlerinin kalitesi ve bireyin sağlık turizmi boyunca can ve mal güvenliğinin sağlanacağına dair uluslararası geçerliliği kabul görmüş akreditasyon kuruluşları tarafından garanti sağlanması tercih nedenlerinin başında gelmektedir (Tütüncü ve diğerleri, 2011).

Kalite ile ilgili çalışmalar 20. yüzyıl başlarında yoğunluk göstermektedir. İlk çalışmalar Edward Deming tarafından yapılmış, sonrasında bu çalışmadan etkilenen Japon kalite uzmanı Kaoru Ishikawa, Joseph Juran, Philip Crosby tarafından kalite ve kalite yönetimi çalışmaları sürdürülmüştür (Sarp, 2014). Kalite kavramı ile ilgili birçok tanımlama yapılmıştır. Kalite geniş anlamıyla, bir ürün ya da hizmetin müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama düzeyi olarak tanımlanabilir.

Kaliteli hizmet her alan için gereklidir ancak sağlık hizmeti açısından bir zorunluluktur. Bunun nedeni ise söz konusu olanın insan sağlığı olması ve yapılabilecek en küçük hatanın geri dönülemez veya telafisinin zor olmasıdır (Oksay, 2016).

Sağlık hizmetlerinde kalitenin önemi söz konusu olduğunda aşağıdaki maddelerden bahsedilebilir:

- Daha fazla kaliteli hizmet talebi,
- Sağlık hizmetlerinde artan maliyetler,
- Geri ödeme sistemlerinin yaklaşımları,
- Kamu politikası konusunda verimsizlikler,
- Artan rekabet.

Sağlık turizmi açısından akreditasyon, önemli bir konu başlığı olmaktadır. Uluslararası seyahat eden sağlık turistlerinin öncelik verdiği konuların başında, sağlık

kuruluşlarının sahip olduğu akreditasyon belgeleri yer almaktadır. Akreditasyon, sağlık turizmi ile ilgili kuralları koyan ülke ya da kuruluşun standartlarının kalite güvencesi olarak kullanılmasını ifade etmektedir (Biri, 2021).

Sağlık hizmeti alanında tüm dünyada akreditasyon ile ilişkili en üst kuruluş The International Society for Quality in Health Care (ISQua)'dır. ISQua, sağlık hizmeti akreditasyonunu gerçekleştiren kuruluşları, standart setlerini ve denetçi eğitim programlarını akredite etmektedir. Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü, Mart 2016'dan itibaren The International Society for Quality in Health Care'e (ISQua) üyesidir (Ataman ve diğerleri, 2017).

Dünyada medikal turizm alanında geçerliliği kabul edilen akreditasyon kuruluşlarından Türkiye'de en yaygın olanı Joint Commission International (JCI)'dir. Bunun dışında;

- AACI (American Accreditation Commission International),
- Global Healthcare Accreditation,
- TÜV Rheinland Group,
- WellHotel ve
- EuropeSpa,

akreditasyon firmaları da bulunmaktadır.

Joint Commission International (JCI); en çok bilinen ve en yaygın akreditasyon sistemidir. 1951 yılında kurulan akreditasyon firması kar amacı gütmemektedir. Nisan 2023 itibariyle Türkiye'den 34 adet sağlık kuruluşu JCI akreditasyon sertifikasına sahiptir.

YÖNTEM

Sağlık turizmi sektörü dünyada ve Türkiye'de gün geçtikçe daha da ilgi çeken bir sektör olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sektöre olan ilgi arttıkça yatırımlar artış göstermekte, ekonomik getirisinden ülkeler de katma değer sağlamayı hedeflemektedirler. Bu nedenle sağlık turizmine yatırım yapan ülkeler yatırımcılara da çeşitli teşvik ve destekler sunmaktadırlar.

Sağlık turizmi pazarlaması çeşitli yöntem ve araçlarla yapılabilmektedir. Pazarlama yöntemleri, geleneksel metotlarla ve dijital ortamlar aracılığıyla farklı

şekillerde yapılabilmektedir. Web siteleri, sosyal medya uygulamaları, elektronik posta aracılığıyla dijital ortamlarda sağlık turizmi pazarlama faaliyetleri yürütülebilmektedir.

Sağlık turizmi faaliyeti yapan sağlık tesislerinin web sitelerinin kalite yönetimi ve sağlık turizmi boyutlarında değerlendirildiği bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılmıştır. Nitel araştırma; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi veri toplama teknikleri kullanılarak, algıların ve olayların bir bütün halinde ortaya konulmasına yönelik bir sürecin izlendiği araştırma türüdür (Aydın, 2018). Araştırmada tarama modeli türlerinden genel tarama modeli kullanılmıştır. Genel tarama modeli, örnekleme yoluyla evren hakkında çıkarımlarda bulunma ve genelleme yapmayı sağlamaktadır (Karasar, 2012). Araştırma amacı bakımından betimsel araştırma türündedir. Betimsel araştırmalarda, araştırılan konu ya da grup, araştırmacı tarafından hiçbir şekilde etkilenmeden ortaya konulur. Bu tip araştırmalar, araştırma konusunda genel bir bakış açısı oluşturması yönünden önemlidir. Bu araştırmanın amacı sağlık turizmi yapmak isteyen sağlık tesislerinin web sitelerinin kalite yönetimi ve sağlık turizmi açısından eksikliklerini ortaya koymak ve geliştirilmesi yönünde önerilerde bulunmaktır.

Araştırmanın verilerinin toplanmasında nitel veri toplama yöntemlerinden olan doküman analizi tekniğinden faydalanılmıştır. Doküman analizi ile veri toplama tekniğinde araştırmacı genel olarak araştırdığı konunun niteliğine ve türüne göre ilgili dokümanları edinmektedir (Kıral, 2020). Araştırmanın verilerinin toplanmasında T.C. Sağlık Bakanlığı resmi web sitesinden yararlanılmıştır. Bu web sitesinden elde edilen veriler ile Aydın ilinde yer alan sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesisleri tespit edilmiştir. Doküman analizi tekniği ile toplanan verilerin analiz edilmesinde içerik analizi yönteminden yararlanılmıştır. Özellikle sosyal bilimler alanında sıklıkla kullanılan içerik analizi yönteminin tercih edildiği çalışmaların genel amacı, incelenen konu kapsamında daha sonra yapılacak akademik çalışmalara yol göstermesi ve bu alanda çalışma yapmak isteyen araştırmacılara genel eğilimi göstermesi olacaktır (Ültay ve diğerleri, 2021). İçerik analizinde birbirine benzeyen veriler belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirilerek derlenir ve yorumlanır (Karataş, 2015).

T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık turizmi yapmak için yetkili olduğuna dair sertifika almış olan kamu hastaneleri, özel hastaneler, özel tıp merkezleri ve poliklinikler araştırmanın evreni olarak belirlenmiştir. Aydın ili sınırları içerisinde yer alan 55 adet

sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesisi içerisinde özel muayenehaneler araştırmaya dâhil edilmemiş olup, 45 adet sağlık tesisi örneklem olarak seçilmiştir.

Sağlık turizminin pazarlanmasında en yoğun tercih edilen yöntem dijital pazarlamadır. Dijital pazarlama yönteminin en yaygın olan tanıtım ve pazarlama aracı ise web siteleridir. Örnekleme seçilen 45 adet sağlık tesisinden aynı kurum veya kuruluşa ait olan ve ana web sitesi üzerinden yönlendirilenlerden bir adet web sitesi değerlendirmeye alınmıştır. Geriye kalan 42 web sitesi arasından araştırmanın amaçlarını karşılayan, güncel ve detaylı veri sunabilen 20 adet sağlık tesisinin web sitesi araştırma kapsamına alınmıştır. Kurumsal web sitesine sahip 20 adet sağlık tesisi Tablo 3.'te belirlenmiş 26 kıstas çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Kurumsal web sitelerinin değerlendirileceği kıstaslar belirlenirken Çavuşgil Köse ve diğerlerinin (2018) çalışmaları esas alınmıştır.

Tablo 3. Sağlık Turizmi Yetkili Sağlık Tesislerinin Değerlendirme Kıstasları

Boyut	Maddelerin İçerikleri
KALİTE YÖNETİMİ	Kuruluşun tarihçesi
	Kuruluşun ulaşım ve iletişim bilgileri
	Kuruluşun misyon-vizyon bildiregeleri
	Kuruluşun organizasyon şeması
	Kuruluş yetkililerine ait bilgiler
	Fotoğraf galerisi
	Hasta hakları ve sorumluluklarına yönelik bilgiler
	Öneri ve şikayet sekmesi
	Hekimleri tanıtıcı bilgiler
	Kalite yönetimine yönelik bilgi
	Kalite politikasına yönelik bilgi
	Kalite belgesine yönelik bilgi
	JCI akreditasyonuna sahip olduğuna yönelik bilgi
	SAĞLIK TURİZMİ
Sağlık turizmi sekmesi	
“International patient” sekmesi	
Yabancı dillerde siteye girişin bulunması	
Sağlık turizmi için aracı kuruluş bilgisi	
Hastalara konaklama hizmeti sunduğuna yönelik bilgi	
Hastalara ulaştırma hizmeti sunduğuna yönelik bilgi	
Hastalara gezi turları sunduğuna yönelik bilgi	
Operasyonlara yönelik fiyat bilgileri	
Sağlık turizmi için gelen hastaların görüşleri	
Uluslararası hasta haklarına yönelik bilgi	
Ülkeyi/şehri tanıtan bilgi	
Turistik unsurları tanıtan bilgi (harita/fotoğraf)	

Çalışmamızın amacına uygun olarak belirlenen araştırma soruları şunlardır:

- Aydın ilinde sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerinin kurumsal web sitelerinin kaç tanesi kalite yönetimi boyutundaki kıstasların tamamına sahiptir?
- Aydın ilinde sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerinin kurumsal web sitelerinin kalite yönetimi boyutunda en çok ve en az yer alan kıstaslar hangileridir?
- Aydın ilinde sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerinin kurumsal web sitelerinin kaç tanesi sağlık turizmi boyutundaki kıstasların tamamına sahiptir?
- Aydın ilinde sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerinin kurumsal web sitelerinin sağlık turizmi boyutunda en çok ve en az yer alan kıstaslar hangileridir?
- Aydın ilinde sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerinin kurumsal web sitelerinin kaç tanesi hem kalite boyutunda hem de sağlık turizmi boyutunda yeterlilik göstermektedir?

Araştırma kapsamında yer alan 20 adet sağlık tesisi 12.04.2023 tarihinde T.C. Sağlık Bakanlığına bağlı Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı resmi internet sitesinden elde edilmiştir. Araştırma verileri 12.04.2023 tarihinde, incelemeye alınan 20 adet sağlık tesisinin mevcut web sitelerinden elde edilmiştir.

BULGULAR

Çalışma kapsamında Aydın ilinde sağlık turizmi yetki belgesine sahip 20 adet sağlık tesisi belirlenen ölçütlere göre incelenerek Tablo 4.'te belirtilmiştir. Sağlık tesislerinden, belirlenen kriterleri sağlayanlar “E”, belirlenen kriterleri sağlamayanlar “-” ile Tablo 4.'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Çalışmaya dahil edilen sağlık tesislerinin incelenmesi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Kuruluşun tarihçesi	E	E	E	-	-	E	-	E	-	E	E	E	-	-	-	E	E	-	-	E
Kuruluşun ulaşım ve iletişim bilgileri	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Kuruluşun misyon-vizyon bildirgeleri	E	E	-	-	-	E	-	E	-	-	-	-	-	-	-	E	-	-	E	E
Kuruluşun organizasyon şeması	E	E	-	-	-	E	-	E	-	-	-	-	-	-	-	-	E	-	E	E
Kuruluş yetkililerine ait bilgiler	E	E	-	-	-	E	E	E	E	-	E	-	E	E	-	-	E	E	E	E
Fotoğraf galerisi	-	-	E	E	E	-	-	-	-	-	-	E	E	E	-	-	E	E	-	E
Hasta hakları ve sorumluluklarına yönelik bilgiler	-	E	E	-	-	E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	E	E
Öneri ve şikayetler sekmesi	E	E	E	-	-	-	-	E	-	-	E	-	-	-	-	-	-	-	E	-
Hekimleri tanıttıcı bilgiler	E	E	E	-	E	E	E	E	E	E	-	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Kalite yönetimine yönelik bilgi	-	E	-	-	-	E	-	E	-	E	-	-	-	-	-	-	-	-	E	E
Kalite politikasına yönelik bilgi	-	E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	E	E
Kalite belgesine yönelik bilgi	-	E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JCI akreditasyonuna sahip olduğuna yönelik bilgi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sağlık turizmi ile ilgili iletişim formu	E	E	E	E	E	E	-	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	-	-	-
Sağlık turizmi sekmesi	E	-	-	-	-	-	-	-	E	E	-	-	-	-	E	-	E	E	E	E
“International patient” sekmesi	E	E	-	-	-	E	-	-	E	E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	E
Yabancı dillerde siteye	E	E	E	E	E	-	E	E	E	E	-	E	E	E	E	E	E	E	E	E

girişin bulunması																				
Sağlık turizmi için aracı kuruluş bilgisi	-	-	-	-	-	E	-	E	-	-	-	-	-	-	-	E	-	-	E	-
Hastalara konaklama hizmeti sunduğuna yönelik bilgi	-	-	-	-	-	-	E	E	E	-	E	-	E	E	E	-	E	E	E	E
Hastalara ulaştırma hizmeti sunduğuna yönelik bilgi	-	-	-	-	E	-	-	E	E	-	-	-	E	E	E	-	-	-	-	-
Hastalara gezi turları sunduğuna yönelik bilgi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	E	-	-	-	-	-	-
Operasyonlara yönelik fiyat bilgileri	-	E	-	-	-	-	-	-	-	E	-	-	-	-	E	-	-	-	-	-
Sağlık turizmi için gelen hastaların görüşleri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	E	-	-	-	-	-	-
Uluslararası hasta haklarına yönelik bilgi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ülkeyi/şehri tanıtan bilgi	-	E	-	-	-	-	-	-	E	E	-	-	-	E	-	-	E	-	-	-
Turistik unsurları tanıtan bilgi (harita/fotoğraf)	-	E	-	-	-	-	-	-	E	E	-	-	-	E	-	-	E	-	-	E

Tablo 4.'te elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir:

- Kalite yönetimi boyutunda bulunan “Kuruluşun ulaşım ve iletişim bilgileri” kıstası 20 tesisin tamamının web sitesinde bulunmaktadır. “Hekimleri tanıtıcı bilgi” (20’de 18) ikinci sırada, “Kuruluş yetkililerine ait bilgiler” (20’de 13) üçüncü sırada yer alan kıstaslardır. Kalite boyutunda bulunan bir diğer kıstas olan “Kuruluşun tarihçesi” kriteri 11 sağlık tesisinin web sitesinde bulunmaktadır. Kalite boyutunda yer alan 13 kriterden 4 tanesi incelenen 20 adet sağlık tesisi web sitesinin %50’sinden fazlasında tespit edilmiştir.
- Aydın ili genelinde sağlık turizmi yetki belgesine sahip tesislerin hiçbiri “JCI akreditasyon belgesine” sahip değildir. Sadece bir tesisin kalite belgesine sahip olduğuna yönelik açıklama web sitesinde mevcuttur. 3 adet sağlık

tesisinin web sitesinde ise kalite politikalarına yönelik bilgilendirme mevcuttur.

- İncelenen web sitelerinden 9 tanesinde “Fotoğraf galerisi” kriteri mevcut durumdadır. Kalite boyutunda yer alan diğer kriterlerden “Kuruluşun misyon-vizyon bildireleri” ve “Kuruluşun organizasyon şeması” kriterleri 7 adet web sitesinde yer almaktadır. Web sitelerinin 6 tanesinde öneri ve şikayetler sekmesi ile kalite yönetimine yönelik bilgiler bulunmaktadır. Ayrıca 5 adet web sitesinde hasta hakları ve sorumluluklarına yönelik bilgiler yer almaktadır.
- Sağlık turizmi boyutunda bulunan “yabancı dillerde siteye giriş özelliğinin bulunması” özelliği (20’de 18) en çok görülen özelliktir. “Sağlık turizmi ile ilgili iletişim formu” (20’de 16) ikinci sırada, “Hastalara konaklama hizmeti sunulduğuna yönelik bilgi” (20’de 11) üçüncü sıradadır.
- İncelenen web sitelerinin 8 tanesinde sağlık turizmi sekmesi, 6 tanesinde “international patient” sekmesi, turistik unsurların tanıtıldığı ve hastalara ulaştırma hizmeti sunduklarına dair bilgiler yer almaktadır. Bunun yanı sıra ülkeyi veya şehri tanıtan bilgilendirme 5 adet web sitesinde, sağlık turizmi için aracı kuruluş bilgileri 4 adet web sitesinde, operasyonlara ait fiyat bilgileri ise 3 adet web sitesinde yer almaktadır.
- Araştırma kapsamındaki tesislerin tamamının web sitesinde uluslararası hasta haklarına yönelik bilgilendirme bulunmamaktadır. “Hastalara gezi turları sunulduğuna yönelik bilgi” ve “sağlık turizmi için gelen hastaların görüşleri” kıstasları sadece birer web sitesinde tespit edilmiştir.
- Araştırma kapsamındaki 20 sağlık tesisinin web siteleri içerisinde 26 kıstasın 17’sini sağlayan 2 numaralı tesis en başarılı web sitesi olmuştur. 15 kıstası sağlayan 20 numaralı sağlık tesisine ait web sitesi ise en başarılı ikinci web site olmuştur.
- Araştırma kapsamında belirlenen 26 kıstas içerisinde 5 tanesini sağlayabilen 7 numaralı sağlık tesisi ve 4 tanesini sağlayabilen 4 numaralı sağlık tesisine ait web siteleri bu konuda zayıf olarak tespit edilmiştir.

SONUÇ

Bu çalışmada T.C. Sağlık Bakanlığı'nın resmi web sitesinde bulunan "Sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesisleri" listesinde Aydın ilinde yer alan tesisler içerisinde 20 tanesinin kurumsal web siteleri, Tablo 3'te belirtilen kalite yönetimi ve sağlık turizmi boyutlarında belirlenmiş 26 adet kıstas ile değerlendirilmiştir.

Mesci ve Sağlık (2020) çalışmasında JCI akreditasyon belgesine sahip sağlık kuruluşlarının kullandıkları dijital iletişim araçlarını tespit etmeyi amaçlamışlardır. Bu çalışmalarında JCI akreditasyon belgesine sahip sağlık kuruluşlarının dijital iletişim araçları içerisinde web sitelerini daha etkin ve etkili kullandıkları tespit edilmiştir.

Şimşek ve Yazıcı Ayyıldız (2023) Kuşadası'nda yer alan ve uluslararası sağlık turizmi yetki belgesine sahip 13 adet sağlık kuruluşunun dijital pazarlama uygulamalarına yönelik yapmış oldukları çalışmada, sağlık kuruluşlarının web sitelerinde kalite standartları belgelerini paylaşmadıklarından bahsetmişlerdir.

Bu çalışmada kalite yönetimi boyutunda yer alan kıstaslardan web siteleri içerisinde tamamında mevcut olan kriter, kurumun iletişim ve ulaşım bilgilerinin bulunduğu yöneldir. Sağlık turizminde kalite ve akreditasyonun çok önemli olduğunu vurgulamamıza rağmen araştırma sonucunda Aydın ilinde sağlık turizmi tesisleri içerisinde hiçbirinin JCI akreditasyonuna sahip olmadığı görülmüştür. Yine web sitelerinde; kalite politikalarına ve sahip olunan kalite belgelerine çok az sayıda sağlık tesisi yer vermiştir.

Sağlık turizmi boyutundaki kıstaslarda ise 18 sağlık tesisinde yabancı dillerde siteye girişin bulunmasına rağmen; "international patient" sekmesinin çok az web sitesinde bulunması ve uluslararası hasta haklarına yönelik bilgilendirmenin mevcut olmaması büyük bir eksiklik olarak göze çarpmaktadır. Ayrıca sağlık turizmi hizmeti sunulan hastaların görüşlerine yer veren ve web sitesinde gezi turlarına yönelik bilgileri bulunan birer sağlık tesisi web sitesinin bulunması da eksiklikler olarak göze çarpmaktadır.

Bu çalışmadan elde edilen bulgular kalite boyutunda değerlendirildiğinde kalite ve akreditasyon bilgilendirmelerinin eksik olduğu, sağlık turizmi boyutunda değerlendirildiğinde ise uluslararası hasta hakları bilgilendirmesi ve uluslararası hastaların turistik faaliyetlerine yönelik bilgilendirmelerin eksikliği genel olarak dikkat çekmektedir.

Uluslararası hastaların sağlık turizmi gerçekleştirmeden önce gidecekleri ülke, destinasyon ve hizmet alabilecekleri sağlık kuruluşları hakkında kapsamlı araştırmaları internet üzerinden yaptıklarını düşünecek olursak, web sitelerinin sağlık turizmi pazarlamasında önemli bir araç olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu nedenle sağlık turizmi hizmeti sağlayıcılarının eğer mevcut değilse kurumsal web site edinmeleri gerekmekte, mevcut web sitesi olanlar ise kalite ve sağlık turizmi içeriklerini geliştirmeleri gerekmektedir.

Bu araştırma, gün geçtikçe daha popüler hale gelen sağlık turizmi faaliyetlerinde yer alan sağlık tesislerinin web sitelerindeki eksikliklerini kalite yönetimi ve sağlık turizmi açısından ortaya koymaktadır. Sağlık turizmi sürekliliğini koruyan güncel bir çalışma alanıdır. Bu nedenle sağlık turizmi alanına yönelik akademik çalışmalara da ihtiyaç artmaktadır. Araştırmacıların, sağlık turizminde pazarlama araçlarından olan dijital ve sosyal pazarlama konularına yönelik akademik çalışmalara ağırlık vermeleri önerilmektedir. Sağlık turizmi faaliyeti gerçekleştiren sağlık tesisi ve aracı kuruluşların sosyal medya hesaplarına yönelik araştırmaların alanda eksik olduğu tespit edilmiş ve bu alanlarda araştırmaların yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

Ataman, H., Esen, M. F. ve Vatan, A. (2017). Medikal Turizm Kapsamında Sunulan Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Güvenliği. Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi, 3(1), 28-44.

Aydın, N. (2018). Nitel Araştırma Yöntemleri: Etnoloji. Uluslararası Beşeri ve Sosyal Bilimler İnceleme Dergisi, 2(2), 60-71.

Biri, G. (2021). Türkiye'nin Sağlık Turizmi Gelirini Etkileyen Faktörlerin Eşbütünleşme Analizi. Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(2), 39-58.

Cuma, A., Olcay, A. ve İnce, E. (2021). Termal Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmetin Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Kahramanmaraş Örneği. Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 5(2), 829-850.

Çavuşgil Köse, B., Karalar, S. ve Usta, I. (2018). Sağlık Turizmine Yetkili Kuruluşların Web Sitelerinin Kalite Yönetimi ve Turizm Perspektifinde Değerlendirilmesi, 19. Ulusal Turizm Kongresi, 17-21 Ekim, Afyonkarahisar.

Ekiyor, A. ve Özçelik, A. T. (2020). Sağlık Turizminde Dijital Pazarlar. Ankara: İksad Yayınevi

Eriş, H. ve Barut, S. (2020). Sağlık Turizmi. Ankara: İksad Yayınevi.

Gökmen, B., Şapçılar, M.C. ve Büyükşalvarcı, A. (2020). Turizm Fakültesi Akademisyenlerinin Sağlık Turizmine Yönelik Farkındalığının Değerlendirilmesi. Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(2), 1180-1198. doi: 10.26677/TR1010.2020.389.

Gölpek Karababa, A. (2017). Türkiye’de Sağlık Turizminin Ekonomik Yönü. Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 2(1), 58-69.

Health Tourism (2022).Erişim adresi: <https://www.health-tourism.com/> Erişim tarihi: 12.09.2023

Kangas, B. (2007). Hope from Abroad in the International Medical Travel of Yemeni Patients. Anthropology and Medicine, 14(3), 293-305.

Karagöz, N. ve Öztürk, A. (2019). Sağlık Turizmi İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti (Samsun ve Sivas İli Karşılaştırması). Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 3,4, 1260-1273.

Karasar, N. (2012). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. 24. Baskı. Ankara: Nobel Yayınevi

Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi, 1(1), 62-80.

Kıral, B. (2020). Nitel Bir Veri Analiz Olarak Doküman Analizi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15, 170-189.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2022). Erişim adresi: <https://www.ktb.gov.tr/> Erişim Tarihi: (21.09.2022)

Mesci, G. ve Sağlık, E. (2020). Sağlık Turizminde Dijital İletişim: JCI Akreditasyon Belgesini Almış Hastaneler Üzerinde Bir Araştırma. Journal of Hospitality And Tourism Issues,2(1), 74-90.

Oksay, A. (2016). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Tam Olarak Ne Demek? Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(14), 181-192.

Öksüz, B. ve Altıntaş, V. (2017), Sağlık Turizminde Dijital İletişimin Kanalları. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 14(1), 59-75.

Özer, Ö. ve Songur, C. (2012). Türkiye'nin Dünya Sağlık Turizmindeki Yeri ve Ekonomik Boyutu. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(7), 69-81.

Sarman, A. ve Sarman, E. (2021), Covid-19 Pandemisinin Sağlık Turizmi Üzerindeki Etkisi. Journal of Applied Tourism Research, 2(2), 117-124.

Sarp, N. (2014), Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, Siyasal Kitabevi, Ankara.

Şak, N. (2021), Sağlık Turizmi ve Ekonomik Büyümede Asimetrik Etkiler: Türkiye Uygulaması. Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi, 17(3), 781-799.

Şimşek, B. ve Yazıcı Ayyıldız, A. (2023). Sağlık Turizmi İşletmelerinde Dijital Pazarlama Uygulamalarının Analizi: Kuşadası Örneği. Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 10(1), 108-125.

Tengilimoğlu, D. (2013). Sağlık Turizmi: Tedavi Amaçlı Turizm ve Termal Turizmde Sorunlar ve Çözüm Önerileri. Hastane Dergisi, 34(90-96), 51-72.

Tontuş, Ö. H. (2022). Sağlık Turizmi Nedir?. SATURK Yayınları. Erişim adresi: <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/Eklenti/10944/0/02pdf.pdf> Erişim tarihi: (17.08.2022).

Tütüncü, Ç., Kıremiççi, İ. ve Çalışkan, U. (2011). Sağlık Turizmi, Güvenlik ve Kalite. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 22(1), 91-93.

Ültay, E., Akyurt, H. ve Ültay, N. (2021). Sosyal Bilimlerde Betimsel İçerik Analizi. IBAD Sosyal Bilimler Dergisi, 10, 188-201.

World Tourism Organization (UNWTO), (2018). European Travel Commission/UNWTO, 2018: Exploring Health Tourism. Erişim adresi: <https://www.eunwto.org/doi/epdf/10.18111/97892844>

20209?role=tab Erişim tarihi: (12.09.2022).

World Tourism Organization (UNWTO), (2022). <https://www.unwto.org/> Erişim tarihi: (13.09.2022)

Yıldırım, S. (1997), Üçüncü Yaş Turizmi ve Bunun Türkiye Açısından Değerlendirilmesi. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 8(1-2), 77-81.