

## JCI Akreditasyon Belgesine Sahip Olan Sağlık Kuruluşlarının WEB Sitelerinin Medikal Turizm Açısından Değerlendirilmesi

Kemal BİRDİR<sup>1</sup> & Zafer BUZCU<sup>2</sup>

**Özet:** Bu çalışmanın temel amacı Türkiye’de son yıllarda alternatif bir turizm türü olarak gelişmekte olan, genelde sağlık turizmi, özelde ise hızlı bir gelişme gösteren medikal turizmin Türkiye’deki durumunun irdelenmesi ve JCI akreditasyon belgesine sahip olan sağlık kuruluşlarının web sitelerinin incelenmesidir. Dünya genelinde internet üzerinden yapılan aramalar % 4,5 oranında sağlık ile ilgilidir. Sağlık kuruluşlarının web sitelerinin kalitesi medikal turizmin gelişmesi açısından önemlidir. Bu çalışmada JCI akreditasyon belgesine sahip sağlık kuruluşlarının web sitelerinin içerikleri Maifredi vd. (2010) tarafından geliştirilen ölçek ile analiz edilmiştir. Ölçek teknik faktörler, hastane bilgileri ve hizmetleri, kabul ve sağlık hizmetleri, interaktif çevrimiçi hizmetler ve dış faaliyetler olmak üzere beş boyut ve 85 sorudan oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeğin 0,853 ile yüksek derece güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada dikkat çeken bazı önemli bulgular arasında yabancı dillerde hastanelerin web sitelerine girme oranı, hastanelerin konumları ve iletişim konularında bilgi verme oranı, anlaşmalı kurumların sunulması ve internet üzerinden randevu olanaklarının bulunması oranı yüksek bulunmuştur. Ancak hastanelerin, hizmetlerinin ücretleri ve maliyetleri konusunda bilgi vermedikleri görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Medikal Turizm, Web Sitesi İçerik Analizi, JCI Belgeli Sağlık Kuruluşları.

---

### Evaluation of WEB Sites of The Organizations Which Have JCI Certified Healthcare in Terms of Medical Tourism

**Abstract:** This study's main purpose is to investigate the state of health tourism in general and fast-growing medical tourism in particular which are the developing alternative forms tourism in Turkey in recent years and to evaluate websites of health organizations having JCI accreditation certificate.. Studys shows that almost 4.5% of search made on the internet worldwide is about health. Therefore, the quality of healthcare organizations' websites seems to be important for the development and growth of medical tourism. In this study, the content of websites of health institutions which have JCI accreditation certificate were analyzed with a scale developed by Maifredi et al. (2010). Scale consists of five parts listed as

---

<sup>1</sup> Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin.

Email: kemalbirdir@mersin.edu.tr

<sup>2</sup> Çukurova Üniversitesi Karataş Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Adana. Email: zbuzcu@cu.edu.tr

*technical factors, hospital information and services, acceptance and health services, interactive online services and external activities and 85 questions. The scale used in the study was concluded to be highly reliable with 0.853. Among the findings which pointed out in the study; ratio of the entering into website of hospitals in foreign languages, rate of the information provided about hospital' location and contact information, ratio of presentation of the institutions working under an agreement and possibility of appointment over the internet have high rates. But it was indicated that hospitals didn't provide information about fees and costs of hospital services.*

**Keywords:** *Tourism, Medical Tourism, Website Content Analysis, JCI Certified Healthcare Organizations.*

---

## 1. GİRİŞ

Dünya genelinde turizme hizmet sunan ülkeler, 2012 yılı itibariyle bir milyardan üstünde turist sayısı ve bir trilyon doların üstünde bir gelirle büyük bir endüstri olan turizmden pay almak istemektedir. Bu büyük gelirden pay alabilmek için turizm endüstrisine hizmet sunan ülkeler çeşitli yatırımlar yapmakta, turizmi çeşitlendirerek turizmi 12 aya yaymaya çabalamaktadır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre Türkiye, dünya turizm gelirinden 2012 yılında 29 milyar 351 milyon dolarlık bir gelir elde etmiştir (KTB, 2013). Bu payın artırılması için Türkiye, turizmi çeşitlendirmekte ve çeşitli yatırımlar yapmaktadır. Türkiye için alternatif turizm türlerinden birisi de sağlık turizmi olarak kabul edilmektedir.

Yavuz (2011:5)'a göre, "sağlık turizmi, genel olarak insanların sağlık nedenleriyle, ikamet ettikleri yerlerden uzaklara seyahat etmesi" olarak tanımlanabilir. Sağlık turizminin, sağlık durumları bozulmuş bireylerin iyileştirilmeleri ve sağlık durumlarının daha iyi hale getirilmesi için medikal ve paramedikal uygulamaları kapsadığı ifade edilmektedir (Yavuz, 2011: 7). Dünya Turizm Örgütü'nün yapmış olduğu araştırmaya göre turizm hareketlerinin % 52'sini eğlence ve tatil amaçlı turizm, % 14'ünü iş ve meslek amacıyla turizm, % 27'sini ise sağlık turizmi, inanç turizmi ve diğer turizm çeşitleri oluşturmaktadır (UNWTO, 2013). Sağlık turizmi, SPA, wellness, termal ve medikal turizm olmak üzere alt başlıklara ayrılmıştır. Fakat medikal turizm kavramının daha hızlı bir gelişme göstermesiyle sağlık turizmi ile eş anlamlı olarak algılanmasına yol açtığı ifade edilmiştir (Yavuz, 2011: 7). Dünya genelinde ileri donanım ve teknolojiye sahip ülkelerde tedavi olma isteği, tıbbi hizmetlerin pahalı olması ve bu hizmetlerin başka ülkelerde daha ucuza alınabilmesi, hastanın başka bir ülkede, kendi ülkesinde sunulan sağlık hizmetinden daha kaliteli bir hizmeti alabilmesi, tedavi olabilmek için uzun bekleme süresinin kısaltılmak istenmesi,

hastaların sahip olduğu sağlık sigortalarına yönelik yaşadıkları sorunlar gibi nedenlerle hastalar tedavi amaçlı olarak seyahat etmektedirler (Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu, 2012: 13).

Dünya genelinde yaşanan iletişim ve teknolojik gelişmeler, dünyada yaşanan nüfusun artış göstermesi, sağlık hizmetleri bedelinin yüksek oluşu ve sağlık sistemlerindeki yaşanan sorunlar, tüketicilerin bilinçlenmesi, sektörlerin yeni pazar arayışları ve ürün çeşitlemeleri gibi dinamikler medikal turizmin gelişimini sağlayan nedenler olarak sıralanabilir (Khafizova, 2011: 30-31; Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu, 2013: 19-20).

Uluslararası alanda akreditasyon belgesine sahip olan bir sağlık kuruluşu, tedavi amacıyla ülkesi dışına çıkacak bir hasta için büyük önem arz etmektedir. Medikal turizmden pay almayı hedefleyen bir sağlık kuruluşu için uluslararası alanda alınan bir akreditasyon belgesi, o sağlık kuruluşunun belirli bir standartta hizmet verdiğinin göstergesi olmaktadır. Günümüzde sağlık kuruluşlarını akredite eden en saygın kuruluşlardan birisi JCI (Joint Commission International)'dır. Medikal turizm kapsamında hizmet veren bir sağlık kuruluşunun JCI akreditasyon belgesine sahip olması uluslararası alanda ülkemize sağlık amacıyla seyahat eden bir hastanın hem ağırlanmasını hem de akışını kolaylaştıracaktır (Kostak, 2007: 126). Ülkemizde, 29 Mayıs 2013 itibarıyla 48 adet JCI akreditasyon belgesine sahip sağlık kuruluşu bulunmaktadır (JCI, 2013).

Günümüzün küreselleşen dünyasında iletişimin ve teknolojinin gelişimi hızla devam etmektedir. Bir medikal turist ülkesi dışına çıkarken gitmek istediği sağlık kuruluşunu ve o sağlık kuruluşunun ülkesini detaylı bir şekilde inceleme olanağına sahip olmaktadır. İnternet üzerinden dünya genelinde yapılan aramaların % 4-5'inin sağlıkla ilgili olduğu vurgulanmaktadır (Maifredi vd., 2010). Bu bakımdan medikal turizme hizmet veren sağlık kuruluşlarının, dünyanın herhangi bir yerinde sağlık için arama yapan hastalara, internet üzerinden gerekli bilgileri sunabilmek amacıyla web sitelerini geliştirmeleri gerekmektedir. Dolayısıyla, yapılan bu çalışma, medikal turizmin önemini vurgulamak ve günümüz teknoloji çağında sağlık kuruluşlarının web sitelerinin medikal turizme uygunluğu açısından incelenmesi ve bu konuda öneriler sunulması amacıyla hazırlanmıştır.

## **2. MEDİKAL TURİZM**

Turizm hareketleri farklı sebeplerle yapılabilmektedir. İnsanlar binlerce yıldır tatil-eğlence, din ve kültür, sağlıklarına kavuşmak ve uygun tedavi almak gibi amaçlarla seyahat etmektedirler(Hunter, 2007:130).

Deniz, kum güneş ve üçlüsüne ağırlık veren Türkiye için 1980’li yıllarda kitlesel turizme bir yönelim yaşanmıştır. Kitle turizminin plansız ve kontrolsüz büyüme göstermesi, ekolojik dengenin bozulması, turizm destinasyonlarında yaşanan yoğun betonlaşma gibi nedenler bir takım olumsuzluklar yaratmıştır. Bu bakımdan kitle turizminin yaratacağı olumsuzlukların azaltılması, turizmin 12 aya yayma ve turizmden elde edilen gelirin artırılmak istenmesi gibi nedenlerin alternatif turizm türlerinin doğmasına neden olduğu ifade edilmiştir (Unur vd., 2012: 2). Devlet Planlama Teşkilatı, yapmış olduğu planlarda turizmi 12 aya yaymak, değişen tüketici tercihlerine yönelik olarak alternatifler üretmek amacıyla alternatif turizm türlerinden birisi olan medikal turizme önem vermektedir (Kiremit, 2008: 41).

Medikal turizm, hastaların deniz aşırı ülkelere tıbbi tedavi almak amacıyla yapmış oldukları seyahatlerdir (Connell, 2006: 1093). Bir diğer tanımı ile medikal turizm ya da tıp turizmi, “insanların kendi ülkelerindeki yüksek tedavi giderleri nedeniyle yabancı ve genelde uzak ülkelere giderek bu ülkelerdeki düşük tedavi giderleri nedeniyle tıbbi tedavi ya da operasyonları bu ülkelerde gerçekleştirmeleri ile oluşan turizm hareketleri olarak tanımlanmaktadır” (İçöz, 2009: 2262). Onkoloji, tüp bebek, kalp-damar cerrahisi/hastalıkları, organ nakilleri, estetik operasyonlar, diş, göz, üroloji ve benzeri alanlar dâhilinde birçok tedavi türünü içeren medikal turizmde, insanlar tedavi maliyetlerinden tasarruf sağlamak, sağlık hizmetini almak için fazla sıra beklememek, yasal olmayan bazı medikal işlemleri yaptırmak (kürtaj, cinsiyet değişimi, ötenazi vb.) gibi nedenlerle kendi ülkeleri dışında tedavi olmaktadırlar (Khafizova, 2011: 5; Yavuz, 2011: 10).

Sahip olduğu altyapı olanakları, akredite sağlık kuruluşları, kaliteli sağlık hizmetleri, uzman doktorları, ileri teknoloji ile plastik ve estetik cerrahi, saç ektirme, göz ameliyatları, tüp bebek, açık kalp ameliyatı, deri hastalıkları, checkup, kanser tedavileri, kulak burun boğaz, diyaliz ve kalp-damar cerrahisi, jinekoloji, beyin cerrahisi, ortopedi, diş, spa, fizik tedavi rehabilitasyon gibi hemen her türlü tedavinin ülkemizde uygun ve rekabetçi fiyat avantajları ile sunulması, Türkiye’nin medikal turizmde her geçen gün daha fazla pay sahibi olduğunu göstermektedir (Sağlık Bakanlığı Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu, 2013: 21; İçöz, 2009: 2271).

Medikal turizmde ülkeler arası fiyat karşılaştırmaları incelendiğinde Türkiye’nin avantajı olduğu açıktır. Aşağıda Tablo-1’de birkaç ülke ve Türkiye’de medikal turizm kapsamındaki tedavilerin fiyat karşılaştırılması verilmektedir.

**Tablo 1. Medikal Turizmde Karşılaştırmalı Fiyatlar (\$)**

	Kroner arter Bypass ameliyatı	Kalp kapağı değişimi	Kalça protezi ameliyatı	Diz replasman	Omurga füzyonu	Yağ aldırma operasyonu
ABD	129,750	58,250	45,000	40,000	62,000	9,000
Türkiye	11,375-15,000	16,950	10,750	11,200	7,125	3,333
Almanya	17,335	N/A	11,644	11,781	13,500-15,000	4,376
Tayvan	18,900	27,500	7,500	8,000	5,900	4,000
Singapur	30,000-33,000	12,500	10,725	9,350	9,000	3,000
İngiltere	27,770	25,000	15,840	20,600	32,400	4,950

**Kaynak:** Zengingönül, Emeç, İyilikçi ve Bingöl (2012: 20)

Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme (2013) raporunda medikal turizm kapsamında 2012 yılında kamu ve özel sektör tahmini gelirleri Tablo-2’de gösterilmektedir.

**Tablo 2. Medikal Turizm-2012 Yılı Kamu ve Özel Sektör Tahmini Gelirleri**

Medikal Turizm	Hasta Sayısı	Hasta Başına Gelir USD	Toplam Gelir USD
<b>Kamu</b>	14.766	9.000	132.894.000
<b>Özel</b>	154.696	12.000	1.856.352.000

**Kaynak:** Sağlık Bakanlığı Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu (2013: 78).

Türkiye medikal turizm kapsamında 2012 yılında 169 bin 462 hasta ağırlarken, bu hastaların bırakmış oldukları tahmini gelirin ise kamu ve özel sektör toplamında 2 milyar dolara yaklaştığı görülmektedir. Türkiye Kalkınma Bakanlığı tarafından hazırlanan 10. Kalkınma Planında ise Türkiye’ye 2018 yılında 750 bin medikal turist geleceği ve 5,6 milyar dolar gelir bırakacağı tahmin edilmiştir (Sağlık Bakanlığı Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu, 2013: 78).

Sağlık kuruluşlarının türlerine göre dağılımın yer aldığı Tablo-3 incelendiğinde medikal turizm amacıyla ülkemize gelen hastaların en çok göz hastalıkları tedavisi için geldikleri ve tedavide en çok özel hastaneleri tercih ettikleri görülmektedir. Devlet hastanelerine en çok ağız, diş ve çene hastalıkları ve cerrahisi amacıyla gelirken, eğitim ve araştırma hastanelerinde ise en fazla kadın hastalıkları ve doğum kliniği tercih edilmiştir.

**Tablo 3. İlk 10 Kliniğin Sağlık Kuruluşlarının Türlerine Göre Dağılımı, 2012**

<b>Klinikler</b>	<b>Devlet Hastanesi</b>	<b>Eğitim ve Araştırma Hastanesi</b>	<b>Özel Hastane</b>	<b>Üniversite Hastanesi</b>	<b>Toplam</b>
Göz Hastalıkları	461	208	20050	103	20822
Ortopedi ve Travmatoloji	685	238	16433	142	17498
İç Hastalıkları	796	178	15941	64	16979
Kulak Burun Boğaz Hastalıkları	432	111	13629	128	14300
Kadın Hastalıkları ve Doğum	1257	1516	11352	166	14291
Genel Cerrahi	602	179	9389	96	10266
Ağız Diş ve Çene Hastalıkları ve Cerrahisi	1586	32	8262	28	9908
Beyin ve Sinir Cerrahisi	131	89	6449	44	6713
Deri ve Zührevi Hastalıklar	292	111	6039	103	6545
Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	495	374	4967	167	6003
Diğer	1498	1550	42185	904	46137
<b>Toplam</b>	<b>8235</b>	<b>4586</b>	<b>154696</b>	<b>1945</b>	<b>169462</b>

**Kaynak:** Sağlık Bakanlığı Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu (2013: 46)

Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme raporunda, medikal turizm kapsamında Türkiye'ye 2012 yılında en çok Libya, Almanya ve İngiltere'den hastanın geldiği vurgulanırken, her dört uluslararası hastadan birinin ise JCI akreditasyon belgesine sahip olan hastaneleri tercih ettiği ifade edilmiştir (Sağlık Bakanlığı Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu, 2013: 80). Uluslararası alanda sağlık

hizmeti vermek isteyen ve medikal turizmden pay almayı hedefleyen sağlık kuruluşlarının, uluslararası standartlara uyduğunu veya uymadığını kontrol etmek ve belirli araştırmalarda bulunmak amaçlı kurulan JCI bu alanda önemli bir açığı doldurmuş ve JCI belgesini alan sağlık kuruluşlarına güven duyulmasını sağlamıştır. Türkiye, 2012 yılı itibariyle dünya genelinde JCI akreditasyon belgesine sahip olan hastanelerin %10'una sahiptir (Zengingönül vd., 2012: 8).

Turizmin gelişmesi ve turizm hizmetlerinin tutundurulması konusunda internet önemli bir araç konumundadır. İnternet, turizm hizmetlerinin sunulması için bir tanıtım rolü üstlenmektedir. Turizm hizmetlerinin tanıtımı için oluşturulan internet sitelerinin içeriği algılanan destinasyon imajını etkileyerek müşteri için sanal bir deneyim yaşatmaktadır (Doolin vd, 2002: 557). Seyahat konusunda bilgi kaynağı olan internet, modern anlamda medikal seyahatçilerin gelişmesini sağlamıştır (Cormany ve Baloglu, 2011: 711).

Dünya genelinde sağlık amaçlı bilgi almak için internet kullanımı hızla artmaktadır. Bu duruma bağlı olarak internet medikal bir hasta ve hastanın ailesi için önemli bir sağlıksal bilgi kaynağı durumundadır. Sağlık kuruluşları ve hastaneler, internet teknolojisi sayesinde medikal bir turiste sundukları hizmetler konusunda geniş bilgiler sunmaktadır. Bu sundukları bilgiler sayesinde birçok medikal turist dikkatini çekebilecekleri ifade edilmiştir. Hastanelerin iyi yapılandırılmış bir internet sitesine sahip olması hastanın güvenini kazanma konusunda etkili bir araçtır (Maifredi vd., 2010: 1-2).

### **3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ, AMACI VE KAPSAMI**

Türkiye için geliştirilmek istenen turizm türleri arasında gösterilen genelde sağlık turizmi özelde ise medikal turizm açısından ülkemize 2012 yılında yaklaşık olarak 169 bin civarında medikal turist gelmiştir. Gerek alt-üst yapı, hekimlerin tecrübesi, hizmet kalitesiyle gerekse de teknoloji bakımından dünya genelinde birçok ülke ile rekabet edebilecek düzeyde olan Türkiye için medikal turizm büyük bir fırsat oluşturmaktadır.

Medikal turizm açısından yurt dışından ülkemize gelen turistler için hastanelerin JCI akreditasyon belgesine sahip olması ve kalite standartlarını ifade eden diğer belgelerinin bulunması turistler için büyük bir önem taşımaktadır. Uluslararası akreditasyon belgesine sahip olan hastanelerin, olmayan hastanelere oranla 10 kat daha fazla hasta çektiği ifade edilmektedir (Sağlık Bakanlığı Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu, 2013: 72).

Medikal turizm açısından e-posta, telefon, web sayfaları gibi modern teknolojiler, sağlık hizmetinden faydalanacak turistlere dünyanın her yerine erişim sağlamak ve bunun sayesinde sunulan hizmetler incelenebilmekte ve fiyat karşılaştırmaları yapılabilmektedir (Sağlık Bakanlığı Medikal Turizm Araştırması, 2010: 22). Medikal turistler, yurt dışında sağlık hizmeti almak istemesi durumunda internetten yoğun bir araştırma yapmaktadırlar. Norveç'te 2007 yılında yapılan bir çalışmaya göre nüfusun %67'si sağlık amaçlı bilgi araştırmak için internet kullanımını gerçekleştirmiştir (Kummervold ve Wynn, 2012).

Medikal turizmin büyümesinin altında ticarileşmesi yatmaktadır. İnternet de medikal turizmde sunulan tedavi hizmetlerinin alımına ilişkin kararları kolaylaştırmaktadır. Tedavi almak için ülkesi dışına çıkacak olan bir medikal turist ilk olarak internet tabanlı araştırma yapması kendisi için bir dayanak noktası oluşturacaktır. Medikal turizmde hizmet sunan bir hastane için hastalarına web üzerinden sağlayacağı bilgiler (sunulan tedaviler, fiyatlar, belgeler, hasta gizliliği, hastanenin yeri ve hizmetleri vb) hastanenin sunduğu hizmetler için bir çekim yaratacaktır. Bu bağlamda medikal turizmde tedavilere erişim kolaylığı sağlayan internetin rolü yadsınamaz derecede büyüktür (Lunt vd., 2010).

Bu çalışmada, Türkiye'de medikal turizm hizmeti sunan JCI akreditasyon belgesine sahip olan sağlık kuruluşlarının tamamının internet sitelerinin incelenerek durum tespiti yapılması ve öneriler sunulması amaçlanmaktadır.

Araştırmanın kapsamını, Türkiye'de 29 Mayıs 2013 tarihi itibarıyla JCI akreditasyon belgesine sahip olan 48 adet sağlık kuruluşunun tamamı oluşturmaktadır. Fakat çalışmada hastanelere yönelik sorular bulunduğu için dolayı, 2 adet Türk Kızılay'ı kan verme merkezi (Türk Kızılayı Ege Bölge Kan Merkezi ve Türk Kızılayı Orta Anadolu Bölge Kan Merkezi) çalışma dışında tutularak 46 adet JCI belgeli sağlık kuruluşu araştırmanın kapsamına alınmıştır.

#### **4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Bu çalışmaya konu olan JCI akreditasyon belgesine sahip olan 46 adet sağlık kuruluşunun web sitesi, Maifredi vd. tarafından (2010) geliştirilen ölçek kullanılarak analiz edilmiştir.

Geliştirilen bu ölçekte 5 boyut ve her boyuta dahil edilen ifadelerle toplam 89 adet soru bulunmaktadır. Ölçeği Türkiye'deki sağlık kuruluşlarına uyarlamak için ölçekten 4 madde çıkarılarak soru sayısı 85'e indirilmiştir. Bu beş boyut ve boyuta dahil olan soru ve sayıları şu şekilde olmaktadır (Maifredi vd., 2010):

- a- **Teknik faktörler boyutu:** Bu boyut altında 15 soru bulunmaktadır (site haritası, site adının web sitesinde görülmesi, hastane logosunun bulunması vb.)
- b- **Hastane bilgileri ve hizmetleri boyutu:** Bu boyut altında 22 soru bulunmaktadır (genel bilgiler, hastane tarihçesi, hastane ulaşım bilgileri vb.)
- c- **Kabul ve sağlık hizmetleri:** Bu boyut altında 25 soru bulunmaktadır (bekleme listesi, doktor bilgileri, ücret bilgileri vb.)
- d- **İnteraktif çevrimiçi hizmetler:** Bu boyut altında 10 soru bulunmaktadır (internetten randevu, internetten dilek-şikayet, doktora soru sorma imkanı vb.).
- e- **Dış faaliyetler:** Bu boyut altında 13 soru bulunmaktadır (medyada biz, yayınlar, desteklenen çalışmalar vb.).

Ölçekte yer alan ifadeler 1: var, 2: yok şeklinde olmak üzere istatistik programına işlenmiş ve analiz edilmiştir.

#### 5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmada ölçekte yer alan soruların birbirleri arasındaki tutarlılığı tespit etmek ve kullanılan ölçeğin ilgililenen sorunu ne derecede yansıttığını ifade etmek amacıyla güvenilirlik analizi uygulanmıştır (Kalaycı, 2010: 403).

**Tablo 4. Ölçeğin Sağlık Kuruluşlarına Göre Güvenilirlik Skorları**

Ölçek	Cronbach Alpha
JCI belgeli hastaneler	,853

Alpha katsayısının almış olduğu değerlere bakılınca (Tablo 4); JCI akreditasyon belgeli sağlık kuruluşları için yapılan web sitesi içerik analizinde güvenilirlik kat sayıları açısından ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir.

Araştırmada uygulanan değerlendirme skorları incelendiğinde teknik faktörler boyutu altında toplanan 15 soru için hastanelerin almış olduğu skorlar Tablo 5'te verilmiştir.

“Teknik faktörler” boyutu altında toplanan soruların (maddelerin) sağlık kuruluşlarının web sitelerinde bulunma skorlarına baktığımızda; JCI belgesine sahip olan sağlık kuruluşlarının web sitelerinin %96'sına “yabancı dillerde giriş yapılabildiği” görülmektedir. Medikal turizm açısından her hastanenin yabancı dillerde hizmet sunan web sitesine sahip olması, yabancı turistlerin o hastanede sunulan imkanlar ve hizmetler konusunda bilgi sahibi olmasını sağlayacak ve tercih edilme konusunda ön plana çıkmasına etki edecektir. Web sitelerinde “site içi arama” özelliği %72 oranında iken “site

sayfalarının yazdırılabilmesi” oranı %100 olarak belirlenmiştir. “Web sitesini ziyaret eden kişi sayısı bildirim” özelliğinin hiçbir web sitesinde kullanılmadığı görülmüştür.

**Tablo 5. Teknik Faktörler ve Skorlar**

No	Maddeler	Soruların Bulunma Oranı (%)
1	Tarayıcı başlık çubuğunda sitenin isminin görünmesi	100
2	Tarayıcı başlık çubuğunda sitenin aktif bir parçasının görünmesi	98
3	Hastanenin adının web sitesinin üstünde görünmesi	94
4	Hastanenin logosunun web sitesinin üstünde görünmesi	76
5	Sayfa açıldığında görsel görüntü veya animasyondan sonra siteye girilmesi	2
6	Yabancı dillerde siteye girişin bulunması	96
7	Web site haritasının bulunması	24
8	Site içi aramanın bulunması	72
9	Web sitesinin güncelleştirme tarihinin bulunması	2
10	Engellilere yönelik sağlanan giriş sertifikasının bulunması	0
11	Yararlı sitelere link sağlanması	4
12	Genel yasal uyarının bulunması	44
13	Telif hakkı bilgisinin bulunması	83
14	Siteyi ziyaret eden kişi sayısı bildiriminin bulunması	0
15	Web sitesinin sayfalarının yazdırılabilmesi	100

**Not:** Sorular için o özellik hastanelerde bulunuyorsa 1:var, 2: yok işaretlenerek yüzdesel değerler belirlenmiştir.

Web sitesi içerik analizinde “hastane bilgileri ve hizmetleri isimli” boyut altında yapılan incelemeye göre; JCI akreditasyon belgesine sahip sağlık kuruluşlarının ”hastane tarihçesinin internet sitesinde bulunması” ve “iletişim bilgileri” özelliklerinin bulunma oranı yüksek bulunmuştur. “Vergi numarası bilgisini” sağlık kuruluşlarının vermediği sonucuna ulaşılmıştır. Hastaneler kendi hizmet kalitelerini izlemek, müşteri değerlendirmelerini tespit etmek, müşteri beklentilerini öğrenmek amacıyla memnuniyet anketleri düzenlemektedirler. Bu anketlerin sonucunu internet sitesinde belirten sağlık kuruluşlarının oranı %17’dir.

**Tablo 6. Hastane Bilgileri ve Hizmetleri**

No	Maddeler	Soruların Bulunma Oranı (%)
1	Hastanenin tarihçesinin bulunması	98
2	Ana sayfa detaylarında ya da mevcut linkler yoluyla ulaşılabilen iletişim bilgilerinin bulunması: Hastane posta adresi	98
3	Ana sayfa detaylarında ya da mevcut linkler yoluyla ulaşılabilen iletişim bilgilerinin bulunması:Telefon ve faks numarası	98
4	Ana sayfa detaylarında ya da mevcut linkler yoluyla ulaşılabilen iletişim bilgilerinin bulunması:e-mail adresi	98
5	Ana sayfa detaylarında ya da mevcut linkler yoluyla ulaşılabilen iletişim bilgilerinin bulunması:vergi numarası (VAT number)	0
6	Misyon açıklamasının bulunması	92
7	Ana sayfada ISO sertifikasının bulunması	15
8	Organizasyon şemasının bulunması	30
9	Hasta gizliliği konusunda bilginin bulunması	61
10	Hastaneye ulaşım yolları ile ilgili bilginin bulunması: Araba,toplu taşıma araçları vb.	67
11	Hastane haritasının bulunması	80
12	Hastanenin sanal turunun bulunması	46
13	Halkla ilişkiler ofisi: çalışma saatlerinin bulunması	76
14	Halkla ilişkiler ofisi: Adresinin bulunması	0
15	Halkla ilişkiler ofisi: telefon ve/veya faks numarasının bulunması	100
16	Halkla ilişkiler ofisi: e-mail adresinin bulunması	89
17	Hizmet belgesi'nin (sağlık hizmeti verebileceğine dair) bulunması	9
18	Hasta hakları ve sorumlulukları konusunda bilginin bulunması	72
19	Hasta memnuniyeti hakkında yapılan araştırma sonuçlarının sunumunun bulunması	17
20	Genel uygulayıcılara yönelik sağlanan bilgi (yatırımcılar) bulunması	15
21	Yabancılar için sağlanan bilginin bulunması	85
22	Ek servislerin bulunması (cafe, TV, telefon)	78

**Not:** Sorular için o özellik hastanelerde bulunuyorsa 1:var, 2: yok işaretlenerek yüzdesel değerler belirlenmiştir.

**Tablo 7. Kabul ve Sağlık Hizmetleri**

No	Maddeler	Soruların Bulunma Oranı (%)
1	Hasta kabulü ile ilgili açıklamanın bulunması (anlaşılabilir kurumlar SGK vb. , hasta bakma politikası)	100
2	Hasta kabul süresinde uyulması gereken kuralların bilgilendirilmesi konusunda bilginin bulunması	44
3	Hastanede kalış süresince uyulması gereken kuralların bilgilendirilmesi konusunda bilginin bulunması	41
4	Ödeme bilgisinin (ödemede takip edilecek kurallar) bulunması	33
5	Ziyaretçiler tarafından uyulması gereken kuralların bulunması	72
6	Tıbbi döküman kopyası, sonucu alma ve prosedürlerinin bulunması	85
7	Reçete ve hizmet ücretlerinin nasıl ödeneceğinin detaylarının bulunması	22
8	Hastane birimleri ile ilgili kullanıcı bilgisi: tüm liste (branşlar)nin bulunması	74
9	Hastane birimleri ile ilgili kullanıcı bilgisi: yerleşim bilgisinin bulunması	17
10	Hastane birimleri ile ilgili kullanıcı bilgisi: telefon ve/veya faks numarası ve/veya e-mail adresinin bulunması	87
11	Ayakta tedavi gören hastalara yönelik verilen hastane hizmetlerinin bulunması (danışma, randevu alma, teşhis, muayene vb.)	78
12	Hastane yatak kapasitesinin bulunması	70
13	Bekleme listesinin bulunması	0
14	Bekleme listesinin güncel halinin gösteriminin bulunması	0
15	Daha önceki yıllarda hastane hasta kabul sayılarının bulunması	4
16	Doktor özgeçmişlerinin bulunması	76
17	Hastane kalite belirleyicileri: hastaneden kaynaklanan enfeksiyon bilgisi	15

18	Hastane kalite belirleyicileri: hasta ölüm oranı	2
19	Hastane kalite belirleyicileri: cerrahi operasyon ölüm oranı	2
20	Hastane kalite belirleyicileri: diğer	65
21	Hastanedeki doktorların alfabetik listede görülmesi	24
22	Doktorların uzmanlıklarına göre listesinin bulunması	96
23	Özel danışmanlık, servis ve hizmet ücreti ve ödeme bilgilerinin bulunması	0
24	Ücret bilgileri ile beraber hizmet listesinin gösterilmesi	2
25	Ücret bilgileri ile beraber hizmetlerin maliyetinin gösterilmesi	0

**Not:** Sorular için o özellik hastanelerde bulunuyorsa 1:var, 2: yok işaretlenerek yüzdesel değerler belirlenmiştir.

“Kabul ve sağlık hizmetleri boyutu” altında yapılan incelemeye göre; “bekleme listesinin gösterilmesi” ve “bekleme listesinin son halinin görülmesi” konusunda bilginin verilmediği görülmektedir. “Hastane kalite belirleme” soruları adı altında internet sitelerinde ulaşılan bilgilerin oranları düşük çıkmıştır. “Hasta ölüm oranı ve cerrahi operasyon ölüm oranı belirtilmesi” konusunda bilgiye sağlık kuruluşlarının %2’sinde rastlanılmıştır. Dikkat çeken bir diğer konu ise “ücret bilgisi ve sunulan hizmetlerin maliyeti” konusunda hiçbir bilgiye rastlanılmamasıdır.

**Tablo 8. İnteraktif Çevrimiçi Hizmetler**

No.	Maddeler	Soruların Bulunma Oranı (%)
1	İnternet aracılığıyla muayene için randevu olanağının bulunması	98
2	İnternet aracılığıyla hasta randevu kabulünün bildiriminin bulunması	89
3	İnternet aracılığı ile diğer hizmetlerin bulunması (doküman alma vb.)	80
4	Randevu, hastane hizmetinin internetten olması için linklerin bulunması	96
5	Hastaneyle internet üzerinden, maille iletişim kurma imkanının bulunması	96
6	İnternet üzerinden doktora soru sorabilme imkanının bulunması	52
7	İnternet, e-mail aracılığıyla bilgi talep formu	87

	alınabilmesi	
8	İnternet aracılığıyla dilek, şikayet formlarının bulunması	87
9	Hastane gazetesi, haber bülteni için üyelik imkanının bulunması	30
10	Sağlık ile ilgili blok ve forumların varlığının bulunması	4

**Not:** Sorular için o özellik hastanelerde bulunuyorsa 1:var, 2: yok işaretlenerek yüzdesel değerler belirlenmiştir.

“İnteraktif çevrimiçi hizmetler boyutu” altında incelenen konular arasında; “internetten randevu verme”, “randevuların internetten bildirimi”, “internetten tıbbi doküman alma”, “randevu için verilen linkler”, “hastaneyle internet üzerinden iletişim kurma” konusunda oranların yüksek olduğu görülmüştür.

**Tablo 9. Dış Faaliyetler.**

No.	Maddeler	Soruların Bulunma Oranı (%)
1	Sağlıkla ilgili doküman indirme ve okuma olanaklarının bulunması	72
2	Tıbbi sözlüğün bulunması	4
3	Hastanenin desteklediği ya da içinde yer aldığı bilimsel çalışmalar	13
4	Hastanede gerçekleşen lisans ya da lisansüstü derslerin bulunması	4
5	Kütüphanenin bulunması	17
6	Hastaneye yapılan aktivitelerin programı: kurs, kongre, konferans vb.	24
7	Hastanenin kendi yayınlarının bulunması	50
8	Hastanedeki iş fırsatlarının detaylarının bulunması	59
9	Hastanede çalışan derneklerin/kurumların bulunması: gönüllü dernekler(Lösev, hasta hakları vb.)	2
10	Hastanede çalışan dernekler/kurumlar: hasta birimlerinin bulunması	2
11	Hastanede çalışan dernekler/kurumlar: hasta haklarının korunmasına yönelik kurumların bulunması	4
12	Hastaneye nasıl bağış yapılacağıının bilgisinin(hibe, kan, yardım vb) bulunması	2
13	Medyada hastanenin yerinin bulunması (Medyada biz)	30

**Not:** Sorular için o özellik hastanelerde bulunuyorsa 1:var, 2: yok işaretlenerek yüzdesel değerler belirlenmiştir.

“Dış faaliyetler boyutu” altında yapılan incelemeye göre; “sağlıkla ilgili doküman indirme ve okuma” özelliğinin JCI belgeli sağlık kuruluşlarının internet sitelerinde bulunma oranı %72 ile yüksek bir oranla çıkmıştır. “Hastanenin desteklediği ya da içinde yer aldığı bilimsel çalışmalar konusunda” bilgiye ise %13 oranında rastlanılmıştır.

## **6. SONUÇ VE ÖNERİLER**

Dünya genelinde üç büyük endüstri arasında gösterilen turizm endüstrisi, yılda yaklaşık bir milyar turistle ve yaklaşık bir trilyon dolarlık gelirle (UNWTO, 2013) birçok ülkenin dikkatini çekmektedir. Ülkeler, bu turizm gelirinden daha fazla elde edebilmek için turizme yatırım yapmaktadırlar. Turizmde sürdürülebilirlik, turizmden daha fazla gelir elde etmek, turizmin yılın on iki ayına yayılması, kitle turizminin etkilerini azaltmak gibi sayılan sebeplerle turizmde çeşitlendirme çabaları çoğalmaktadır. Önemli turizm çeşitlerinden birisi de medikal turizm olarak karşımıza çıkmaktadır. Dünya genelinde bir trilyon doların üzerinde olarak ifade edilen turizm gelirinin yaklaşık %5-10'u medikal turizmden karşılanmaktadır. Bu oran dünya genelinde birçok ülkenin dikkatini çekmektedir. Türkiye ise dünya turizm pastasından yılda yaklaşık 30 milyar dolar kazanmakta ve turizme büyük bir önem vermektedir. Türkiye’de turizmi çeşitlendirme politikası uygulamakta ve çeşitlendirme stratejileri arasında en önemlilerinden birisi medikal turizm olarak gösterilmektedir.

Medikal turizmde hızlı bir şekilde ilerleyen Türkiye’nin fiyat avantajı, hasta bekleme sırasının olmaması, tedavi hizmetleri yanında tatil olanaklarının olması, ileri teknoloji tıbbi aletleri bulunması, kaliteli sağlık hizmetleri ve tecrübeli hekimleriyle medikal turizmde büyük bir avantajı bulunmaktadır. Dünya genelindeki ulaşım ve bilişim alanındaki gelişmeler bu turizm türünün daha hızlı bir şekilde gelişmesini sağlamıştır. Dünyanın bir ucundaki bir sağlık turisti, fiyat avantajı olan, bekleme listesi olmayan, mahremiyet konularına özen gösteren, tıp konusunda ilerlemiş bir ülkeye medikal hizmet almak için gidebilmektedir.

Medikal turizmde hizmet veren sağlık kuruluşları için web sitesi önemli bir iletişim aracı haline gelmiştir. Dünyanın bir ucundaki bir sağlık turisti almak istediği sağlık hizmeti için araştırma yapmakta ve gideceği ülkedeki sağlık kuruluşunu internet üzerinden incelemektedir. O hastaya internet üzerinden sağlanan, hastanede bulunan hizmetler ve tüm konularla ilgili bilgiler incelenmektedir. Hastaneler, web siteleri sayesinde hizmetler, hastaneye yönelik bilgiler ve haberler gibi birçok konuda sağlık turistleriyle daha hızlı ve kolay bir şekilde iletişim kurabilmektedir.

Bu çalışmada internet sitelerinin medikal turizm hizmeti sunan bir sağlık kuruluşu açısından önemli olduğu gerçeğine dayanarak, Türkiye’de JCI akreditasyon belgesine sahip olan sağlık kuruluşlarının web siteleri içerik analizi yoluyla incelenerek durum tespiti yapılması ve öneriler sunulması amaçlanmıştır.

“Teknik faktörler boyutu” adı altında incelenen konularda “siteyi ziyaret eden kişi sayısı bildiriminin” bulunması özelliği ve “engellilere yönelik sağlanan giriş sertifikasının bulunması” konusunda bir bilgiye rastlanılmamıştır. Öte yandan yapılan içerik analizinde araştırmaya tabi olan JCI belgeli sağlık kuruluşlarının %96’sının yabancı dilde siteye giriş imkanı sağladığı bulunmuştur. Hastanelerin internet sitelerini yabancı dilde giriş imkanı sağlayacak şekilde tasarlayıp, geliştirmeleri hem hastaneler hem de medikal turizmin gelişimi açısından olumlu olarak değerlendirilebilir.

“Hastane bilgileri ve hizmetleri boyutu” altında incelenen özellikler arasında “sağlık kuruluşlarının internet sitelerinde ISO belgelerini gösterme” oranı düşük olarak (%15) belirlenmiştir. Hastanelerin dünyaca bilinen ISO ve JCI belgelerini sitelerinde bulundurmaları kalite, standartlar ve güvenilirlik açısından önemli bir konumda olduklarına işaret edecektir. Medikal hizmet almak için kendi yerleşim yerinden başka bir ülkeye giden bir medikal turist açısından mahremiyet konuları da önem teşkil etmektedir. “Hasta gizliliği konusunda” JCI belgesine sahip olan sağlık kuruluşlarının %61’inde bu bilgiye yer verilmiştir. “Hasta memnuniyeti konusunda yapılan araştırmaların hastanelerin internet sitelerinde yayınlanmaları” hastaların, hastane hakkında bir görüş elde etmesi açısından önerilebilir. Bu yolla hasta, hastanenin kaliteyi artırmayı hedeflediğini ve buna değer verdiğini görecektir. Bu konuda yapılan incelemede JCI belgesine sahip olan sağlık kuruluşlarının sadece %17’sinin bu bilgeye yer verdiği görülmüştür. Bu oranın artırılması hastaneler için önem arz etmektedir.

“Kabul ve sağlık hizmetleri boyutu” adı altında incelenen konular hakkında dikkat çeken özelliklerden birisi ödeme bilgisidir. Medikal turizmde ülkelerin ön plana çıkmasının önemli sebeplerinden birisi de fiyat avantajıdır. Hastanelerin verdikleri hizmetler için fiyat listesini, ödeme bilgilerini belirtmesi internet sitesini inceleyen bir sağlık turisti için önem arz etmektedir. Bu tür bilgiye ulaşan sağlık turisti fiyat konusunda karşılaştırma yapma imkanı bulacağından hastanelerin bu tür bilgiyi sağlaması gerekmektedir. Araştırma kapsamında JCI belgeli sağlık kuruluşlarında bu bilginin düşük oranda (%2) sunulduğu görülmüştür. Hastanelerin fiyat konusunda avantajının yanında hastanelerde sunulan tedaviye erişilebilirliğinin kolay olması, herhangi bir bekleme süresine gerek olmaksızın tedaviye başlanabilmesi medikal turizm açısından önemli bir

avantaj sunmaktadır. Hastanelerin bekleme listesi konusunda vereceği bilgi yurt dışından gelecek bir sağlık turisti için önem arz etmektedir ki bu avantaj onun hastaneyi tercih sebebi olabilecektir. Hastanelerin bu konuda sitelerinde bilgi sunması hastaneler için önerilecek konular arasında gösterilebilir.

“İnteraktif çevrimiçi hizmetler boyutu” altında incelenen konularda “internet üzerinden hastane ve doktorla iletişim, randevu alma, randevu bildirim, tıbbi dokümantasyon sonucu alma” vb. gibi konularda bilginin verildiği gözlemlenmiştir. Son boyut olan “dış faaliyetler boyutu” altında incelenen konularda ise oranların düşük olduğu belirlenmiştir.

Türkiye’de faaliyet gösteren JCI belgeli sağlık kuruluşlarının web sitesi içerik analizi çalışması konusunda önemli bilgi ve bulgulara ulaşılmıştır. Bu bilgi ve bulgular ışığında hastaneler için iyi tasarlanmış, yabancı dilde giriş imkanı sağlayan, devamlı güncellenen, sağlıkta son gelişmeleri takip edip bunu yansıtan, fiyat konusunda bilgi veren ve yönlendirme sağlayan, hastane konusunda bilgileri tam olarak veren, kaliteye önem verip bu konuda alınan belge ve ödüller konusunda bilgi veren web sitesinin, medikal turizmde hizmet sunan bir sağlık kuruluşu açısından önem arz ettiği ileri sürülebilir. İçinde bulunduğumuz küreselleşme sürecinde dünya genelinde birçok insan bilgi teknolojilerini yoğun bir şekilde kullanmakta ve dünyanın bir diğer ucundaki bilgiye saniyeler içinde ulaşabilmektedir. Bu bakımdan hastanelerin sahip oldukları web sitelerinin iyi tasarlanması ve medikal turizmde ayrıcalık yaratan tüm bilgileri sunması gerekmektedir.

#### **Kaynakça**

- Connell, J. (2006). “Medical Tourism: Sea, Sun, Sand and Surgery”, *Tourism Management*, 27: 1093-1100.
- Cormany, D., Baloglu, S. (2011). “Medical Travel Facilitator Websites: An Exploratory Study Of Web Page Contents And Services Offered To The Prospective Medical Tourist”, *Tourism Management*, 32, 709-716.
- Doolin, B., Burgess, L., Cooper, J. (2009). “Evaluating The Use Of The Web for Tourism Marketing: A Case Study From New Zealand”, *Tourism Management*, 23: 557-561.
- Hunter, W.C. (2007). “Medical Tourism: A New Global Niche” *International Journal of Tourism Sciences*, 7(1): 129-140.

- İçöz, O. (2009). "Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal (Tıbbi) Turizm ve Türkiye'nin Olanakları", *Yaşar Üniversitesi Yayınları*, C:IV, No:14: 2257-2279.
- Kalaycı, Ş. (2010). "SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri", Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Khafizova, L. (2011). "Medikal Turizmin Gelişmesinde Seyahat İşletmelerinin Önemi Ve Türkiye'deki Durum", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kiremit, A.Ş. (2011). "Turizmin Gelişiminde Bir Alternatif Olarak Medikal Turizm: Bir Sağlık Kuruluşunda Araştırma", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kostak, D. (2007). "Turizm Hareketleri (Türkiye Örneği Üzerinden Sağlık Turizmi)", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kummervold, P.E., Wynn, R. (2012). "Health Information Accessed on the Internet: The Development in 5 European Countries": *International Journal of Telemedicine and Applications*, 10.1155/297416, [URL: <http://www.hindawi.com/journals/ijta/2012/297416/>] (Erişim 25.08.2013).
- Lunt, N., Hardey, M., Mannion, R. (2010). "Nip, Tuckand Click: Medical Tourism and the Emergence of Web-Based Health Information", *The Open Medical Informatics Journal*, 4, 1-11, [URL: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2874214/>] (Erişim 24.08.2013).
- Maifredi, G., Orizio, G., Bressanelli, M., Domenighini, S., Gasparotti, C., Perini, E., Caimi, L., Schulz, J.P., Gelatti, U. (2010). "Italian Hospitals On The Web: A Cross-Sectional Analysis of Official Websites", *BMC Medical Informatics&Decision Making*, 10:17, <http://www.biomedcentral.com/1472-6947/10/17>
- Türkiye Sağlık Bakanlığı (2010). "Medikal Turizm Araştırması (Birinci Bölüm)", [URL: <http://www.tuyev.org/yayinlarimiz/SB.pdf>] (Erişim 27.08.2013).
- Türkiye Sağlık Bakanlığı (2012). "Türkiye Medikal Turizmi Değerlendirme Raporu", [URL: <http://www.saglik.gov.tr/SaglikTurizmidosya1-78962hmedikalturizmweb.pdf>] (Erişim 17.08.2013).
- Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı (2013). "Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu", [URL: [http://www.saglikturizmi.org.tryonetimtemplatesaddonsckfinde ruserfilesTMTD\\_2013\\_raporu.pdf](http://www.saglikturizmi.org.tryonetimtemplatesaddonsckfinde ruserfilesTMTD_2013_raporu.pdf)] (Erişim 17.08.2013).

- Unur, K., Buzcu, Z., Oğuz, S.Ç. (2012). "Türkiye'de 'Medikal Turizm' Adana İli Örneği", *1.Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu*, Çağ Üniversitesi Yayınları No:19, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları No:6, Mersin, 327-340.
- Yavuz, M.C. (2011). "*Dünyada Sağlık Turizmi ve Adana Destinasyonu*", Adana Sağlık Turizmi Derneği Yayınevi, Adana.
- Zengingönül, O., Emeç, H., İyilikçi, D.E., Bingöl, P. (2012). "*Sağlık Turizmi: İstanbul'a Yönelik Bir Değerlendirme*", [URL: [http://www.ekonomistler.org.tr/wp-content/uploads/2012/04/saglik\\_turizmi\\_rapor.pdf](http://www.ekonomistler.org.tr/wp-content/uploads/2012/04/saglik_turizmi_rapor.pdf)] (Erişim 18.08.2013).
- Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2013). "*Turizm Gelir-Gider ve Ortalama Harcama*", [URL:<http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9869/turizm-gelir-gider-ve-ortalama-harcama.html>] (Erişim 23.08.2013).
- UNWTO (2013). "*UNWTO Tourism Highlights*", [URL:[http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_highlights13\\_en\\_hr\\_0.pdf](http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights13_en_hr_0.pdf)] (Erişim 26.08.2013).
- JCI (2013). "*JCI Akredite Organizasyonlar*", [URL:<http://tr.jointcommissioninternational.org/entr/jci-accredited-organizations/>](Erişim 16.08.2013).