

JOBS

İşletme Bilimi Dergisi
2020
Cilt:8 Sayı:2



JOBS

İşletme Bilimi Dergisi
The Journal of Business Science

Sakarya Üniversitesi / Sakarya University
İşletme Fakültesi / Sakarya Business School

i

Cilt/Volume : 8
Sayı/Issue : 2
Yıl/Year : 2020

ISSN: 2148-0737
DOI: 10.22139/jobs

İNDEKS BİLGİLERİ/ INDEXING INFORMATION



ii



Kurucu Sahip/Founder

Prof. Dr. Gültekin YILDIZ

İmtiyaz Sahibi / Owner

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ

Editör / Editor

Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT

Editör Yardımcıları / Assoc. Editors

Prof. Dr. Mustafa Cahit UNGAN

Mizanpaj Editörü / Layout Editor

Arş. Gör. Mustafa AMARAT

İşletme Bilimi Dergisi

2020

Cilt:8 Sayı:2

Danışma Kurulu/Advisory Board

Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Bülent SEZEN	Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU	Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. Erman COŞKUN	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Kadir ARDIÇ	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ	İstanbul Şehir Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Recai COŞKUN	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Sıdıka KAYA	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Şevki ÖZGENER	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Türker BAŞ	Galatasaray Üniversitesi
Doç. Dr. Surendranath Rakesh JORY	Southampton Üniversitesi

Yayın Kurulu / Editorial Board

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ
Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT
Prof. Dr. Mustafa Cahid ÜNĞAN

Sekreteryaya / Secreteria

Arş. Gör. Dr. Özgün ÜNAL
Arş. Gör. Mustafa AMARAT
Arş. Gör. Ayhan DURMUŞ

iv

Dergimize yayınlanmak üzere gönderilen makalelerin yazımında etik ilkelere uyulduğu ve yazarların ilgili etik kurulundan gerekli yasal onayları aldığı varsayılmaktadır. Bu konuda sorumluluk tamamen yazarlara aittir. İşletme Bilimi Dergisi'nde yer alan makalelerin bilimsel sorumluluğu yazara aittir. Yayınlanmış eserlerden kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir.

It is assumed that the articles submitted for publication in our journal are written in ethical principles and the authors have obtained the necessary legal approvals from the relevant ethics committee. The responsibility of this matter belongs to the authors. Scientific responsibility for the articles belongs to the authors themselves. Published articles could be cited in other publications provided that full reference is given.

İşletme Bilimi Dergisi; www.dergipark.gov.tr/jobs Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi jobs@sakarya.edu.tr Esentepe Kampüsü 54187 Serdivan/SAKARYA

Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler
Reviewers List of This Issue

İşletme Bilimi Dergisi
2020
Cilt:8 Sayı:2

Prof. Dr. Üyesi Muharrem Es	Yalova Üniversitesi
Doç. Dr. Emrah Özsoy	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Hakan Murat Arslan	Düzce Üniversitesi
Doç.Dr. Oğuz Işık	Hacettepe Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Beyza Erkoç	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Gökhan Aba	Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Gülcan Şantaş	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi İsa Gül	Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Meltem Saygılı	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Metin Bayram	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Osman Kürşat ACAR	Süleyman Demirel Üniversitesi

Değerli Bilim İnsanları,

İşletme Bilimi Dergisinin 8. Cilt 2. Sayısını yayınlamaktan dolayı mutluluk duyuyoruz. Dergimiz kurulduğu günden bugüne kadar olduğu gibi farklı disiplinlerden gelen makaleler ile sizlere zengin bir içerik sunmaktadır. 8. Cilt 2. Sayımız toplam 6 makale ile yayınlanmıştır.

Sayımızın ilk makalesi Gülseren Çelebi Gürsoy ve Mehmet Selami Yıldız tarafından kaleme alınan "Bir imalat işletmesinde analitik hiyerarşi prosesi tabanlı yalın üretim tekniği seçimi" başlıklı makaledir. Bu makalede yazarlar bir imalat işletmesinde uygulanan yalın üretim uygulamalarının tercih edilme eğilimlerini Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) yöntemi ile belirlemek ve bu bağlamda da işletme de uygulanan hangi yalın üretim tekniğinin daha önemli olduğunu tespit etmeyi amaçlamışlardır.

Arif Yıldız ve Tuncay Yılmaz'ın eseri olan "Uluslararası mesleki uygulama çerçevesi açısından iç denetim süreci ve değerlendirilmesi" makale uluslararası iç denetim standartları ve rehberler temelinde iç denetimin değerlendirilmesi, temel süreçlerinin çizilmesi ve iç denetimin daha kolay anlaşılır ve uygulanır hale getirilmesini amaçlamaktadır.

Sayımızın 3. makalesi mikrobiyoloji laboratuvarına tıbbi bölümlerden gelen tetkik istemlerinin gereksizlik, maliyet ve süre açısından retrospektif yaklaşımla analizini amaçlamaktadır. Bu makale Yunus Fidan, Yunus Emre Öztürk, Uğur Ayan ve Mehmet Özdemir tarafından kaleme alınan makale "Akılcı laboratuvar kullanımı açısından gereksiz tetkik istemlerinin retrospektif analizi: seroloji laboratuvarı örneği" başlığını taşımaktadır.

Sayımızda yer alan bir diğer makale Aysun Yeşiltaş ve Ahmet Yeşiltaş tarafından yazılan "geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp hizmeti veren kurumların web sitelerinin değerlendirilmesine yönelik bir içerik analizi" başlıklı makaledir. Bu makalede yazarlar kurumlarda sunulan geleneksel ve tamamlayıcı tıp uygulamalarının ne ölçüde kurum web sitelerinde yayınlandığı ve bu hizmetlere ilişkin bilgilerin kurum web sitelerinde yayınlanma durumlarının belirlenmesini amaçlamışlardır.

Dergimizin bu sayısında yer alan "Algılanan örgütsel desteğin örgüt sağlığı üzerindeki etkisi: hastane çalışanlarına yönelik bir araştırma" başlıklı makalesi İsa Gül, Nezihe Tüfekci ve Derya Sarıoğlu tarafından kaleme alınmıştır. Bu makalenin amacı hastane çalışanlarının işgören algıladıkları örgütsel desteğin örgüt sağlık üzerindeki etkisini incelemektir.

Sayımızın son makalesi ise hastane çalışanlarının psikolojik sağlamlıkları ile iş stresi düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Serkan Deniz, Mesut Çimen ve Onur Yüksel tarafından kaleme alınan "Psikolojik sağlamlığın iş stresine

İşletme Bilimi Dergisi

2020

Cilt:8 Sayı:2

etkisi: hastane çalışanlarına yönelik bir araştırma” başlıklı makaledir.

Önceki sayılarımızda olduğu gibi bu sayımızda da İşletme Biliminin farklı disiplinlerinden makaleler ile okuyumucunun karşısına çıkmaktan onur duymaktayız. Dergi politikası olarak bundan sonraki sayılarımızda da işletme bilimine dayalı farklı disiplinlerden gelen çalışmalarını yayınlamaya özen göstereceğiz. Sayımıza makaleleri ile katkı sağlayan yazarlarımıza şükranlarımızı sunarken, bu makaleleri değerlendirmek için kıymetli vakitlerinden fedakarlık yapan hakemlerimize ve bu sayımızda emeği geçen tüm dergimiz çalışanlarına sonsuz teşekkürü borç bilirim. Dergimizin okurlarımız ve bilim insanlarına faydalı olması dilekleriyle sonraki sayılarımızda işletmeciliğin güncel çalışmalarını bilim dünyasının hizmetine sunmak için siz değerli bilim insanları ve araştırmacıların katkılarını bekliyoruz.

Saygılarımızla...

Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT

Editör

İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Yıl (Year) 2020 Cilt (Vol.) 8 Sayı (No) 2

İşletme Bilimi Dergisi

2020

Cilt:8 Sayı:2

Araştırma Makaleleri/Research Articles

- Bir İmalat İşletmesinde Analitik Hiyerarşi Prosesi Tabanlı Yalın Üretim Tekniği Seçimi**
Selection Of Analytical Hierarchy Process Based Lean Production Technique In A Manufacturing Business 227-256
Gülseren ÇELEBİ GÜRSOY ve Prof. Dr. Mehmet Selami YILDIZ
-
- Uluslararası Mesleki Uygulama Çerçevesi Açısından İç Denetim Süreci Ve Değerlendirilmesi**
Internal Audit Process And Evaluation In Terms Of International Professional Practices Framework 257-282
Arif YILDIZ ve Prof. Dr. Tuncay YILMAZ
-
- Akılcı Laboratuvar Kullanımı Açısından Gereksiz Tetkik İstemlerinin Retrospektif Analizi: Seroloji Laboratuvarı Örneği**
Retrospective Analysis Of Unnecessary Test Prompts In Terms Of Rational Use Of Laboratory: Serology Laboratory Case 283-305
Yunus FİDAN, Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK, Uzm. Dr. Uğur AYAN ve Prof. Dr. Mehmet ÖZDEMİR
-
- Geleneksel Ve Tamamlayıcı Tıp Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir İçerik Analizi**
A Content Analysis For The Evaluation Of Web Sites Of Traditional And Complementary Medicine Services 307-324
Dr. Özlem DEMİR ve Prof. Dr. Zekai ÖZTÜRK
-
- Algılanan Örgütsel Desteğin Örgüt Sağlığı Üzerindeki Etkisi: Hastane Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma**
The Effect Of Perceived Organizational Support On Organizational Health: A Research On Hospital Employees 325-350
Dr. Öğr. Üyesi İsa GÜL, Doç. Dr. Nezihe TÜFEKÇİ ve Derya SARIOĞLU
-
- Psikolojik Sağlamlığın İş Stresine Etkisi: Hastane Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma**
The Effect Of Resilience On The Job Stress: A Study On Hospital Employees 351-370
Dr. Öğr. Üyesi Serkan Deniz, Prof. Dr. Mesut Çimen ve Öğr. Gör. Onur Yüksel

GELENEKSEL VE TAMAMLAYICI TIP HİZMETİ VEREN KURUMLARIN WEB SİTELERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR İÇERİK ANALİZİ

Geleneksel Ve
Tamamlayıcı Tıp
Hizmeti Veren
Kurumların Web
Sitelerinin
Değerlendirilmesine
Yönelik Bir İçerik
Analizi

307

Dr. Öğr. Üyesi Aysun YEŞİLTAŞ

*Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi,
Sağlık Yönetimi Bölümü
ayesiltas@erbakan.edu.tr*

ORCID ID: 0000-0002-2023-1485

Op. Dr. Ahmet YEŞİLTAŞ

*GETAT Hekimi- Özel Muayenehane
a_yesiltas@yahoo.com*

ORCID ID: 0000-0002-8676-3476

ÖZ

Amaç: Geleneksel ve tamamlayıcı tıp (GETAT) uygulamaları, dünya çapında yaygın olarak kullanılmaktadır. Hastalıkları iyileştirmekten kozmetik amaçlı kullanmaya kadar farklı nedenlerle uygulama alanları olan bu yöntemler, sadece hekimler tarafından uygulanmaya başlamıştır. Bu çalışmada kurumlarda sunulan GETAT uygulamalarının ne ölçüde kurum web sitelerinde yayınlandığı ve bu hizmetlere ilişkin bilgilerin kurum web sitelerinde yayınlanma durumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Yöntem: Bu çalışmada Sağlık Bakanlığı'nın ruhsatlandığı GETAT yöntemlerini uygulayan 984 ünite ve kurum web sitesi içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Literatür taraması sonucu belirlenen kriterler çerçevesinde web siteleri 5 Kasım- 27 Aralık 2019 tarihleri arasında değerlendirilmiştir.

Bulgular: Araştırma sonucunda GETAT ünitelerinin Marmara Bölgesi'nde yoğunlaştığı, 353 GETAT ünitesinin ise web sitesinin olmadığı görülmüştür. GETAT ünitelerinin yer aldığı hastane ve tıp merkezlerinin %57.4'ünün web sitesinde, kurumda uygulanan GETAT yöntemleri ile ilgili bilgi yer almakta iken, %85.8'inde GETAT hizmetini sunan hekime ilişkin bilgilendirme bulunmamaktadır. Muayenehanelerin ve polikliniklerin %72.2'sinin web sitesinde GETAT yöntemlerinin uygulandığına dair bilgi yer alırken, %83.3'ünden online randevu alınmamaktadır.

Sonuç: Sonuç olarak GETAT hizmeti sunan kurumların web sitelerinde yeterli düzeyde bilgilendirme yapmadıkları tespit edilmiştir. Web sitelerinde yer alması gereken bilgilerin standardize edilmesi, online randevu sekmelerinin yer alması, yabancı dil seçeneği bulunması öneriler olarak sıralanabilir.

A CONTENT ANALYSIS FOR THE EVALUATION OF WEB SITES OF TRADITIONAL AND COMPLEMENTARY MEDICINE SERVICES

ABSTRACT

Aim: Traditional and complementary medicine applications are widely used worldwide. These methods have been applied by physicians only for different reasons ranging from curing diseases to cosmetic use. In this study, it is aimed to determine the extent to which the traditional and complementary applications presented in the institutions are published on the corporate websites and the status of the publication of the information on these services on the corporate websites.

Methods: In the research 984 units and institution web sites that applied traditional and complementary methods licensed by the Ministry of Health were examined by the content analysis method. The web sites were evaluated between November 5 and December 27, 2019 within the framework of the criteria determined after the literature review.

Results: As a result of the research, it was seen that traditional and complementary units are concentrated in Marmara Region and 353 traditional and complementary units do not have web sites. While 57.4% of the hospitals and medical centers where traditional and complementary units are located have information on traditional and complementary methods applied in the institution, 85.8% do not have information about the physician providing traditional and complimentary services. While 72.2% of the practices and polyclinics have information on the application of traditional and complementary methods on the website, online appointments cannot be made from 83.3%.

Conclusion: As a result, it was found that the institutions providing traditional and complimentary services do not provide sufficient information on their websites. Suggestions include standardizing the information that should be available on the websites, having online appointment tabs, and having a foreign language option.

Keywords: Traditional medicine, traditional and complementary, web site, internet, content analysis

I. Giriş

Geleneksel ve tamamlayıcı tıp uygulamaları, hem dünyadaki pek çok ülkede hem de Türkiye’de modern tıp uygulamaları ile birlikte kullanılmaktadır. Son yıllarda sağlık politikalarının odak noktalarından biri olan GETAT, bu yönde atılan adımlarla hukuki bir çerçeve kazanarak formal bir kapsama bürünmüştür (Kocabaş et al., 2019). Dünya üzerinde GETAT; akupunktur, homeopati, ozon tedavisi, oksijen tedavisi, mezoterapi, masaj, hipnoz, ayurveda, aromaterapi, yoga, kriyoterapi, meditasyon, osteopati,

refleksoloji, kaplıca tedavisi, termal tedavi, SPA tedavisi, hidroterapi, müzikoterapi, plates gibi çeşitli yöntemle uygulanmaktadır (Biçer et al., 2019). Genel olarak GETAT uygulamaları beş ana grupta toplanmaktadır (Deng, 2016);

1. *Eski/Geleneksel Tıbbi Sistemler*: Geleneksel Çin Tıbbı “qi” veya hayati enerji dengesini vurgulamaktadır. Bu sistem içerisinde hastalık, hayati enerji dengesi veya çeşitli organ sistemleri dengesinde bir rahatsızlık olarak tanımlanmaktadır. Geleneksel Çin tıbbı, Ayurveda tıbbı, homeopati ve naturopatiyi içerir.

2. *Zihin- Beden Müdahaleleri*: Bu yöntemler zihnin fiziksel sağlığı etkileme yeteneğini geliştirmek için kullanılan stratejilerdir. Meditasyon, hipnoz, yoga, müzik terapisi örnek olarak verilebilir.

3. *Biyolojik Temelli Tedaviler*: Bu tedaviler doğadaki otlar, yiyecekler, vitaminler ve diğer diyet takviyelerini içermektedir. Bazı bitkisel ürünler yan etkiler ve kalite açısından test edilmiştir.

4. *Manipülatif ve Fiziksel Temelli Terapiler*: Bu yöntemler vücudun bir veya daha fazla bölümünün manipülasyonuna ve / veya hareketine dayanmaktadır. Bu yöntem ağrı, stres ve kaygı ve genel iyilik halini geliştirmek için kullanılabilir. Refleksoloji, terapötik masaj örnek olarak verilebilir.

5. *Enerji terapiler*: Bu tedaviler hem vücuttaki hem de dış kaynaklardaki enerjiye odaklanır. Enerji tedavisinin amacı, hastadaki enerji akışını dengelemektir. Reiki, qi gong örnek olarak verilebilir.

2014 yılında yayınlanan 29158 sayılı Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulamaları Yönetmeliği ile Türkiye’de uygulanmasına izin verilen GETAT yöntemleri akupunktur, apiterapi, hipnoz, fitoterapi, ozon uygulaması, osteopati, sülük uygulaması, homeopati, kayropraktik, kupa uygulaması, larva uygulaması, mezoterapi, proloterapi, refleksoloji ve müzikterapi olarak sıralanmaktadır (Resmi Gazete, 2014). Akupunktur, mezoterapi, kupa uygulaması ve ozon uygulaması yaygın olarak kullanılan GETAT yöntemleridir. Geleneksel Çin tıbbının bir uygulaması olan akupunktur, belirtilen akupunktur noktaları boyunca ince iğneler yerleştirilmesi ile uygulanan bir tekniktir. Latince kökenli iğne anlamına gelen “acus” ile dikmek anlamına gelen “pungere” kelimelerinin bir araya gelmesi ile ifade edilir. İğneler yerleştirildikten sonra vücudun “hayati enerjilerini” yeniden düzenlemek için manuel iğneleme, elektriksel stimülasyon (elektroakupunktur), ısı (yakma), basınç (akupressür) veya lazer enerjisi ile manipüle edilir (Vanderploeg ve Yi, 2009). Mezoterapi ise, bitki ekstraktları, homeopatikler, vitaminler ya da bazı farmasötik ajanların problemlili bölgelere enjeksiyon yöntemiyle verilmesi işlemidir. Mezoterapi

hem kozmetik hem medikal amaçlı uygulanmaktadır. Sıklıkla cilt gençleştirme, bölgesel zayıflama ve selülit tedavisinde kullanılmakla birlikte romatoit artrit, depresyon, saç kaybı gibi tıbbi rahatsızlıklarda da kullanılmaktadır (Tanrikulu, 2007; Gökdemir, 2009).

Keskin bir kokuya sahip, havadan daha ağır ve renksiz bir gaz olan ozon, üç oksijen atomundan oluşmaktadır. Medikal ozonun verileceği doz, hastanın durumu ve tıbbi endikasyona göre belirlenir (Korkut vd., 2015). Ozon terapi, geleneksel tıbbi tedavi yöntemlerinin aksine, oldukça ekonomiktir, hem tıbbi maliyetlerde hem de yan etkilerde belirgin bir azalma yol açabilir (Borges et. al., 2017). Kan dolaşımını artırmak için bölgesel vakum oluşturmaya dayalı yöntem ise kuru kupa terapisi denir. Bazı rahatsızlıkların önlenmesi ve giderilmesi amacıyla belli vücut noktalarında bölgesel vakum yaparak ve yüzeysel deri kesikleri oluşturarak kanın alındığı uygulama yöntemine ise yaş kupa terapisi (hacamat) denir (Batur vd., 2018). Yaş kupa tedavisi özellikle sırt bölgesinde belli noktalara uygulanmakla birlikte, patolojinin olduğu ya da yakın bölgelere de uygulanabilir. Ağrılı durumlarda, hipertansiyonda, Herpes Zoster, romatizmal hastalıklar, migren, astım gibi birçok hastalıklarda uygulanabilmektedir (Okumuş, 2016).

GETAT için mevcut pazarın, orta yaşlı ve yaşlı bireyler tarafından oluşturulduğu; bazılarının sağlığını iyileştirmeyi, bazılarının ise sağlık koşullarından dolayı kendi sağlıklarına yatırım yapmayı gerekli bulduğu görülmektedir (Pelletier et. al., 1999). Bununla birlikte çocuklarda da tamamlayıcı sağlık yaklaşımları oldukça sık uygulanmaktadır. Ancak bu yöntemlerin çocuklarda kullanımı artmasına karşın bilimsel kanıt temelli çalışmalar yeterli düzeyde değildir (Cırık ve Efe, 2017).

GETAT uygulamaları, sağlık politikaları alanında hem Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) hem de ulusal hükümet ve ilgili kurum ve kuruluşların ilgilendiği önemli konular arasında yerini almıştır (Kocabaş et al., 2019). GETAT uygulamalarının yaygınlaşması neticesinde, bu uygulamaların kanuni olarak yapılmasına yönelik Sağlık Bakanlığı tarafından mevzuat hazırlanmıştır. 2014 yılında yayınlanan Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulamaları Yönetmeliği ile insan sağlığına yönelik geleneksel ve tamamlayıcı tıp uygulama yöntemlerini belirlemek, bu yöntemleri uygulayacak kişilerin eğitimi ve yetkilendirilmeleri ile bu yöntemlerin uygulanacağı sağlık kuruluşlarının çalışma usul ve esaslarını düzenlemek amaçlanmıştır (Resmi Gazete, 2014). 2019 yılında yürürlüğe giren Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulamalarının Klinik Araştırmaları Hakkında Yönetmelik taraf olunan uluslararası anlaşmalar ile iyi klinik uygulamaları çerçevesinde, geleneksel ve tamamlayıcı tıp uygulamaları alanlarında

insanlar üzerinde bilimsel araştırma yapılmasına ve gönüllülerin haklarının korunmasına dair usul ve esaslar düzenlenmiştir (Resmi Gazete, 2019).

Bilgi teknolojileri işletmelere iletişimde hızlilik ve etkinlik, müşteri ihtiyaç ve isteklerini daha etkin takip edebilme, üretim, reklam, satış dağıtım, hizmet ile zaman ve fiziksel engelleri aşarak daha geniş müşteri kitlelerine ulaşabilme gibi çeşitli avantajlar sağlamaktadır (Turunç, 2016). Son yıllarda hem bireylerin hem de kurumların iletişim aracı olarak kullandıkları internet aynı zamanda ürün veya hizmetin pazarlanmasında da önemli bir araçtır. Bu bağlamda GETAT hizmeti veren kurumların web sitelerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Literatürde, Türkiye’de GETAT hizmeti sunan kurumlara yönelik bu tür bir çalışma bulunmamaktadır. Bu doğrultuda literatür incelemesi ile başlanan çalışmanın kavramsal çerçevesi oluşturulmuştur. Araştırma öncesinde ve araştırma sırasında kurum web sitelerinin hangi kriterlerin incelenmesi gerektiği belirlenmiştir. Belirlenen kriterler çerçevesinde veriler toplanmış ve yorumlanmıştır.

II. Yöntem

Araştırmanın kapsamını Türkiye’de hizmet sunan GETAT üniteleri oluşturmaktadır. 29 Eylül 2019 tarihi itibari ile Sağlık Bakanlığı tarafından 984 GETAT ünitesi ruhsatlandırılmış ve Sağlık Bakanlığının web sitesinden ilan edilmiştir (<https://getatportal.saglik.gov.tr>, 2019). Bu doğrultuda araştırmanın evrenini, 984 GETAT ünitesi oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem alınmamış, araştırma kapsamına giren tüm web siteleri incelenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın verileri 5 Kasım- 27 Aralık 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Dolayısıyla bu tarihlerden sonra web sitelerinde yapılan düzenlemeler araştırma kapsamında değildir.

Çalışma için incelenen GETAT üniteleri web sitelerinde yer alan bilgiler belirli bir kodlama ve sınıflamaya göre değerlendirilmiştir. Kodlanan her bilgi detaylı inceleme sonrası ait olduğu grupta toplanmıştır. Böylece her bilgi uygun olan birimde toplanmış ve temalar oluşturulmuştur. Çalışma verileri Excel programı kullanılarak kaydedilmiş, frekans analizlerine ve yüzdesel olarak dağılımlarına bakılmıştır. Ancak 353 GETAT ünitesi web sitesi olmadığı için kapsam dışında tutulmuştur. GETAT ünitelerinin web siteleri içerik analizi ile incelenerek; bu ünitelerin internetin sunduğu imkanlardan ne ölçüde yararlandıkları, GETAT hizmetlerine ilişkin bilgilerin yer alması, online randevu alma durumu, sosyal medyayı kullanma durumu gibi özellikler incelenerek internet kullanımıyla ilgili durumları ve eksiklikleri belirlenmeye çalışılmış olup, web sitelerinin geliştirilmesi için önerilerde bulunulmuştur. Bu doğrultuda nitel araştırma yöntemlerinden biri olan içerik analizi yönteminden faydalanılmıştır.

İçerik analizinde temel amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır. Betimsel analizde özetlenen ve yorumlanan veriler, içerik analizinde daha derin bir işleme tabi tutulur ve betimsel bir yaklaşımla fark edilemeyen kavram ve temalar bu analiz sonucu keşfedilir. Bu amaçla toplanan verilerin önceden kavramsallaştırılması, daha sonra da ortaya çıkan kavramlara göre mantıklı bir biçimde düzenlenmesi ve buna göre veriyi açıklayan temaların saptanması gerekmektedir. İçerik analizinde temelde yapılan işlem, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları okuyucunun anlayabileceği bir biçimde düzenleyerek yorumlamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

III. Bulgular

Bu bölümde araştırma sonuçlarından elde edilen GETAT uygulamalarının dağılımları, GETAT ünitelerinin bölgesel dağılımları ve web sitesi olan GETAT ünitelerinin belirli özellikler çerçevesinde dağılımları incelenmiştir. Ayrıca web sitesi olmayan GETAT ünitelerinin dağılımları da yer almaktadır.

Sağlık Bakanlığı tarafından ruhsatlandırılmış GETAT ünitelerinde uygulanmasına izin verilen GETAT yöntemlerinden %22.97 oranı ile kupa tedavisi ilk sırada yer almaktadır. Kupa yöntemini %22.59 ile ozon terapi ve %21.32 ile akupunktur yöntemi takip etmektedir. En az uygulama izni alan yöntemler ise %0.04 oranıyla müzik terapisi ve %0.16 ile larva uygulamasıdır (Tablo 1).

Tablo 1.
GETAT Ünitelerinde İzin Verilen Uygulama Sayıları

Alan	N	%
Kupa	543	22.97
Ozon terapi	534	22.59
Akupunktur	504	21.32
Mezoterapi	372	15.74
Sülük	185	7.82
Proleterapi	122	5.16
Hipnoz	33	1.39
Homeopati	33	1.39
Fitoterapi	27	1.14
Apiterapi	5	0.21
Larva	4	0.16
Müzik terapi	1	0.04

Tablo 2'ye göre, GETAT üniteleri bulunduğu bölge bazlı değerlendirildiğinde Marmara Bölgesi ilk sırada yer alırken, Doğu Anadolu Bölgesi son sırada yer almaktadır. GETAT üniteleri kurumsal bazlı değerlendirildiğinde ise 984 ünitenin %60.6'sını muayenehanelerin oluşturduğu görülmektedir. Muayenehaneler Marmara Bölgesi ve İç Anadolu Bölgesi'nde yoğunlaşmaktadır. Ayrıca GETAT hizmeti veren üniteler içerisinde dal merkezleri ve müesseseler en az sayıda yer almaktadır.

Geleneksel Ve Tamamlayıcı Tıp Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir İçerik Analizi

Tablo 2.
GETAT Ünitelerinin Bölgesel Bazlı Dağılımı

	Marmara Bölgesi	İç Anadolu Bölgesi	Ege Bölgesi	Akdeniz Bölgesi	Karadeniz Bölgesi	Doğu Anadolu Bölgesi	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	Toplam	%
Muayenehane	244	123	94	78	34	12	12	596	60.6
Özel Hastane	61	24	12	22	12	6	6	144	14.6
Tıp Merkezi	44	31	5	19	4	-	6	110	11.2
Kamu Sağlık Tesisi	18	25	7	9	12	2	4	77	7.8
Poliklinik	22	9	3	7	3	-	-	44	4.5
Diş Polikliniği	2	3	-	-	-	1	-	6	0.6
Dal Merkezi	-	2	1	-	1	-	-	4	0.4
Müessese	3	-	-	-	-	-	-	3	0.3
Toplam	394	217	123	135	66	21	28	984	100

Tablo 3'te web sitesi olmayan GETAT ünitelerinin kurumsal bazlı dağılımı görülmektedir. Buna göre 984 GETAT ünitesinden 353'ünün web sitesinin olmadığı; web sitesi olmayan ünitelerde %85.2'sini muayenehanelerin oluşturduğu görülmektedir. Kurumlar benzer özellik göstermeleri açısından iki grupta toplanmıştır. Özel hastaneler (özel hastane ve vakıf üniversitesi), kamu sağlık tesisleri (devlet hastanesi, üniversite hastanesi, şehir hastanesi) ve tıp merkezleri bir grubu; poliklinik, muayenehane ve müesseseler diğer grubu oluşturmuşlardır.

Tablo 3.

Web Sitesi Olmayan GETAT Ünitelerinin Dağılımı

	N	%
Muayenehane	301	85.2
Özel Hastane	11	3.2
Tıp Merkezi	21	5.9
Kamu Sağlık Tesisi	1	0.3
Poliklinik	15	4.3
Dal Merkezi	1	0.3
Müessese	3	0.8

Hastaneler ve tıp merkezlerinin yer aldığı ilk grup incelendiğinde; 137 özel hastane, 78 kamu sağlık tesisi ve 89 tıp merkezinin web sitesi olduğu görülmüştür. GETAT ünitelerinin yer aldığı kurumların %57,4'ünün web sitesinde kurumda uygulanan GETAT yöntemlerinin tamamına ulaşılmaktadır. Bu kurumların %6,3'ünde ise kurumun yetkisinin bulunduğu yöntemlerden bir ya da birkaçı yer almaktadır. 129 kurumun web sitesinde GETAT ünitesi veya bir GETAT uygulaması ile ilgili bilgi yer almaktadır. Erişilebilirlik durumu değerlendirildiğinde kurumların web sitelerinin %75,5'inde GETAT ünitesi veya GETAT uygulamasına kolay ulaşıldığı görülmektedir. Kurumların web sitelerinin %22,5'inde ise GETAT ünitesinin veya GETAT uygulamasının yer aldığı ancak erişimin kolay olmadığı tespit edilmiştir. GETAT ünitesine erişilebilirliğin kolay olduğu kurumların başında tıp merkezleri yer alırken, erişimin zor olduğu kurumların başında ise kamu sağlık tesisleri yer almaktadır. GETAT hizmeti sunan kurumların %70,6'sının kurum web sitesinde kurumda uygulanan GETAT yöntemlerine ilişkin açıklayıcı bilgi (yöntemin nasıl, neden uygulandığı vs.) yer almamaktadır. Kurumların %20,8'inde kurumda uygulanan GETAT yöntemlerinin tamamına ilişkin açıklayıcı bilgi yer alırken, %8.6'sında kurumda uygulanan GETAT yöntemlerinin bazılarına ilişkin açıklamalar bulunmaktadır. GETAT hizmeti sunan kurumların web sitelerinin %85,8'inde hizmeti sunan hekimin adına ulaşılamamıştır. Kurum web sitelerinin %14,2'sinde ise GETAT hizmeti sunan hekimin adı yer almaktadır. GETAT hizmeti sunan kurumların web sitelerinin %99'unda GETAT hizmeti sunan hekimlerin sertifikaları yayınlanmamıştır. Sadece Marmara Bölgesi'nde hizmet veren bir özel hastanenin web sitesinde GETAT sertifikaları yer almaktadır. Bireylerin GETAT uygulamaları için randevu alma durumları incelendiğinde "hayır" yanıtı %73,3 ile ilk sırada yer almaktadır. Web sitelerinde GETAT uygulamalarına ilişkin randevu bilgisine dair herhangi açıklama bulunan kurumların oranı %21,1'dir (Tablo 4).

Tablo 4.
Hastane ve Tıp Merkezlerinin Web Sitelerinin İncelenmesiyle Elde Edilen Bulgular

Değişken		Özel Hastane	Kamu Sağlık Tesisi	Tıp Merkezi	N	%
GETAT yöntemlerinin alma durumu	Evet	40	32	38	110	36.3
	Hayır	91	43	41	174	57.4
	Kısmen	6	3	10	19	6.3
GETAT ünitesine erişilebilirlik	Kolay	36	18	46	100	77.5
	Zor	9	17	3	29	22.5
GETAT uygulamalarına ilişkin bilgi verme durumu	Evet	19	15	29	63	20.8
	Hayır	109	58	48	214	70.6
	Kısmen	9	5	12	26	8.6
GETAT hizmetini sunan hekime ilişkin bilgilendirme durumu	Evet	18	16	9	43	14.2
	Hayır	119	62	80	260	85.8
GETAT uygulamalarına ilişkin sertifikanın yer alma durumu	Evet	1	-	-	1	1
	Hayır	136	78	89	302	99
Randevu alma durumu	Evet	25	10	29	64	21.1
	Hayır	104	66	53	222	73.3
	Kısmen	-	1	1	2	0.7
	Belli değil	8	1	6	15	4.9

Muayenehane ve polikliniklerin bulunduğu ikinci gruba ilişkin veriler incelendiğinde; 293 muayenehanenin ve 31 polikliniğin web sitesi olduğu görülmektedir. Muayenehanelerin ve polikliniklerin %72.2'sinin web sitelerinde GETAT yöntemlerinin uygulandığına dair bilgi yer almaktadır. Web sitelerinin %13'ünde ise kurumda GETAT yöntemlerini uygulama izni olmasına rağmen bir kısım yöntemin uygulanmadığı görülmektedir. Kurumların %63'ünde kurumda uygulanan GETAT yöntemlerinin ne olduğu, nasıl uygulandığı, yan etkileri, hangi rahatsızlıklar için uygulandığı gibi bilgiler bulunmakta iken %22.2'sinde ise GETAT yöntemlerine ilişkin herhangi bir bilgi yer almamaktadır. Web sitelerinin

%44.1'inde kurumda uygulanan GETAT yöntemlerinin nasıl uygulandığına ilişkin fotoğraf ya da video bulunmamaktadır. Web sitelerinin %13.3'ünde ise kurumda uygulanan GETAT yöntemlerinin bir kısmına ilişkin fotoğraf ya da video yer almaktadır. Kurumların %61.1'inin web sitesinde logo bulunmaktadır. Kurumların %85.5'inin web sitesinde GETAT yöntemlerini uygulayan hekime ilişkin sertifika yer almamaktadır. Kurum web sitesini kullanarak online randevu (gün ve saatin açık olarak belirtildiği) alınabilen kurumlar ise tüm muayenehane ve polikliniklerin %16.7'sini oluşturmaktadır. Burada online randevu olarak ifade edilmek istenen web sayfasından tarih ve GETAT hizmeti seçilerek alınan randevu şeklindedir, mesaj iletilmesi istenilen sekme bu değerlendirmeye alınmamıştır. Ayrıca 14 muayenehane ve 4 polikliniğin web sitesinde yabancı dil seçeneği mevcuttur (Tablo 5).

Tablo 5.
**Muayenehane ve Poliklinik Web Sitelerinin İncelenmesiyle Elde
Edilen Bulgular**

	Değişken	Muayenehane	Poliklinik	N	%
GETAT yöntemlerinin yer alma durumu	Evet	222	12	234	72.2
	Hayır	34	14	48	14.8
	Kısmen	37	5	42	13.0
GETAT uygulamalarına ilişkin bilgi verme durumu	Evet	192	12	204	63.0
	Hayır	58	14	72	22.2
	Kısmen	43	5	48	14.8
GETAT uygulamalarına ilişkin fotoğraf/video bulunma durumu	Evet	130	8	138	42.6
	Hayır	125	18	143	44.1
	Kısmen	38	5	43	13.3
Logo kullanma durumu	Evet	175	23	198	61.1
	Hayır	118	8	126	38.9
GETAT uygulamalarına ilişkin sertifika bulunma durumu	Evet	45	2	47	14.5
	Hayır	248	29	277	85.5
Online randevu alma durumu	Evet	52	2	54	16.7
	Hayır	241	29	270	83.3

IV. Tartışma

Türkiye’de GETAT hizmeti sunan kurumların web sitelerinin incelendiği bu çalışmanın en önemli sonucu, tüm kurumların yaklaşık üçte birinin web sitesi kullanmamasıdır. Sağlık sektöründeki artan rekabet ortamında, kurumların varlığını sürdürmek için yeni pazarlama stratejileri geliştirmeleri gerekmektedir. Bu stratejilerden biri de güncel gelişmeler doğrultusunda uygulanacak internet pazarlamasıdır. Özellikle kurumda uygulanan hizmetlerin geniş kitlelere duyurulması, uzun süreli kullanma imkanının olması, az bir bütçe ile hazırlanması gibi avantajları olan web sitelerinin kurumlar tarafından hazırlanması hem kurum hem de toplum açısından fayda sağlayacaktır. Ancak, Türkiye’de GETAT hizmeti sunan kurumların önemli bir bölümünün internet pazarlamasının bir parçası olan web sitesinin olmaması, bu kurumların pazarlama fırsatlarını etkin değerlendiremediğini göstermektedir.

Web sitelerinin dinamik bir yapıya sahip olması için sitede yer alan bilgilerin güncelliğinin sağlanması gerekmektedir (Usta, 2007; Güreş et al., 2013). Bu çalışmanın bir diğer sonucu özellikle hastane ve tıp merkezlerinin bir kısmının web sitelerinde kurumda GETAT hizmeti verilmesine karşın, buna ilişkin bir bilgiye rastlanılmamasıdır. Bireylerin kurumda hangi hizmetin sunulduğunu bilmemesi, o hizmete ihtiyacı olan bireylerin hizmete erişimini kısıtlamaktadır.

Web siteleri ziyaretçilere yazılı içerik sunmanın yanı sıra görsel ve işitsel duyularına da hitap etmektedir. Etkin tasarlanmış bir web sitesi kaliteli hizmet sunumu ve rekabet yeteneği açısından son derece önem taşımaktadır (Ateş ve Boz, 2015). Bu minvalde web sitelerinde sunulan GETAT uygulamalarına ilişkin açıklamalar incelendiğinde, yeterli düzeyde hem yazılı hem de fotoğraf, video gibi görsel bilgilendirme olmadığı görülmüştür. 2013 yılında yayınlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 61. Maddesi’nde ise “Ticari reklam, ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurular” olarak tanımlanmaktadır (Resmi Gazete, 2013).

GETAT uygulamaları GETAT, geleneksel ve tamamlayıcı tıp ya da uygulamaların isimleri ayrı ayrı yazılmış olarak web sitelerinde yer aldığı için bilgiye erişim sıkıntısı yaşanmaktadır. Yine GETAT uygulamalarının web sitelerinde özellikli birimler gibi farklı sekmelerin içerisinde yer alması da bilgiye erişimde sorunlara neden olmaktadır. Bu nedenle tüm

kurumlarda GETAT uygulamalarının aynı sekme altında yer alması standardizasyon oluşturacak ve bu uygulamalarla ilgili bilgilere erişim kolaylaşacaktır.

Kurumda görev yapan bireylere duyulan güven; kurumların diğer uygulamalarında kolaylık sağladığı gibi, tutarlı strateji uygulamaları gerçekleştirebilmelerini de sağlamaktadır (Karatepe, 2008). Bu çalışmada, birden fazla hekimin hizmet sunduğu GETAT ünitelerinin bulunduğu kurumların önemli bir kısmında hangi hekimin bu yöntemleri uyguladığına dair bilgi yer almamaktadır. Bu durumda sağlık hizmetlerinin temeli oluşturan öğelerin başında gelen hasta ve hekim arasındaki güvene dayalı ilişki tam olarak kurulamamaktadır.

2013 yılında 8001 kişinin katılımıyla yapılan bir çalışmada, katılımcıların %42.03'ü interneti hekimden randevu almak amacıyla kullandığını belirtmiştir (www.socialtouch.com.tr). Sağlık kurumlarından mobil uygulamalar aracılığıyla bile randevu alınabilirken (Akbolat et al., 2019) önemli sayıda kurumun web sitesinden online randevu almak için bir sekmenin olmaması kurumlar açısından dezavantaja sebep olmaktadır. Kamu kurumlarından randevu almak için kullanılan Merkezi Hekim Randevu Sistemi'nden (MHRS) de GETAT uygulamalarına ilişkin online randevu almak istendiğinde de (bu hizmetleri sunan kurumlar için) aynı şekilde online randevu alınamamaktadır.

Kurumun ya da markanın görünen yüzü olan görsel kimlik; kurumun tutumunu, iletişimini görselleştirerek çevreye ve hedef kitleye tanıtmayı amaçlamaktadır. Çeşitli simgeler ve yazı karakterlerinden oluşan logolar ise görsel kimliğin en önemli öğesidir (Çeken et al., 2016). Bu bağlamda web sayfası olan ve GETAT hizmeti sunan muayenehane ve polikliniklerin yarısından fazlasının logo kullandığı görülmektedir. Özgün logoların yanı sıra "yin ve yang" temalı logoların sıklıkla tercih edildiği ifade edilebilir. Bunun nedeni olarak GETAT uygulamalarının bir bölümünün Geleneksel Çin Tıbbı'na dayanması ve "yin ve yang" sembolünün de Geleneksel Çin Tıbbı'na ait bir sembol olması düşünülebilir.

Sağlık kurumlarının hedef kitleleri bölgesel olmaktan çıkmış, artık küresel bir alana yayılmıştır. Özellikle bireylerin sağlık turizmine olan ilgisi ve kurumların sağlık turizminden pay almak istemesi sonucu, akreditasyonun yanı sıra yabancı dil de önem arz etmektedir. Ancak muayenehane ve polikliniklerin web sayfaları incelendiğinde, yabancı dil seçeneği bulunan web sayfası oldukça azdır.

V. Sonuç

Bu çalışma, Sağlık Bakanlığı sertifikalı hekimlerin hizmet sunduğu GETAT merkez ve ünitelerin web sitelerinin incelendiği bir çalışmadır. Kurumsallaşmanın bir adımı olarak hazırlanan web sitelerinin tasarımı aşamasında da yol gösterici olacağı düşünülen bu çalışma sonucunda, web sitelerinin gerekliliği ve var olan web sitelerinin güncellenme sürelerinin sıklaştırılması GETAT hizmetlerine erişimde kolaylık sağlayacağı belirlenmiştir. Dolayısıyla web sitelerinde yer alan bilgilerin gerektiğinde güncellenmesi gerekmektedir. Ayrıca, çalışmada GETAT hizmeti sunan birimlerin önemli bir bölümünün web sayfasına sahip olmaması nedeniyle bilgi teknolojilerinin aktif olarak kullanıldığı günümüzde tüketiciye kolay ve ucuz erişim için web sitelerinin kullanılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. GETAT hizmetleri konusunda toplumun bilinçlendirilmesi açısından ticari reklam özellikleri taşımayacak şekilde GETAT uygulamalarına ilişkin kısa bilgilendirmelerin web sitelerinde yer alması bireyler açısından fayda sağlayacaktır. Yine GETAT konusunda uzman olan bireylerin sahip olduğu sertifikaların da web sayfasında yayınlanması, bilgiye erişimi kolaylaştıracağı için hasta-hekim arasında güven inşa edilmesini sağlayacak ve hastalar üzerinde olumlu etkiye neden olacaktır. Teknolojiden etkili bir şekilde yarar sağlama açısından web siteleri aracılığıyla randevu alınması kolaylaştırılmalıdır. İnternetin sağlık hizmetlerine erişimde önemli oranda kullanıldığı göz önüne alındığında, web sayfasında yabancı dil seçeneğinin olmaması önemli bir eksikliklerdir. Bu nedenle kurumların web sayfalarına yabancı dil seçeneği eklemeleri yarar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akbolat, M., Yıldırım, Y. ve Amarat, M. (2019). Hastane Mobil Uygulamalarında Kullanıcı Yorumlarının İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(25): 511-522.
- Ateş U. ve Boz M. (2015). Konaklama İşletmelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesi: Çanakkale Örneği. *Ekonomi, İşletme, Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 1(1): 63- 84.
- Batur Çağlayan, H.Z., Erkoç Ataoğlu, E. ve Kibaroglu, S. (2018). Nörolojide Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulamalarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi. *Turk J Neurol*, 24: 111-116.
- Biçer İ. ve Yalçın Balçık, P. (2019). Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp: Türkiye ve Seçilen Ülkelerinin İncelenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(1): 245-257.

- Borges, G.A., Elias, S.T., Silva, S.M., et al. (2017). In Vitro Evaluation of Wound Healing And Antimicrobial Potential of Ozone Therapy. *Journal of Cranio-Maxillofacial Surgery*, 45(3): 364-370.
- Cırık V. ve Efe E. (2017). Pediatri Hemşireliğinde Tamamlayıcı Sağlık Yaklaşımlarının Önemi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 14(2): 144-145.
- Çeken, B., Akengin, G. ve Yıldız, E. (2016). Logo Değişiminin Kurumsal Kimlikle Bağlantısı: 2015 Yılında Kimlik Tazeleyen Marka Yörsan Örneği. *İdil Dergisi*, 5(25): 1401-1410.
- Deng G. (2016). Integrative Medicine And Complementary Therapies Facts]. www.LLS.org. (12.12.2019).
- Gökdemir G. (2009). Mezoterapinin Etkileri Kanıtlanmış Mıdır?. *Turkish Archives of Dermatology and Venereology*, 43(1): 12-16.
- Güreş, N., Arslan, S. ve Yalçın, R. (2013). Türk Havayolu İşletmelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1): 173-185.
- Karatepe S. (2008). İtibar Yönetimi: Halkla İlişkilerde Güven Yaratma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(23): 77-97.
- Kocabaş, D., Eke, E. ve Demir, M. (2019). Sağlık Hizmeti Kullanımında Bireylerin Geleneksel ve Alternatif Yöntemlere İlişkin Tutumlarının Değerlendirilmesi. *BAİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1): 63-80.
- Korkut, Y., Ayada, C. ve Toru, Ü. (2015). Ozon Tedavisi ve Servikal-Lomber Disk Hernileri Üzerine Etkisi. *Ankara Medical Journal*, 15(3): 161-167.
- Okumuş M. (2016). Kupa Tedavisi ve Hacamat. *Ankara Medical Journal*, 2016(4): 370-382.
- Pelletier, K.R., Astin, J.A.ve Haskell WL. (1999). Current Trends in The Integration And Reimbursement of Complementary And Alternative Medicine By Managed Care Organizations (Mcos) And Insurance Providers: 1998 Update And Cohort Analysis. *American Journal of Health Promotion*, 14(2):125-133.
- Resmi Gazete (2013). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, (28.11.2013): Sayı: 28835.
- Resmi Gazete (2014.) Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulamaları Yönetmeliği, (27.10.2014), Sayı: 29158.
- Resmi Gazete (2019). Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulamalarının Klinik Araştırmaları Hakkında Yönetmelik, (09.03.2019), Sayı: 30709.
- Sağlık Bakanlığı Tarafından Ruhsatlandırılmış Getat Ünitelerimizin (Kamu-Özel) Listesi, (29 Eylül 2019 Tarihi İtibarıyla) <https://getatportal.saglik.gov.tr/TR,43715/getat-unite-listesi.html>. (02.11.2019).

- Tanrıkulu L. (2007). Mezoterapi, *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, (27): 272-275.
- Turunç Ö. (2016). Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Örgütsel Performansına Etkisi Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5): 225-247.
- Türkiye’de İnternetin Sağlık Bilgi ve Hizmetlerine Ulaşma Amaçlı Kullanım Alışkanlıkları.http://www.socialtouch.com.tr/Turkiyede_internetin_saglik_a_macli_kullanimi_eylul2013.pdf, (26.12.2019).
- Usta R. (2007). Türkiye’deki En Büyük 100 Sanayi İşletmesinin Web Sitelerinin Pazarlama İletişimi Yönünden İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2): 243-260.
- Vanderploeg K. ve Yi X. (2009). Acupuncture in Modern Society. *Journal of Acupuncture & Meridian Studies*, 2(1): 26-33.
- Yıldırım A. ve Şimşek H. (2013). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri 9. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

A CONTENT ANALYSIS FOR THE EVALUATION OF WEB SITES OF TRADITIONAL AND COMPLEMENTARY MEDICINE SERVICES

EXTENDED ABSTRACT

Aim: The use of traditional and complementary medicine methods has become widespread throughout the world in recent years. With the legal regulations, physicians' tendency to learn and practice traditional and complementary medicine practices has led to the use of such practices in addition to modern medicine. In this context, it is aimed to what extent traditional and complementary medicine practices in health institutions or organizations are published on the institution's websites. Also, determining the publishing status of the information regarding these services on the websites of the institution has been determined as another purpose.

Method: Content analysis method was used in this study. Content analysis is a research technique used especially in the field of social sciences. In the content analysis, themes are created by categorizing the information obtained within the framework of certain rules. Then the findings are interpreted. In this direction, 984 units and the institution's website, authorized to apply traditional and complementary medicine methods, licensed by the Ministry of Health, were examined by content analysis method. Within the framework of the criteria determined as a result of the literature review, the websites were evaluated between 5 November and 27 December 2019. The study data were recorded using the Excel program, frequency analysis and percentage distribution were examined.

Findings: As a result of the research, it was determined that the application of cupping therapy, ozone therapy and acupuncture methods, respectively, in traditional and complementary medicine units was determined. The least application permission methods are music therapy and larval application. When the traditional and complementary medicine units are evaluated on the basis of the region, Marmara Region is in the first place, while Eastern Anatolia Region is in the last place. In institutional-based evaluation, it is seen that a significant part of 984 units consists of practices. The practices are concentrated in the Marmara Region and Central Anatolia Region. In addition, branch centers and institutions are the least in number among the units that provide this service. Approximately one third of the units examined do not have a website; It is observed that the clinics constitute a significant part of the units without web site.

Institutions are gathered in two groups in terms of showing similar characteristics. A group of private hospitals (private hospital and foundation university), public health facilities (state hospital, university hospital, city hospital) and medical centers; Outpatient clinics, doctors' offices and establishments constituted the other group. When the first group of hospitals and medical centers is examined. It has been observed that 137 private hospitals, 78 public health facilities and 89 medical centers have websites. All of the methods applied in the institution can be found on the websites of most of the institutions where traditional and complementary medical units are located. When the accessibility is evaluated, it is seen that approximately three-quarters of the websites are traditional and complementary medicine units or these applications are easily accessible. It has been determined that some of the websites of the institutions include the unit or traditional and complementary medicine practice, but it is not easy to access. Medical centers are the leading institutions where accessibility to units is easy, while public health facilities are the leading institutions where access is difficult.

In the study, no information such as how and by whom the method of traditional and complementary medicine practices was encountered in most of the institutions. In fact, almost all of the websites of the institutions that offer these services do not contain information regarding the certificates of physicians. When the appointment status is examined, the rate of the institutions that have any explanation about the appointment information regarding traditional medicine methods on their websites is 21.1%.

When the data regarding the second group, which includes the clinics and polyclinics, are examined; It appears that 293 practices and 31 polyclinics have websites. About three quarters of the practices and polyclinics have information on the use of traditional and complementary medicine methods on their website. On some of the websites, it is seen that some method is not applied although the institution has application permission. While more than half of the institutions have information such as what these methods are, how they are applied, their side effects, and for which ailments, some of them do not contain any information about the methods. On the other hand, institutions that can make an online appointment (where the day and time are clearly stated) by using the institution's website constitute 16.7% of all clinics and polyclinics. Here, it is the appointment form taken by selecting the date and traditional and complementary service from the web page, which is intended to be expressed as online appointment, the tab to which a message is sent was not included in this evaluation. In addition, foreign language options are available on the websites of 14 practices and 4 polyclinics.

Conclusion: As a result, by examining the websites of institutions and organizations that apply traditional and complementary medicine methods, the obtained data were interpreted. Processes such as updating websites and completing missing information will facilitate individuals' access to these services. In addition, it was determined that a significant portion of the units presenting traditional and complementary methods in the study did not have a web page. Especially in today's world where information technologies are actively used, it is necessary to use websites for easy and cheap access to consumers. For this reason, in terms of raising public awareness about traditional and complementary medical services, it will be beneficial for individuals to have short information about these practices on websites without commercial advertising features. Also, publishing the certificates of physicians who are experts in this field on the website will facilitate access to information as well as contribute to the trust between patient and physician. Considering that the Internet is widely used for accessing healthcare services, the absence of a foreign language option on the web page is an important deficiency.

Key words: Traditional medicine, traditional and complementary, web site, internet, content analysis