

# Dünyada ve Türkiye’de dijital sağlık turizmi uygulamaları

## Digital health tourism applications in the world and in Turkey

Hatice Yılmaz<sup>1</sup>, Necla Yılmaz<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta/ Türkiye, yl1930232008@ogr.sdu.edu.tr, 0000-0002-8364-9678

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Isparta/ Türkiye, neclabardak@sdu.edu.tr, 0000-0002-9847-6888

### Anahtar Kelimeler:

Sağlık Turizmi, Dijitalleşme, Sağlık Turizmi Web Siteleri.

### Key Words:

Health Tourism, Digitalization, Health Tourism Web Sites.

### Sorumlu Yazar/Corresponding Author:

Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta/ Türkiye, yl1930232008@ogr.sdu.edu.tr.

### DÖL:

10.52880/sagakaderg.900867

### Gönderme Tarihi/Received Date:

22.03.2021

### Kabul Tarihi/Accepted Date:

13.08.2021

### Yayımlanma Tarihi/Published Online:

01.03.2022

## ÖZ

**Giriş ve Amaç:** Uluslararası alanda önemli bir hizmet ihracatı olarak görülen sağlık turizmi kapsamında birçok seyahat gerçekleşmektedir. Yapılan bu seyahatleri yaygınlaştırmak ve hastaların sağlık turizmi kapsamında verilen hizmetlere erişimini kolaylaştırmak amacıyla pek çok sektörde olduğu gibi sağlık turizmi sektöründe de dijital uygulamalardan faydalanılmaktadır. Bu çalışmanın amacı, sağlık turizminde hizmetlere ve hizmet sunucularına erişimi kolaylaştıran, sağlık hizmeti almak isteyen kişiler ile sağlık profesyonelleri arasında aracı görevi gören ve çeşitli sağlık turizmi hizmetlerini içeren web sitelerinin incelenmesidir. **Gereç ve Yöntem:** Bu çalışmada betimsel analiz yapılarak söz konusu web siteleri genel bilgiler, kolaylaştırıcı işlemler, bilgilendirme/güncellik, hekim bilgileri ve finansal bilgiler/konaklama başlıkları altında incelenmiştir. **Bulgular:** Araştırma sonucunda web sitelerinde genel bilgilerden hekim bilgilerine, hizmet bilgilerinden finansal bilgiler/konaklamaya kadar detaylı bilgiler verildiği ve bu sitelerin diğer dijital uygulamalardan en az biriyle desteklendiği görülmüştür. **Sonuç:** Analizi yapılan web sitelerinin her birinin farklı başlıklar altında artılarının ve eksilerinin olduğu tespit edilmiştir.

## ABSTRACT

**Introduction and Aim:** Many travels take place within the scope of health tourism, which is seen as an important service export in the international arena. In order to expand these travels and to facilitate the access of patients to the services provided within the scope of health tourism, digital applications are used in the health tourism sector, as in many other sectors. The aim of this study is to examine the scope, content and quality of websites, which are one of the digital health tourism applications, and to provide a systematic review to find out how much they help those seeking health services in decision-making. **Materials and Methods:** In this study, descriptive analysis was performed and the said websites were examined under the headings of general information, facilitating procedures, information / up-to-dateness, physician information and financial information / accommodation. **Results:** As a result of the research, it was observed that detailed information from general information to physician information, from service information to financial information / accommodation were provided on the websites and these sites were supported by at least one of the other digital applications. **Conclusion:** It has been determined that each of the analyzed websites has pros and cons under different titles.

## GİRİŞ

Sağlık turizmi birçok ülke için önemli bir gelir kaynağı haline gelen ve git gide yaygınlaşan bir sektördür. Sağlık turizmi sayesinde sağlık hizmeti almak isteyen kişiler hem yaşadıkları ülkedeki hem de yurtdışındaki hekimleri, tedavi yöntemlerini, fiyatları veya sunulan hizmetlerin kalitesini karşılaştırabilmekte ve gerek fiyat gerekse kalite açısından kendilerine en uygun

hizmeti seçebilmektedirler. Bu kapsamda sağlık turizmi uluslararası alanda önemli bir hizmet ihracatı olarak görülmektedir.

Sağlık turizmi, sağlığı korumak, geliştirmek ve hastalıkların tedavi edilmesi gibi sebeplerle en az 24 saat kalınacak şekilde ikamet edilen yerden başka bir yere seyahat edilerek sağlık ve turizm olanaklarından faydalanmak olarak tanımlanmaktadır (1). Bir bakıma,

bir turizm bölgesinin veya tesisinin turistik olanaklarının yanı sıra sağlık hizmetlerini de düzenli olarak arttırarak turistleri çekme girişimi olarak görülebilmektedir (2). Yaşlanan dünya nüfusu, rehabilitasyon imkânları, sağlık hizmetlerinin çeşitlenmesi, özellikli cerrahi işlemlerin artması, ülkelerin sağlık sistemlerinde yaşadığı sorunlar ve insanların düşük maliyetli ve kaliteli hizmet beklentisi tedavi ya da bakım amaçlı yapılan seyahatleri gündemde tutmaktadır (3). Yapılan bu seyahatleri yaygınlaştırmak ve hastaların sağlık turizmi kapsamında verilen hizmetlere erişimini kolaylaştırmak amacıyla pek çok sektörde olduğu gibi sağlık turizmi sektöründe de dijital uygulamalardan faydalanılmaktadır.

Endüstri 4.0 ile birçok sektörde olduğu gibi sağlık turizmi sektöründe de dijitalleşme yaşanmıştır. Sağlık turizmi yapısı gereği dijitalleşmeden etkilenen başlıca sektörlerden birisi olarak görülmektedir. Sağlık turizminde uluslararası bir güven oluşturmak, güncel bilgileri hızlı bir şekilde yaymak ve sağlık turisti çekmek için çağımız teknolojilerinden faydalanmak hem düşük maliyetli hem de etkili araçlardan biridir. Son yıllarda bireylerin sağlık turizmi alanında bilgi edinmek amacıyla sık yararlandıkları kaynakların dijital hale gelmesi bu alandaki dijital iletişim kanalları olan web tabanlı uygulamaların etkin bir şekilde kullanılmasını zorunlu kılmaktadır. Şüphesiz ki sağlık turizminde aracı görevi gören web siteleri, sağlık turizmi alanında hizmetlerin pazarlanması açısından daha fazla etkileşime olanak sağlayan bir yapıya sahiptir (4, 5). Web sitelerinin potansiyel olarak önemi göz önüne alındığında, bunların rolü ve işlevi hakkında bazı önemli sorular mevcuttur. Bunlardan bazıları; sağlanan bilgilerin türleri ve kullanılabilirliği, bilgi kaynağı ve kalitesi, hasta gizliliği ve internet üzerinden sağlanan bilgilerin hastanın tedavi, sağlayıcı ve varış yeri seçimini nasıl şekillendirdiğidir (6). Bu gibi sorular da göz önüne alındığında sağlık turizmi kapsamında uluslararası alanda hizmet veren web sitelerini analiz etmek ve karşılaştırmak gerekli görülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, sağlık turizminde hizmetlere ve hizmet sunucularına erişimi kolaylaştıran, sağlık hizmeti almak isteyen kişiler ile sağlık profesyonelleri arasında aracı görevi gören ve çeşitli sağlık turizmi hizmetlerini içeren web sitelerinin incelenmesidir. Çalışma kapsamında öncelikle sağlık turizminin dünyadaki seyri incelenmiştir. Daha sonra dijitalleşme ve sağlık turizmine yansımaları başlığı altında dijitalleşme ve dijital uygulamaların bir ayağı olan web sitelerinin sağlık turizmindeki öneminden bahsedilmiştir. Bulgular kısmında ise sağlık turizminde önde gelen beş ülkenin bu alanda ülkelerini tanıtan ve hizmet veren birer web sitesi seçilerek incelenmiştir.

## SAĞLIK TURİZMİNİN DÜNYADAKİ SEYRİ

Medikal turizmden termal turizme, ileri yaştakilere ve engellilere yönelik bakım hizmetlerinden rehabilitasyon hizmetlerine kadar geniş bir yelpazede hizmet veren sağlık turizmi sektörü, dünya genelinde her geçen gün ivme kazanan bir sektördür (7). Günümüzde turizmin, internetin ve diğer birçok kitle iletişim araçlarının sayesinde insanlar, ikamet ettikleri yerlerin haricinde sağlık turizmi alanında ekonomik ve kaliteli hizmet sunan kuruluşlar hakkında daha fazla bilgiye ulaşabilmektedir. Sağlık turizmi kapsamında seyahat etmek isteyen bireylerin geçmişe nazaran daha bilinçli olması, hükümetlerin sağlık turizmi alanında yeni arayışlara girmesine sebep olmaktadır. Bunun sonucunda da sağlık turizmi sektörü gün geçtikçe genişlemekte ve yatırımcıların ilgi odağı haline gelmektedir. Birçok ülkenin gelişmiş teknolojik imkânlar ile yüksek standartlarda sağlık hizmeti sunması, uluslararası seyahatin daha ekonomik ve kolay hale gelmesi, maliyet avantajı ve bekleme listeleri gibi sebepler sağlık turizminin dünyanın çok geniş bir bölgesine yayılmasını sağlamıştır (8). Bu bölgeler arasında Güney Asya, Güney Amerika ve Güney Avrupa en dikkat çekici bölgelerdir. Bireylerin sağlık hizmeti almak için ülke dışına çıkmasının farklı sebepleri olabilmektedir. Söz konusu sebepler ABD vatandaşları için yüksek fiyat faktörü iken, İngiltere’de ikamet edenler için ise uzun bekleme süreleridir (3). Sağlık turizmi sektöründe gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkeler de giderek yer edinmeye başlamıştır. Bu ülkeler ise sağlık turizmi açısından fiyat, erişilebilirlik, kalite ve memnuniyet gibi sebeplerle tercih edilebilmektedir (9).

Yalnızca tıbbi tedavi almak amacıyla yapılan seyahatleri değil aynı zamanda yaşlı bakım merkezlerinde kronik hastalığa sahip bireylerin takibini ve termal sağlık tesislerindeki rehabilitasyon hizmetlerini de içeren sağlık turizmi kapsamında, ABD, Malezya, Tayland, Almanya, Kore, Singapur, Polonya, Macaristan, Hindistan, Ürdün ve Türkiye dahil olmak üzere 30’u aşkın ülkede, uluslararası hastalar için sağlık hizmeti sunulmaktadır (10). Sağlık turizminde öne çıkan ülkelere bakıldığında ABD’nin sağlık alanında pek çok teknolojik buluşlarının olması ve bu alanda dünyada kural koyucu ülke konumunda olması sebebiyle ilk sıralarda yer aldığı bilinmektedir. Avrupa Birliği ülkeleri ise kaliteli hizmet sunumu ve teknolojik yatırımlar gibi sebeplerle ABD’nin hemen ardında yer almaktadır. Ayrıca Uzak Doğu ve Asya ülkeleri de sağlık turizminde yüksek kâr eden ve hızlı büyüyen ülkelerdir. Bu ülkelere Hindistan, Singapur, Tayvan ve Tayland örnek olarak verilebilir. Türkiye ise son yıllarda sağlık turizmi alanında yerini sağlamlaştıran ülkeler arasında yer almaktadır. Bu açıdan bakıldığında Türkiye, Hindistan ve Tayland gibi henüz

gelişmekte olan ülkelerin uygun fiyat politikaları ve hizmet kalitelerindeki artış sayesinde, insanların sağlık hizmeti almak için gelişmekte olan ülkeleri de tercih etmeye başladığı söylenebilir (9, 11).

Daha önce de bahsedildiği gibi sağlık turizmi, medikal turizm, termal turizm, ileri yaştakiler ile engellilere yönelik bakım ve rehabilitasyon hizmetlerini kapsamakta ancak gerek Türkiye gerekse sağlık turizminde dünyada lider konumda olan ülkelerde en yoğun hasta hareketliliğine sahip alan medikal hizmetlerde görülmektedir. Stephano'ya (12) göre Dünya'nın en iyi 10 medikal turizm destinasyonu; Kanada, Singapur, Japonya, İspanya, Birleşik Krallık, Dubai, Kosta Rika, İsrail, Abu Dabi ve Hindistan'dır. Mawlood'un (13) ülkelerdeki sağlık hizmetlerinin düzeyine, tıbbi hizmetlerin fiyatlarına ve doktorların deneyimine dayanarak hazırladığı medikal turizm için ilk 10 destinasyonunda; Tayland, Türkiye, Hindistan, Güney Kore, Almanya, İsviçre, İspanya, İtalya, İsrail ve Ukrayna yer almaktadır. Sağlık turizminde olduğu gibi sağlık turizminin alt bileşenlerinden biri olan medikal turizmde de gelişmekte olan ülkelerin son yıllarda ivme kazandığı bilinmektedir.

Medikal turizm kapsamında gelişmekte olan ülkelerin tercih edilmesinin, ikamet edilen ülkenin sağlık sigortasının ve tedavi hizmetlerinin pahalı olması, sağlık hizmetleri için uzun bekleme sürelerinin olması ve her tedavinin sigorta kapsamında olmaması gibi sebepleri bulunmaktadır. Bu sebepler dahilinde yukarıda belirtilen ülkeler haricinde tedavi olmak amacıyla Malezya ve Meksika gibi diğer gelişmekte olan ülkelerin de tercih edildiği bilinmektedir (14).

## DİJİTALLEŞME VE SAĞLIK TURİZMİNE YANSIMALARI

Teknoloji ve sanayinin gelişimiyle birlikte yeni bir dönem başlamıştır. "Dijital Çağ" olarak adlandırılan bu dönem bütün sektörleri etkilemiş ve geleneksel metotlar yerini yeni teknolojilere bırakmıştır. Teknolojideki gelişmeler sayesinde bilgi alışverişi ve iletişim gibi pek çok ihtiyaç hızlı bir şekilde karşılanır hale gelmiştir. Buna bağlı olarak da insanların yaşam tarzları ve konforlarındaki değişim yeni bir çağ olan dijital çağı başlatmıştır (15). Dijitalleşme ya da dijitalleştirme, mevcut veri ve belgelerin tamamen analogdan dijitale dönüştürülmesi olarak tanımlanmaktadır (16). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin medya ile harmanlanması olarak da tanımlanan yeni medya çağında önemli teknolojik bileşenlerden biri olan dijitalleşme, bilgilerin farklı iletişim araçlarında dolaşmasını sağlamaktadır. Dijitalleşme sayesinde geleneksel iletişim araçları ile okuyuculara sunulan yazılı, sesli veya görüntülü her türlü enformasyon artık tek bir iletişim aracı ile

sunulabilmektedir (17). Günümüzde sağlık hizmeti almak amacıyla bilgiye erişmek isteyen kullanıcılar da artık bu dijital araçlardan faydalanmaktadır. Sağlık turizmi alanında hizmet ihracatı yapmanın ilgili ülkenin ekonomisine sağladığı katkı da göz önünde bulundurulduğunda, sınır ötesi hasta hareketliliği için ilk önce hastaların bu alanda hizmet veren ülkelerin varlığından haberdar olması ve sağlık hizmeti düzeylerinin farkında olması bir nevi zorunluluk haline gelmiştir (18). Şüphesiz ki dijitalleşmenin sunduğu nimetlerden yararlanmak bu tür bir farkındalık yaratmak için oldukça önemlidir.

Dijital ortamlardan hastalara ulaşmak sağlık turizmi kapsamında önem arz etmektedir. Hatta son yıllarda internetin sağladığı platformlar sayesinde sağlık turizmine olan ilgi de artmıştır. Hastalar artık sağlık turizmine yönelik tüm bilgilere ve sağlık turizmi kapsamında yapılan reklamlara dünyanın her yerinden rahatlıkla ulaşabilmektedir. Böylece sağlık turizmi kapsamında hizmet veren ülkeler internetin sunduğu web 2.0 teknolojisi sayesinde dünyanın her yerindeki hastalar ile etkileşim kurabilmektedir (19). Yani modern teknoloji, potansiyel sağlık turistlerinin dünyanın herhangi bir yerindeki sağlık hizmetlerini doğrudan kendi bilgisayarlarından veya bir sağlık turizmi planlayıcısının ya da medikal turizm acentesinin yardımı ile araştırmasına ve düzenlemesine imkan tanımaktadır (20). Tüm bu imkanlara zemin hazırlayan dijitalleşme, sağlık turizmi kapsamında sınır ötesi seyahatlerin daha yaygın hale gelmesini sağlamıştır. Bu açıdan bakıldığında sağlık turizmindeki popüleritenin temel sebebinin, sağlık hizmetleri bilgilerine ve reklamlara erişiminin sağlandığı internet tabanlı web siteleri olduğu söylenebilir. Medya, bilgilendirme amaçlı portallar, bilgi veren ve yardımcı hizmetleri sağlayan siteler ve devlete bağlı siteler sağlık turizminde rol alan platformlara örnek olarak verilebilir. (6). Bu siteler sayesinde ülkeler sağlık turizminde kendi tanıtımlarını yapmakta ve devamlılığı sağlayabilmektedir.

Sağlık turizminde sınır ötesi seyahat olgusuna yeni bir boyut ekleyen web tabanlı bu siteler aynı zamanda yabancı hastalar ve ev sahibi ülkeler arasındaki önemli bağlantılardır. Hastaların, ülkelerin sağlık turizmi kapsamında sunduğu sağlık hizmetleri, sağlık sistemleri, doktorları ve uzmanlık alanları hakkında bilgi sahibi olmasına yardımcı olurlar (21). Ayrıca internet siteleri tedavilerin satın alınmasına ilişkin kararları da kolaylaştırmaktadır (22). Sağlık turizmi sektöründe büyümenin merkezinde ticarileşme yatmakta ve bu, tüketiciye bilgi, reklam ve pazar yerleri sağlamak ve tüketicileri bir dizi sağlık hizmeti sağlayıcısına ve aracıya bağlamak için web tabanlı kaynakların mevcudiyetine dayanmaktadır. Web tabanlı kaynakların potansiyel

olarak önemi göz önüne alındığında, bunların rolü ve işlevi de oldukça önemlidir (6).

Sağlık turizmi alanında özellikle de medikal turizm kapsamında internette birçok web sitesi mevcuttur ve her biri içerik bakımından birbirinden farklılıklar göstermektedir. Bazı web siteleri sağlık turizmi destinasyonları hakkında bilgi vermekte, bireylere tedavileri arama, sağlayıcıları keşfetme ve çok sayıda hizmet sağlayıcı arasında maliyetleri karşılaştırma fırsatı sunmaktadır. Söz konusu sitelere [www.placidway.com](http://www.placidway.com) örnek olarak verilebilir. Bazı siteler ise tek bir şehirde bulunan küçük bir hizmet sağlayıcı grup tarafından sunulan tedavilere odaklanmaktadır. Bu tür sitelerde hizmet veren personelin eğitimi, deneyimi ve ilgili tesis hakkında bilgilere yer verilir. Örneğin [www.bumrungrad.com/en](http://www.bumrungrad.com/en) sitesi Tayland'da önde gelen bir hizmet sağlayıcıya ait olan web sitesidir (6). Sağlık turizmi sunumunda kullanılan bu siteler, bir tıklamayla farklı türde bilgilere erişim sağlayarak potansiyel sağlık turistleri için bir mknatıs görevi görmektedir (21).

## ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

### Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı sağlık turizminde hizmetlere ve hizmet sunucularına erişimi kolaylaştıran, sağlık hizmeti almak isteyen kişiler ile sağlık profesyonelleri arasında aracı görevi gören ve çeşitli sağlık turizmi hizmetlerini içeren web sitelerinin incelenmesidir. Konuyla ilgili alanyazına bakıldığında sağlık turizmi alanında hizmet sunan web sitelerini inceleyen kısıtlı çalışmanın olduğu görülmektedir. Araştırma bu yönüyle ilgili alanyazına katkı sağlanması açısından önem arz etmektedir.

### Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada, sağlık turizmi kapsamında hizmet sunan web siteleri betimsel analiz yöntemi ile incelenmiştir. Betimsel analiz, toplanan verilerin önceden belirlenen temalara göre özetlenmesi ve yorumlanması olarak tanımlanmaktadır. Bu analiz yönteminin amacı, elde edilen bulguların düzenlenip yorumlanarak okuyucuya sunulmasıdır (23). Çalışmaya konu olan web siteleri betimsel analiz kapsamında daha önceden belirlenen 5 boyut ve 30 özellik açısından incelenmiştir. Araştırmaya dahil edilen web sitelerinde söz konusu özelliklerin varlığı boyutlar altında değerlendirilmiştir. Söz konusu özellikler, Temizkan ve Konak (2018) tarafından medikal seyahat planlayıcılarının web sitelerini incelemek amacıyla belirlenmiş olan web sitesi özelliklerinin sağlık turizmi kapsamında hizmet sunan web sitelerine göre uyarlanmasıyla oluşturulmuştur. Web sitelerinin incelemesi; tarihçe, telefon, adres, misyon/vizyon, harita, logo, hasta hikayeleri, güncel haberler, dil seçeneği, site

haritası, randevu işlemleri, sık sorulan sorular, randevu işlemleri için telefon numarası, canlı yardım, site içi arama, sitenin telif hakkı (copyright) tarihi, gizlilik ilkeleri ve kullanım şartları, son güncelleme tarihi, hekimlerin isimleri, telefon numaraları, özgeçmişleri, e-posta adresleri, fotoğrafları, fiyatlar, paket fiyatlar, anlaşılmalı olunan hastaneler, otelde konaklama, hastane içi konaklama, ödeme seçenekleri ve vize yardımı kriterlerine göre yapılmıştır.

## BULGULAR

Bilgiye erişimin kolaylaşması ve hizmetlerin dijital ortama aktarılması ile hedef kitleye artık çok daha kolay ulaşılabilir. Geçmişte sağlık turizminde öncü olan ülkelerin özellikleri ileri teknolojik cihazlara ve modern altyapıya sahip olması, sağlık hizmeti kalitelerinin yüksek olması ve ulaşım kolaylığı olarak tanımlanırken günümüzde ise sağlık merkezine ait özellikler ülkeden daha çok ön plana çıkmaktadır. Bu da ülkelerin sağlık turizmi kapsamında müşteri çekebilmesi için farklılık yaratması gerekliliğini doğurmaktadır (19). Bu bağlamda ülkelerin sağlık turizminde farklılık yaratabilmesinde dijital uygulamaların oldukça önemli olduğu söylenebilir.

Sağlık turizmi kapsamında müşteriler ile iletişim kurmada büyük rolü olan web siteleri ülkeler açısından oldukça önemlidir. Özellikle Türkiye'nin altyapı, hekim deneyimi ve tecrübesi, hizmet kalitesi ve gelişmiş teknolojisi sayesinde sağlık turizmi alanında birçok ülke ile rekabet ettiği düşünüldüğünde dijitalleşmenin getirisi olan web siteleri göz ardı edilmemelidir. Çünkü ülkeler bu siteler ve diğer dijital uygulamalar (facebook, twitter vs.) sayesinde sağlık turistlerine ulaşabilmektedir (24). Bu kapsamda sağlık turizminde önde gelen beş ülkenin sağlık turizmi alanında ülkeyi tanıtan ve hizmet veren birer web siteleri seçilerek betimsel analiz yöntemi ile incelenmiştir. Çalışmaya dahil edilen web siteleri, google arama motorunda "sağlık turizminde aracı kurumlar, ülkelerin sağlık turizmi planlayıcıları, web tabanlı sağlık turizmi kolaylaştırıcıları, health tourism websites, travel planners in health tourism, web-based health tourism facilitators" vb. anahtar kelimelerin aratılması vasıtasıyla tespit edilmiştir ve tespit edilen web sitelerinden beş tanesi, sağlık turizminde önde gelen ülkelere ait olma, içerikleri ve kapsamı bakımından birbiri ile örtüşme, güvenilir olma ve güncel olarak hizmet sunma gibi kriterler göz önünde bulundurularak seçilmiştir. Çalışma kapsamında incelenen web sitelerinin isimleri; Medretreat (ABD), Plan My Medical Travel (Hindistan), Visit Medical Korea (Güney Kore), Premier Healthcare Germany (Almanya) ve Map2heal (Türkiye) şeklindedir (Tablo 1.).

Tablo 1. Sağlık Turizmi Web Siteleri ve Özellikleri

Web Sitesi Özellikleri	Medretreat (ABD)	Plan My Medical Travel (Hindistan)	Visit Medical Korea (G.Kore)	Premier Healthcare Germany (Almanya)	Map2heal (Türkiye)
<b>Genel Bilgiler</b>					
Tarihçe	+	-	-	+	+
Telefon	+	+	+	+	+
Adres	+	+	+	+	+
Misyon/Vizyon	+	+	-	+	+
Harita	-	-	-	-	+
Logo	+	+	-	+	+
Hasta Hikayeleri	-	+	-	+	-
Güncel Haberler	+	+	+	+	+
Dil Seçeneği	-	+	+	+	+
<b>Kolaylaştırıcı İşlemler</b>					
Site Haritası	+	-	+	+	-
Randevu İşlemleri	+	+	+	+	+
Sık Sorulan Sorular	+	+	+	+	+
Telefon	+	+	+	+	+
Canlı Yardım	-	+	-	+	+
Site İçi Arama	-	+	+	+	+
<b>Bilgilendirme/Güncellik</b>					
Telif Hakkı (Copyright) Tarihi	+	+	+	-	-
Gizlilik İlkeleri ve Kullanım Şartları	+	+	+	+	+
Son Güncelleme Tarihi	-	-	-	-	-
<b>Hekim Bilgileri</b>					
İsim	-	+	-	-	+
Telefon	-	-	-	-	+
Özgeçmiş	-	+	-	-	-
E-Posta	-	-	-	-	+
Fotoğraf	-	-	-	-	+
<b>Finansal Bilgiler/Konaklama</b>					
Fiyatlar	+	+	+	+	+
Paket Fiyatlar	+	-	+	-	+
Anlaşmalı Hastaneler	+	+	+	+	+
Otelde Konaklama	+	+	+	+	+
Hastane İçi Konaklama	+	+	+	+	+
Ödeme Seçenekleri	+	-	-	-	-
Vize Yardımı	+	+	-	+	-

**Medretreat (ABD)**

Medretreat sitesinde genel bilgiler kapsamında tarihçe, telefon numarası ve adres bilgileri yer alırken haritaya rastlanmamıştır. Misyon/vizyon açıklamalarının yanında logoları da mevcuttur. Ayrıca sitede güncel haberlere de yer verilmektedir. Hasta hikâyelerinin

bulunmadığı Medretreat sitesinde, dil seçeneği de bulunmamakta yalnızca İngilizce hizmet verilmektedir. Hekim bilgileri kapsamında hiçbir hekim bilgisine yer verilmemiştir.

Bilgilendirme/güncellik kapsamında sitede telif hakkı (copyright) tarihi ile gizlilik ilkeleri ve kullanım şartları

bulunurken son güncelleme tarihi bulunmamaktadır. Kolaylaştırıcı işlemler kapsamında ise, sitede site haritasının, randevu işlemlerinin, telefon numarasının ve sık sorulan soruların mevcut olduğu tespit edilmiştir. Ancak canlı yardımın ve site içi aramanın olmadığı görülmüştür. Finansal bilgiler/konaklama kapsamında Medretreat sitesinde fiyatlara, paket fiyatlara, anlaşmalı hastanelere ve ödeme seçeneklerine ulaşılabilir. Hem hastane içi hem de otelde konaklama hizmeti sunulurken vize yardımı da yapılmaktadır. Son olarak, Medretreat sitesinin dijital ortamda facebook, twitter ve blog sayfaları ile desteklendiği görülmektedir. Medretreat sitesi daha çok finansal bilgiler/konaklama boyutuna bağlı olarak ön plana çıkmaktadır. Özellikle paket fiyatlar sunulması, sitede ödeme seçeneklerine yer verilmesi ve vize yardımının yapılması Medretreat sitesinin tercih edilmesine katkı sağlamaktadır.

### Plan My Medical Travel (Hindistan)

Plan My Medical Travel sitesinde genel bilgiler kapsamında telefon numarasına, adrese, misyon/vizyona, hasta hikayelerine ve güncel haberlere yer verilirken harita ve tarihçe bilgilerine yer verilmemiştir. Bir logoya sahip olan Plan My Medical Travel sitesi, Hintçe dahil 64 dilde hizmet sunmaktadır. Hekim bilgileri kapsamında hekimlerin isimleri ve özgeçmişleri yer almakta ancak, telefon numaraları, e-posta adresleri ve fotoğrafları bulunmamaktadır.

Bilgilendirme/güncellik kapsamında sitede telif hakkı (copyright) tarihi ile gizlilik ilkeleri ve kullanım şartları bulunurken son güncelleme tarihi bulunmamaktadır. Kolaylaştırıcı işlemler kapsamında Plan My Medical Travel sitesinde site haritası yer almamaktadır. Ancak bunun haricinde yer alan randevu işlemleri, telefon numarası, sık sorulan sorular, canlı yardım ve site içi arama kriterlerinin hepsi mevcuttur.

Finansal bilgiler/konaklama kapsamında sitede fiyatlar hakkında bilgi verilirken paket fiyatlar ve ödeme seçenekleri hakkında bir bilgiye rastlanmamıştır. Anlaşmalı hastanelerin belirtildiği sitede, hem hastane içi hem de otelde konaklama hizmeti verilmekte olup yurtdışında gelen hastalar için vize yardımı da yapılmaktadır. Son olarak, Plan My Medical Travel sitesinin dijital ortamda facebook, twitter ve youtube hesapları ile desteklendiği söylenebilir. Plan My Medical Travel sitesinin tercih edilme sebepleri boyutlar ve özellikler bazında değerlendirildiğinde genel bilgiler boyutunda dil seçeneğinin ön plana çıktığı görülmektedir. Web sitesinde Hintçe dahil 64 dilde hizmet sunulmasının sağlık hizmeti almak isteyenler için önemli bir tercih nedeni olduğu söylenebilir. Bunun yanında sitede hasta hikayelerine yer verilmesi, kolaylaştırıcı işlemler boyutunda yer alan canlı

yardım hizmetinin olması, hekim bilgileri boyutunda incelediğimiz hekimlerin özgeçmişlerine yer verilmesi ve finansal bilgiler/konaklama boyutunda yer alan vize yardımının sağlanması da yine bir tercih nedeni olabilmektedir.

### Visit Medical Korea (Güney Kore)

Visit Medical Korea sitesinde genel bilgiler kapsamında telefon numarası, adres bilgisi ve güncel haberler yer alırken tarihçe, harita, misyon/vizyon, logo ve hasta hikayeleri yer almamaktadır. Öte yanda sitede İngilizce, Çince, Japonca, Rusça ve Arapça olmak üzere 5 farklı dilde hizmet verilmektedir. Hekim bilgileri kapsamında ise hiçbir hekim bilgisine yer verilmediği görülmüştür.

Bilgilendirme/güncellik kapsamında sitede telif hakkı (copyright) tarihi ile gizlilik ilkeleri ve kullanım şartları bulunurken son güncelleme tarihi bulunmamaktadır. Kolaylaştırıcı işlemler kapsamında Visit Medical Korea sitesinde site haritası, randevu işlemleri, telefon, sık sorulan sorular ve site içi aramalar yer alırken canlı yardım özelliğinin bulunmadığı görülmüştür. Finansal bilgiler/konaklama kapsamında ise sitede fiyatlar, paket fiyatlar ve anlaşmalı olunan hastaneler hakkında bilgiler mevcuttur. Ayrıca hem hastanede hem de otelde konaklama hizmetleri verilmektedir. Ancak ödeme seçenekleri ve vize yardımı hakkında bir bilgiye rastlanmamıştır. Son olarak, Visit Medical Korea sitesinin dijital ortamda facebook hesabının olduğu görülmektedir. Visit Medical Korea sitesinin tercih edilme sebepleri boyutlar ve özellikler bazında değerlendirildiğinde dil seçeneği özelliği göze çarpmaktadır. Korece dışında 5 farklı dil seçeneğinin bulunması sağlık hizmeti almak isteyen kişilere kolaylık sağlayarak bu sitenin tercih edilmesine katkıda bulunabilir. Diğer bir göze çarpan özellik ise finansal bilgiler/konaklama boyutunda yer alan paket fiyatlar özelliğinin bu web sitesinde yer almasıdır. Her web sitesinde fiyat bilgileri verilmektedir ancak paket fiyat hizmeti sunulması web sitesinin tercih edilmesini olumlu yönde etkileyecektir.

### Premier Healthcare Germany (Almanya)

Premier Healthcare Germany sitesinde genel bilgiler kapsamında harita haricinde yer alan tarihçe, telefon, adres, misyon/vizyon, logo, güncel haberler ve hasta hikayeleri kriterleri mevcuttur. Ayrıca Premier Healthcare Germany sitesinde Arapça ve İngilizce olmak üzere 2 farklı dilde hizmet verilmektedir. Hekim bilgileri kapsamında hiçbir hekim bilgisine yer verilmemiştir.

Bilgilendirme/güncellik kapsamında sitede gizlilik ilkeleri ve kullanım şartları bulunurken telif hakkı (copyright) tarihi ile son güncelleme tarihi bulunmamaktadır. Kolaylaştırıcı işlemler kapsamında site haritası, randevu

işlemleri, telefon, sık sorulan sorular, canlı yardım ve site içi arama kriterlerinin tümünün varlığı tespit edilmiştir.

Premier Healthcare Germany sitesinde finansal bilgiler/konaklama kapsamında fiyat bilgisi verilirken paket fiyatlar ve ödeme seçenekleri hakkında bilgi verilmemektedir. Sitede anlaşmalı olunan hastaneler hakkında bilgiler verilmekte olup hem hastane içinde hem de otelede konaklama hizmeti sunulmakta ve vize yardımı da yapılmaktadır. Son olarak, Premier Healthcare Germany sitesinin dijital ortamda facebook ve twitter hesapları ile desteklendiği görülmektedir. Premier Healthcare Germany sitesinin tercih edilme sebepleri boyutlar ve özellikler bazında değerlendirildiğinde kolaylaştırıcı işlemler boyutunun ön plana çıktığı görülmektedir. Özellikle web sitesinde canlı yardım hizmetinin sunulması bu sitenin tercih nedenlerinden biri olabilmektedir. Ayrıca bu web sitesinde vize yardımı özelliğinin olması da tercih edilme bakımından siteyi bir adım öne çıkarmaktadır.

### Map2heal (Türkiye)

Map2heal sitesinde genel bilgiler kapsamında tarihçe, telefon, adres, harita, misyon/vizyon, logo ve güncel haberler yer almakta ancak hasta hikayeleri bulunmamaktadır. Ayrıca Map2heal sitesinde Türkçe dahil 25 dilde hizmet verilmektedir. Hekim bilgileri kapsamında ise, hekimlerin isimleri, telefon numaraları, e-posta adresleri ve fotoğrafları yer almaktadır. Hekimlerin özgeçmişlerine dair bir bilgiye rastlanmamıştır.

Map2heal sitesinde bilgilendirme/güncellik kapsamında sitede gizlilik ilkeleri ve kullanım şartları bulunurken telif hakkı (copyright) tarihi ile son güncelleme tarihi bulunmamaktadır. Kolaylaştırıcı işlemler kapsamında randevu işlemleri, telefon, sık sorulan sorular, canlı yardım ve site içi arama yer almakta olup sadece site haritası bulunmamaktadır.

Finansal bilgiler/konaklama kapsamında sitede fiyatlar, paket fiyatlar ve anlaşmalı olunan hastaneler hakkında bilgi verilmekte olup hem hastane içinde hem de otelede konaklama hizmeti sunulmaktadır. Ödeme seçenekleri bulunmamaktadır. Vize yardımının ise yapılmadığı tespit edilmiştir. Son olarak, Map2heal sitesinin dijital ortamda twitter ve facebook hesapları ile desteklendiği, ayrıca android ve apple için uygulamalarının olduğu söylenebilir. Map2heal sitesinin tercih edilme sebepleri boyutlar ve özellikler bazında değerlendirildiğinde dil seçeneği özelliği göze çarpmaktadır. Türkçe dahil 25 dilde hizmet sunan Map2heal sitesi, gerek bilgi almak gerekse randevu işlemi gerçekleştirmek için kullanıcılara oldukça kolaylık sağlamaktadır. Ayrıca web sitesinde canlı yardım özelliğinin bulunması, hekimlerin telefon numaraları ve e-posta adreslerinin yer alması ve paket

fiyat hizmetinin sunulması da yine bir tercih nedeni olabilmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık insanoğlunun en temel ihtiyaçlarında birisidir ve ilkçağlardan günümüze kadar insanlar sağlıklı kalabilmek ya da sağlıklarına kavuşabilmek için hep bir arayış içinde olmuşlardır. Sağlık ihtiyacının doğması ve insanların arayış içinde olmaları sonucunda sağlık turizmi kavrama ortaya çıkmıştır. Teknolojinin gelişmesi ve yaşamımızın nerdeyse her alanının dijitalleşmesiyle birlikte insanlar, sağlık hizmeti almak için farklı ülkelerdeki sağlık kurumları ile kolayca iletişime geçebilmekte, bilgi alabilmekte ve bu kurumlara giderek rahatlıkla tedavi olabilmektedirler (25).

Sağlık turizmi, kıtaların, ülkelerin, bölgelerin, destinasyonların ve binlerce hizmet sağlayıcının birbiriyle rekabet ettiği muazzam bir uluslararası ticaret endüstrisidir (11). Sağlık turizmindeki uluslararası seyahat; bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, dijitalleşmenin artması ve küreselleşmeyle birlikte daha da artmaya başlamış ve önemli bir pazar haline gelmiştir. Bu gelişmeler sonucunda sağlık turizmi kapsamında hizmet veren ülkeler, sağlık turistlerinin uluslararası seyahatlerinden kendi payına düşeni almak için ciddi çalışmalarda bulunmaya başlamıştır (9). Türkiye'de de Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık turizminin geliştirilmesi ve ülkeye sağlık turisti çekebilmek amacıyla bazı çalışmalar yapılmıştır. Ülkelerin bu konudaki genel stratejileri önem arz etmektedir. Ayrıca sağlık turizmi kapsamında hizmet sunan hastanelerin yaptıkları çalışmalar ve tanıtımlar da sağlık turizminin gelişmesine katkı sağlamaktadır (5).

Sağlık turizminin gelişmesinin ve uluslararası alanda önemli bir yere sahip olmasının en önemli sebeplerinden biri de şüphesiz ki dijitalleşmedir. Dijitalleşmenin getirisi olan internet üzerinden verilen bilgiler ve sağlanan hizmetler sağlık hizmetlerine erişimde önemli bir yere sahiptir. Günlük yaşantıdaki dijitalleşmenin sonucunda ülkelerin ve sağlık hizmeti sunan kurumların sağlık turizmi alanında gerek yurtiçinden gerekse yurtdışından hasta çekmesi kolay hale gelmiştir. Böylece birçok ülkede hastalara ulaşmak amacıyla çeşitli web siteleri kurulmaya başlanmıştır. Söz konusu bu web sitelerinin işlevleri, kalitesi ve güvenilirliği ise oldukça önem arz etmektedir. Tüm bunlar göz önüne alındığında sağlık turizmi kapsamında uluslararası alanda hizmet veren web sitelerini analiz etmek ve karşılaştırmak gerekli görülmektedir.

Sağlık hizmeti almak için ülkelerin tercih edilme sebeplerine bakıldığında en başta fiyat avantajları, bekleme sürelerinin kısalığı, gelişmiş teknolojiye ve kaliteli sağlık çalışanlarına sahip olma gibi sebeplerin

geldiği görülmektedir. Bu sebeplerin içinde en önemlisi fiyat avantajıdır. Finansal açıdan Medretreat sitesinin diğer sitelere göre bir adım önde olduğu söylenebilir. Çünkü hem fiyatlar hem de paket fiyatlar hakkında bilgiler verilmekte ve konaklama hizmetleri sunulmaktadır. Ayrıca ödeme konusunda seçenekler sunulmakta ve vize yardımı yapılmaktadır. Plan My Medical Travel ve Premier Healthcare Germany sitelerinde paket fiyat seçeneklerinin ve ödeme seçeneklerinin sunulmadığı görülmüştür. Visit Medical Korea ve Map2heal sitelerinde ise hem ödeme seçenekleri sunulmamakta hem de vize yardımı yapılmamaktadır. Sağlık hizmeti almak isteyen bireyler açısından fiyat, ödeme seçenekleri ve konaklama gibi kriterler oldukça önemlidir. Özellikle yurtdışından gelen hastalar için vize yardımında bulunulması ilgili siteleri bir adım öne çıkarmaktadır. Vize yardımı yapan siteler; Medretreat, Plan My Medical Travel ve Premier Healthcare Germany'dir. Finansal özelliklerin ülkelerin tercih edilmesi üzerindeki etkisine bakıldığında Plan My Medical Travel ve Premier Healthcare Germany sitelerine paket fiyatlar ve ödeme seçeneklerinin eklenmesi, Visit Medical Korea ve Map2heal sitelerine ise ödeme seçeneklerinin eklenip vize yardımında bulunulması bu web siteleri için daha avantajlı olacaktır.

Analizi yapılan web sitelerinin her birinin farklı başlıklar altında artılarının ve eksilerinin olduğu tespit edilmiştir. Tarihçe, telefon, adres, misyon/vizyon gibi genel bilgiler açısından bakıldığında Premier Healthcare Germany ve Map2heal sitelerinin diğerlerine kıyasla daha donanımlı olduğunu söylenebilir. Hekim bilgileri açısından bakıldığında ise Map2heal sitesinin açık ara önde olduğu ve hekimlerin özgeçmişleri hariç tüm bilgileri verdikleri görülmektedir. Ülkelerin tercih edilmesinde hekim bilgilerinin de önemli bir yeri olduğu düşünüldüğünde Medretreat, Visit Medical Korea ve Premier Healthcare Germany sitelerine hekim bilgilerinin eklenmesi daha iyi olacaktır.

Sağlık turizmini geliştirmek için yapılan çalışmalar ve izlenen stratejilerin yanı sıra sağlık turizmi alanında ülkelerini tanıtan ve hizmet alımı kararında yardımcı olan web siteleri sayesinde de sağlık turizmi gelişmekte ve ülkelere daha çok getiri sağlayabilmektedir. Web siteleri sayesinde daha kolay iletişim kurulabilmekte, detaylı olarak hem ülkeler hakkında hem de sağlık hizmetleri hakkında bilgilere erişilebilmekte ve fiyat karşılaştırmaları yapılabilmektedir. Web siteleri sayesinde sağlık hizmeti almak amacıyla başka ülkelere seyahat eden hastalar hem zaman hem de maliyet tasarrufu edebilmektedir. Bu açıdan bakıldığında sağlık turizmi kapsamında hizmet veren web sitelerinin oldukça önemli rolleri olduğu söylenebilir.

Sağlık turizminde dijital uygulamalar kapsamında incelenen bu web siteleri ile ilgili, betimsel analiz haricinde, kullanıcılar tarafından ne sıklıkla ziyaret edildikleri, aylık veya yıllık kaç ziyaretçi aldıkları ve ziyaret edenlerin çoğunlukla hangi ülkelerdeki kullanıcılar oldukları ile ilgili çalışmalar da yapılabilir. Ayrıca bu çalışmada da tespit edildiği üzere web sitelerinin diğer dijital uygulama ayakları olan facebook, twitter, youtube ve blog hesapları takipçi sayıları ve içerikleri açısından incelenebilir.

## KAYNAKÇA

1. Sağlık Bakanlığı (2013). Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu. Ankara: TC Sağlık Bakanlığı.
2. Goodrich, J. N., & Goodrich, G. E. (1987). Health-care tourism – an exploratory study. *Tourism Management*, 8(3): 217-22.
3. Tontuş, H. Ö. (2013). Dünyada Sağlık Turizmi. Ankara: SATURK.
4. Işık, T. (2019). Türkiye'de Sağlık Kurumlarında Dijital Dönüşüm Adımları. E.Y. Altıntaş (Ed.), Sağlık Hizmetleri Uygulamalarında Dijital Dönüşüm (1. baskı) içinde (s. 11-39). Konya: Eğitim Yayınevi.
5. Öksüz, B., & Altıntaş, V. (2017). Sağlık turizminde dijital iletişim kanallarının kullanımı. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1): 59-75.
6. Lunt, N., Hardey, M., & Mannion, R. (2010). Nip, tuck and click: medical tourism and the emergence of web-based health information. *The Open Medical Informatics Journal*, 4(1): 1-11.
7. Bektaş, G., Demirel, S., & Ölmez, F. (2017). Sağlık turizminde dijital pazarlamanın önemi. 3rd International Conference on Tourism: Theory, Current Issues and Research, ss. 77-83.
8. Aydın, O. (2012). Türkiye'de alternatif bir turizm; sağlık turizmi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(23): 91-96.
9. Öztürk, K. (2019). Sağlık turizminde hasta hakları ve etik sorunsalı üzerine bir araştırma. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
10. Tengilimoğlu, D., & Işık, O. (2019). Sağlık Turizmi Yönetimi. [http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/saglikyonetimilt\\_a0/saglikturizmionetimi.pdf](http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/saglikyonetimilt_a0/saglikturizmionetimi.pdf).
11. Zsarnoczky, M. (2018). Novel concepts in the health tourism industry. *Journal of Management*, 32(1): 67-73.
12. Stephano, R. M. (2020). Top 10 medical tourism destinations in the world", official publication of the medical tourism association. Erişim Tarihi: 29.12.2020. <https://www.magazine.medicaltourism.com/article/top-10-medical-tourism-destinations-world>.
13. Mawlood, F. (2020). Top 10 countries for medical tourism — best destinations for treatment. Erişim Tarihi: 29.12.2020. <https://en.bookimed.com/article/top-10-medical-tourism-destinations-best-countries-for-treatment/>.
14. Kılınç, İ. (2017). Türkiye medikal turizm sektöründe hizmet kalitesi ve memnuniyet üzerine bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(17): 130-143.
15. Kayıkçı, M. Y., & Bozkurt, A. K. (2018). Dijital çağda z ve alpha kuşağı, yapay zeka uygulamaları ve turizme yansımaları. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 54-64.
16. TruQC (2021). Digitization vs. Digitalization: Differences, Definitions and Examples. Erişim Tarihi: 03.01.2021. <https://www.truqcapp.com/digitization-vs-digitalization-differences-definitions-and-examples/>.
17. Değirmencioğlu, G. (2016). Dijitalleşme çağında gazeteciliğin geleceği ve inovasyon haberciliği. *TRT Akademi*, 1(2): 590-606.



*Yılmaz ve Yılmaz: Sağlık turizmi*

18. Tontuş, H. Ö. (2018). Sağlık turizmi tanıtımı ve sağlık hizmetlerinin pazarlanması ilkeleri üzerine değerlendirme. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 3(1): 67-88.
19. Filiz, Ş. (2019). Sağlık Diplomasisi Açısından Türkiye’de Dijital Sağlık Turizmi Uygulamaları. E.Y. Altuntaş (Ed.), *Sağlık Hizmetleri Uygulamalarında Dijital Dönüşüm* (1. baskı) içinde (s. 131-159). Konya: Eğitim Yayınevi.
20. Horowitz, M. D., Rosensweig, J. A., & Jones, C.A. (2007). Medical tourism: globalization of the healthcare Marketplace. *Medscape General Medicine*, 9(4): 33.
21. Wagle, S. (2013). Web-based medical facilitators in medical tourism: the third party in decision-making. *Indian Journal of Medical Ethics*, X(1): 28-33.
22. Lunt, N., Smith, R., Exworthy, M., Green, S., Horsfall, D., & Mannion, R. (2011). Medical tourism: treatments, markets and health system implications: a scoping review. Paris: OECD.
23. Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
24. Temizkan, S. P., & Konak, S. (2018). Medikal turizmde medikal seyahat planlayıcılarının web siteleri üzerine bir analiz. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 1(2): 26-36.
25. Eriş, H. (2020). *Sağlık Turizmi*, Ankara: İksad Yayınevi.