

Sağlık Turizmi Alanında Faaliyet Gösteren Hastanelerin Web Sayfaları Üzerine Bir Araştırma

Elif ÖZYURT¹, Derya SIVÜK²

Öz

Bireyler farklı bir ülkeyi ziyaret ederek, daha kaliteli ve ucuz sağlık hizmetlerine ulaşmak istemektedir. Bu durum bilgiye duydukları ihtiyacı artırmakta, dijitalleşme ile birlikte bilgiye daha kolay, hızlı ve güvenli ulaşmalarını sağlamaktadır. Dijital gelişmeler arasında yer alan geniş kapsamlı web sayfaları bireylerin destinasyon seçiminde büyük rol oynamaktadır. Bu çalışmada; sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren akredite olan ve olmayan hastanelerin web sayfaları incelenmiştir. Ankara ilinde bulunan uluslararası akreditasyona sahip olan (A1, A2 ve A3) ve akredite olmayan (A4, A5 ve A6) 6 hastane kolay geliş güzel örneklem yöntemiyle seçilmiş, kodlama yöntemi kullanılarak web siteleri sağlık turizmi kapsamında analiz edilmiştir. Bu kapsamda 9 boyut (sağlık tesislerinin tanıtımına ilişkin bilgiler, hastalar için genel bilgiler, konuya ilişkin uluslararası hasta özelliklerine ilişkin bilgiler, konuya ilişkin hekim özelliklerine ilişkin bilgiler, randevu sistemi ve tedavi takibine ilişkin bilgiler, haber ve istatistiklere ilişkin bilgiler, sağlık kuruluşuna iletişim ve ulaşma ilişkin bilgiler, konuya ilişkin farklı şekillerde sunumlar ve özellikler ve teknik konulara ilişkin bilgiler) değerlendirilmiştir. Çalışma sonucunda hastane web sitelerinin sağlık turizmi ile ilgili kriterleri karşılama düzeyi bakımından akredite olan 2 özel (A1 ve A2) ve 1 kamu hastanesinin (A3) çok yüksek olduğu, akredite olmayan fakat Sağlık Bakanlığı bünyesinde her yıl kalite ve verimlilik denetimleri geçiren 2 (A5 ve A6) kamu hastanesinin kalite ve akreditasyon çalışmalarından uzak olan 1 (A4) özel hastanesinin ise karşılama düzeylerinin çok düşük olduğu görülmüştür. Sonuç olarak sağlık turizmi hizmet sunumlarında akreditasyon, kalite ve verimlilik standartlarının kurumlar üzerinde büyük rol oynadığı bu kriterlerin karşılanma düzeylerinden anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelime: Sağlık turizmi, web siteleri, kalite, akreditasyon.

1. Uzman, Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü, Kalite Yönetimi ve İyileştirme Birimi, elifdoruk85@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-5151-3752>.
2. Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, derya.sivuk@hbv.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-6041-8551>.

Gönderim Tarihi : 12.10.2023

Kabul Tarihi : 25.12.2023

Atıfta Bulunmak İçin:

Özyurt, E. ve Sivük, D.(2024). Sağlık Turizmi Alanında Faaliyet Gösteren Hastanelerin Web Sayfaları Üzerine Bir Araştırma, Eurasian Journal of Health Technology Assessment, 7(2):106-119.

A Research On The Websites Of Hospitals Operating In The Field Of Health Tourism

Elif ÖZYURT¹, Derya SIVÜK²

Abstract

Individuals want to reach higher quality and cheaper health services by visiting a different country. This situation increases their need for information and enables them to access information more easily, quickly and safely with digitalization. Comprehensive web pages, which are among the digital developments, play a major role in the destination selection of individuals. In this study; the web pages of accredited and non-accredited hospitals operating in the field of health tourism were examined. 6 hospitals with international accreditation (A1, A2 and A3) and non-accredited (A4, A5 and A6) in Ankara were selected and their websites were analyzed within the scope of health tourism using the coding method. In this context, 9 dimensions (information on the promotion of health facilities, general information for patients, information on international patient characteristics, information on physician characteristics related to the subject, information on the appointment system and treatment follow-up, information on news and statistics, communication and transportation to the healthcare institution) information on the subject, presentations in different forms and features and information on technical issues) were evaluated. As a result of the study, the quality level of the websites of 2 private (A1 and A2) and 1 public hospitals (A3) that are accredited and 2 (A5 and A6) public hospitals that are not accredited but pass quality and efficiency audits every year under the Ministry of Health, meet the criteria related to health tourism. and it was found to be better than 1 (A4) private hospital, which is far from accreditation studies. As a result, it is understood from the level of meeting these criteria that accreditation, quality and efficiency standards play a major role on institutions in health tourism service provision.

Keywords: Health tourism, websites, quality, accreditation.

- 1. Specialist, Türkiye Health Services Quality and Accreditation Institute, Quality Management and Improvement Unit, elifdoruk85@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-5151-3752>.*
- 2. Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Health Management, derya.sivuk@hbv.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-6041-8551>.*

Received : 12.10.2023

Accepted : 25.12.2023

Cite This Paper:

Özyurt, E. and Sivük, D. (2024). A Research on the Web Pages of Hospitals Operating in the Field of Health Tourism, Eurasian Journal Of Health Technology Assessment, 7(2):106-119.

1.Giriş

Sağlık turizmi sağladığı sosyo-kültürel ve ekonomik avantajlarla ülkelerin gelişimini desteklemektedir. Bireyler, sağlık turizminden tanı, tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinde maliyetlerini azaltmak, tedavi süreçlerindeki bekleme sürelerini kısaltmak, hizmetlerin ve kaynakların etkin kullanımını sağlamak amacıyla faydalanmaktadır (Kılınç ve Koçarlan, 2022).

Bireyler daha sağlıklı olmak veya sağlık problemlerine çare bulabilmek için daha çok bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Bu bağlamda, günümüzde iletişim kanalları çoğu insan için önemli bir bilgi kaynağı haline gelmiştir (Turancı, 2019). Teknolojik gelişmelerin artmasıyla dijitalleşme kapsamında web sayfaları (Çallı, 2021; Oduncuoğlu vd., 2023) bireylerin destinasyon seçiminde önemli hale gelmiştir. Kurumların web sitelerinde yapılan işlemler, en iyi uygulamalar, son teknolojilerin kullanımı gibi birçok bilginin yayılması açısından önemli bir güç kaynağı olarak kabul edilmektedir. Birçok kurum, kuruluş ve marka ürün, hizmet ve faaliyetlerini tanıtmak, duyurmak ve paylaşmak için web sayfalarını kullanmaktadır (Turancı, 2019).

Bu bağlamda, sağlık kurum ve kuruluşlarının web siteleri ve sağlık turizmi açısından web sitesi düzenlemelerini inceleyen kısıtlı sayıda çalışmanın olduğu, genelde seyahat ve konaklama işletmeleri ile seyahat acentelerinin web sitelerinin incelenmesi üzerine çalışmalar görülmüştür. Tapılan çalışmalar genellikle akreditasyona sahip hastanelere, belirli alanlarda yapılmış turizm çalışmaları, hastanelerin hazır bulunuşluk durumu gibi çalışmaları kapsamaktadır (Şafak vd., 2022).

Bu çalışmada; T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık turizmi yetki belgesi almış olan sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren akredite olan ve akredite olmayan hastanelerin web sitelerini ne kadar etkili kullandığı ortaya koymak ve sağlık tesislerini akreditasyon belgesine sahip olma ve olmama açısından karşılaştırmasını yapmak amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, sağlık turizminde akreditasyon çalışmalarının önemi üzerinde durularak, sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren akredite olan ve olmayan hastanelerin web sayfaları incelenmiştir.

2.Sağlık Turizmi Alanında Faaliyet Gösteren Hastanelerin Kalite ve Akreditasyon Çalışmaları

Hastaların tedavi amacıyla farklı ülke seçiminde birçok faktör rol oynamaktadır. Heung ve arkadaşlarına (2010) göre hastaların ekonomik, politik, hukuksal yapıya göre ülke seçtiklerini; fiyat, hastane akreditasyon, hizmet kalitesi, uzman hekim eğitimi gibi kriterlere göre de hastane seçimine karar verdikleri ortaya konulmuştur.

Sağlık hizmetlerinde akreditasyon 1910 yılından bu yana tartışılan bir konu olmuş (Avcı ve Şenel, 2019) ve tüm dünyada yaygınlaşmaya başlamıştır. Akreditasyon çalışmaları, ülkelerin sağlık hizmetini geliştirmekte, hizmet sunumunda kıyaslama sağlamakta ve mikro düzeyde iş birliği ile süreçleri iyileştirmektedir (Kayral, 2018). Kittle ve Liss-Levinson (2018) tarafından akreditasyonun kalite ve performans geliştirme fırsatlarını canlandırdığı (%95), kalite iyileştirme kültürünü güçlendirdiği (%90) ve kurum içindeki departmanlar/birimler arasında işbirliğini teşvik ettiği (%90) ortaya konulmuştur. Akreditasyon belgesine sahip kuruluşların sayısının fazla olması sağlık turizminde hastaların tanı, tedavi ve rehabilitasyon süreçlerindeki akışı hızlandırmakta ve hizmeti daha konforlu hale getirmektedir (Birdir ve Buzcu, 2014).

Hastane akreditasyon programı 1913 yılında Amerikan Cerrahlar Birliğinin (ACS-American College of Surgeons) geliştirdiği hastane standartları ile başlatılmış (Cengiz,

2018) ve geliştirilmiştir. Günümüzde de uluslararası alanda hastane akreditasyonu sağlayan Joint Commission International (JCI) faaliyet göstermektedir. Özellikle medikal turizm hastaları için kuruluşun JCI akreditasyonuna sahip olması tercih sebebi olmaktadır (Şahin, 2020). Bu doğrultuda akreditasyonun bir tercih sebebi olduğunun farkında olan kurumlar uluslararası JCI, ISQua ve Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) gibi akredite kuruluşlardan akredite olmak için süreçlerini başlatmaktadır. Akredite belgelerini kurum web sayfalarında yayınlamaları, hizmetin kalitesini güvenceye aldıklarının bir göstergesi olarak görülmektedir (Şahin, 2020). Kalite değerlendirmeleri kurumların farkındalıklarını artırarak fayda sağlamaktadır.

Sağlıkta Kalite Standartları (Hastane) Kurumsal Yapı

Kod	Standart	Kod	Değerlendirme Ölçütü	Puan
KKU08	Hastanenin elektronik ortamda tanıtımına ve toplumun bilgilendirilmesine yönelik çalışma yapılmalıdır.	KKU08.01	Hastanenin web sitesi olmalıdır	30
		KKU08.02	<p>Web sitesi etkin bir şekilde yönetilmeli, güncel ve yeterli bilgi içermeli, kolay erişilebilir ve kullanılabilir olmalıdır</p> <p>Web sitesinde asgari aşağıdaki bilgiler olmalıdır:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizasyon yapısı • Hastane misyon, vizyon ve değerleri • Hastane kalite yönetim birimi ve çalışmaları • Toplu taşıma seçeneklerini de içerecek şekilde hastaneye ulaşım bilgileri • Hastane iletişim bilgileri • Hastanenin hizmet verdiği bölümler ve branşlar • Hekimlere ait uzmanlık dalları ve varsa uzmanlık dalına ilişkin spesifik ilgi alanları • Acil sağlık hizmetleri • Varsa özellikli hizmetlere (özellikli tıbbi donanım ya da tecrübe gerektiren işlemler) yönelik bilgiler • Randevu alma bilgileri • Radyoloji ve laboratuvar tetkik sonuçlarına ulaşım alanı • Çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüşlerini bildireceği alanlar • Ziyaretçi saatleri, ziyaretçilerin ve refakatçilerin uyması gereken kurallar • Koruyucu sağlık ve sağlığın geliştirilmesine yönelik etkinlikler • Anlaşılmalı oldukları kurum bilgileri 	

Şekil 1: Sağlıkta Kalite Standartları (Hastane) Kurumsal Yapı

Kaynak: Sağlıkta Kalite Standartları Hastane Versiyon 6.1, (2021)

Sağlık Bakanlığı tarafından yürütülen Sağlıkta Kalite Standartları Değerlendirmeleri kapsamında kurumsal yapı bölümü; hastanelerin web sayfalarının doğru, güvenilir ve erişilebilir şekilde yürütülmesi açısından sisteme büyük katkı sağlamaktadır. Şekil 1’de sağlıkta kalite standartlarına ilişkin değerlendirme ölçütleri görülmektedir (Sağlıkta Kalite Standartları Hastane Versiyon 6.1, 2021).

Kamu Hastaneleri Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberinin genel değerlendirme bölümünde; “Sağlık tesisinde sağlık turizmi ile ilgili düzenlemeler yapılıyor mu?” (Şekil-2) ve poliklinik hizmetleri bölümünde; “Hastaların sağlık tesisi hizmet alanlarına kolay erişimi için düzenleme yapılıyor mu?” (Şekil.3) ele alınarak, iki verimlilik standartları kapsamında tüm kamu hastanelerine bağlı sağlık kuruluşları yılda bir defa olmak üzere bu standartlar ile değerlendirilmektedir (Kamu Hastaneleri Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi, 2023).

SORU: Sağlık tesisinde sağlık turizmi ile ilgili düzenlemeler yapılıyor mu? (Sağlık turizmi kapsamında bulunan sağlık tesislerinde değerlendirilecektir.)	
SIRA	: 72
BÖLÜM ADI	: GENEL DEĞERLENDİRME
BÖLÜM SIRA NO	: 19
DEĞERLENDİRİLECEK UNSURLAR:	
1.GD.19.1. Sağlık tesisinde Uluslararası Sağlık Turizmi Birimi oluşturulmalıdır.	
1.GD. 19.2. Sağlık tesisinde ihtiyaç duyulan yabancı dillerde tercüman bulunmalıdır.	
1.GD.19.3. Sağlık tesisinde sağlık turizmine yönelik fiyatlandırma, muhasebeleştirme gibi iş ve işlemlerin girişlerinin yapılması için SBYS’de ayrı bir alan tanımlanmalıdır.	
1.GD.19.4. “Yabancı Hasta Takip Sistemi”ne aylık olarak veri kayıtları girişi yapılmalıdır.	
1.GD.19.5. Sağlık tesisinde sağlık turizmine yönelik yabancı dilde web sitesi hazırlanmalıdır.	

Şekil 2: Kamu Hastaneleri Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi Genel Değerlendirme
Kaynak: Kamu Hastaneleri Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi (2023)

Şekil 2’de yer alan verimlilik standardı kapsamında özellikle kamu hastanelerinin düzenli olarak denetlenmeleri ile kurumlarda sağlık turizmi alt yapısının kurulması, geliştirilmesi ve iyileştirme faaliyetlerinin planlanması açısından önemli rol oynamaktadır.

SORU: Hastaların sağlık tesisi hizmet alanlarına kolay erişimi için düzenleme yapılmış mı?	
SIRA	: 1
BÖLÜM ADI	: POLİKLİNİK HİZMETLERİ
BÖLÜM SIRA NO	: 1
DEĞERLENDİRİLECEK UNSURLAR:	
1.P.1.1. Sağlık tesisinin web sitesinde;	
-Hastane iletişim bilgileri ve ulaşım linki,	
-Hastanenin hizmet verdiği bölüm, branş, özellikli ve farklı hizmetlere yönelik bilgilendirme,	
-Hekimlerin adı-soyadı, unvanı, uzmanlık alanı ve yan dal ihtisası bilgileri	
-Güncel günlük ve/veya aylık hekim çalışma listesi,	
-Randevu alma alanı,	
-Poliklinik muayene başlama ve bitiş saatleri ile ziyaret saatleri,	
-Laboratuvar tetkiklerinin sonuçlarına ulaşım alanı,	
-Çalışanların, hasta ve yakınlarının önerilerini bildirebileceği alan bulunmalıdır.	
1.P.1.2. Sağlık tesisinin web sayfasının tasarımı Bakanlık tarafından yayınlanan web sitesi tasarımlarına uygun olmalıdır.	
1.P.1.3. Hastane yakınındaki cadde ve sokaklara hastaneye ulaşımı kolaylaştıracak işaret ve yönlendirme levhaları konulmalı, hastane girişinde de acil servisin yerini gösteren yönlendirme levhaları bulunmalıdır.	
1.P.1.4. Poliklinik bina ve kat girişleri ile hastanenin bahçesi de dahil olmak üzere tüm bina içerisinde yönlendirme levhaları yeterli ve işlevsel olmalıdır.	

Şekil 3: Kamu Hastaneleri Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi Poliklinik Hizmetleri
Kaynak: Kamu Hastaneleri Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi, (2023)

Şekil 3’de yer alan verimlilik standardı kapsamında ise hastanelerin web sayfalarında asgari kriterlerin belirlenmesi, düzenlemelerin yapılması ve takibi hususlarının planlanması hastanelerin sağlık turizmi çalışmalarına katkı sağlamaktadır. Sağlık kurumlarının web sayfalarının bu standartlar kapsamında sürekli ve düzenli olarak değerlendirilmesi hizmetin kalitesi ve güvenliğini artırmanın yanı sıra sağlık turizminin gelişim sürecine büyük katkı sağlamaktadır.

3. Web Sitelerinin Sağlık Turizmi Tanıtımında Yeri ve Önemi

Sağlık turizmi, insanların tıbbi tedaviler almak veya fiziksel/zihinsel sağlıklarını ve genel iyilik hallerini iyileştirmek amacıyla seyahat ettikleri bir turizm türüdür. Değişen koşullara, tüketici talep ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek sağlık kurumlarının ayakta kalabilmelerinde ve sürdürülebilirliğinde büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, teknolojinin gelişmesi ile birlikte iletişim alanındaki yeniliklerin takip edilmesi kurumların birincil görevi haline gelmiştir (Mahroo vd., 2022).

Sağlık turizminde dijital teknolojik uygulamaları kullanmak turistlerin bilgilere daha hızlı ulaşmasını ve kurumların maliyetlerinin düşmesini sağlamaktadır. Sağlık hizmeti alan turistlerin yorumları ile hizmet arayışında olan turistlerin şeffaf ve açık bir şekilde web sayfalarından aradıkları bilgilere ulaşmaları oldukça önemlidir. Aradıklarını kolay, açıklayıcı ve net bir şekilde bulmaları kuruma olan güven ve seyahat niyetlerini olumlu yönde etkilemektedir (Sezgin ve Parlak, 2019). Sağlık turizminde faydalanmak isteyen bireyler için web sayfaları önemli fırsatlar sunarak sisteme olumlu katkı sağlamaktadır (Muğan vd., 2022).

Mason ve Wright (2011) çalışmalarında çerçeveleme teorisinden yararlanan araştırmacılar, dünya çapında 66 medikal turizm Web sitesinden oluşan bir örneklemi içerik analizine tabi tutmuşlar. Medikal turizm Web sitelerinin büyük ölçüde tıbbi prosedürlerin faydalarını tanıtırken riskleri küçümsediğini ve bu hizmetlerin güvenilirliğine ilişkin nispeten az bilgi içerdiğini belirtmişlerdir. Ayrıca, fayda/risk sunumu, güvenilirlik ve Web sitesi etkileşiminin bölge ve tesis türüne göre farklılık gösterdiğini belirtmişlerdir.

Birdir ve Buzcu (2014) tarafından yapılan çalışmada, yabancı dille hastanelerin web sitelerine girme oranı, hastane konumu, iletişim bilgileri oranı, anlaşmalı kurumlar ile ilgili bilgilerin verilmesi ve internetten randevu olanaklarının bulunma oranının yüksek bulunduğu; ancak, hizmetlerin ücretleri ve maliyetleri konusunda bilgi vermedikleri ortaya konulmuştur.

Samadbeik ve arkadaşları (2017) çalışmalarında; 41 alt tema ve 10 temadan oluşan ve temalar arasında hastanenin tanıtımı, hastalar için genel rehber, turizm bilgileri, hastanedeki hekimlerle ilgili bilgiler, maliyetler, tedavi takibi, web sitesinde çevrimiçi hastane randevu planlaması, hastane medikal turizmi istatistikleri ve haberleri, fotoğraf galerisi ve iletişim yer almaktadır. Katılımcılar temalar arasında maliyetler (%100), turizm bilgileri (%91,6), hastanedeki hekimlerle ilgili bilgiler (%83,3) ve tedavi takibi (%83,3) olmak üzere dört temayı yüksek oranda vurgulandığı görülmüştür.

4.Yöntem

Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden “İçerik Analiz Yöntemi” belirlenmiş ve kriterler analiz edilerek değişkenler ölçülmüştür. Çalışmada, Samadbeik ve arkadaşları (2017) tarafından geliştirilen ve Kaya ve arkadaşları (2018) tarafından Türkçeye uyarlanan değerlendirme formu kullanılmıştır. Değerlendirme formu 9 ana başlık (sağlık tesislerinin tanıtımına ilişkin bilgiler-6 ifade, hastalar için genel bilgiler- 9 ifade, konuya ilişkin uluslararası hasta özelliklerine ilişkin bilgiler -6 ifade, konuya ilişkin hekim özelliklerine ilişkin bilgiler- 5 ifade, randevu sistemi ve tedavi takibine ilişkin bilgiler- 7 ifade, haber ve istatistiklere ilişkin bilgiler- 4 ifade, sağlık kuruluşuna iletişim ve ulaşımına ilişkin bilgiler- 6 ifade, konuya ilişkin farklı şekillerde sunumlar ve özellikler- 3 ifade, teknik konulara ilişkin bilgiler-4 ifade) altında yer alan 50 maddeyi içermektedir. Bu kapsamda, Sağlık Bakanlığı tarafından Sağlık Turizmi Ruhsatı almaya hak kazanan

Ankara ilinde bulunan 6 hastane seçilerek web siteleri çalışmaya dahil edilmiştir. Kurumlardan 2'si JCI ve 1'i TÜSKA uluslararası akreditasyon kuruluşları tarafından akredite edilmiştir. Sağlık turizmi kapsamında akredite olan ve olmayan kurumlara kod verilerek, web sayfaları değerlendirme formu kullanılarak analiz edilmiştir.

5. Bulgular

Araştırma kapsamında 3'ü uluslararası akreditasyon kuruluşundan akredite olmuş ve 3'ü de herhangi bir belgesi olmayan ancak, Sağlık Bakanlığı kapsamında her yıl kalite ve verimlilik denetiminden geçen 6 özel ve kamu hastanesinin web sayfaları incelenmiştir.

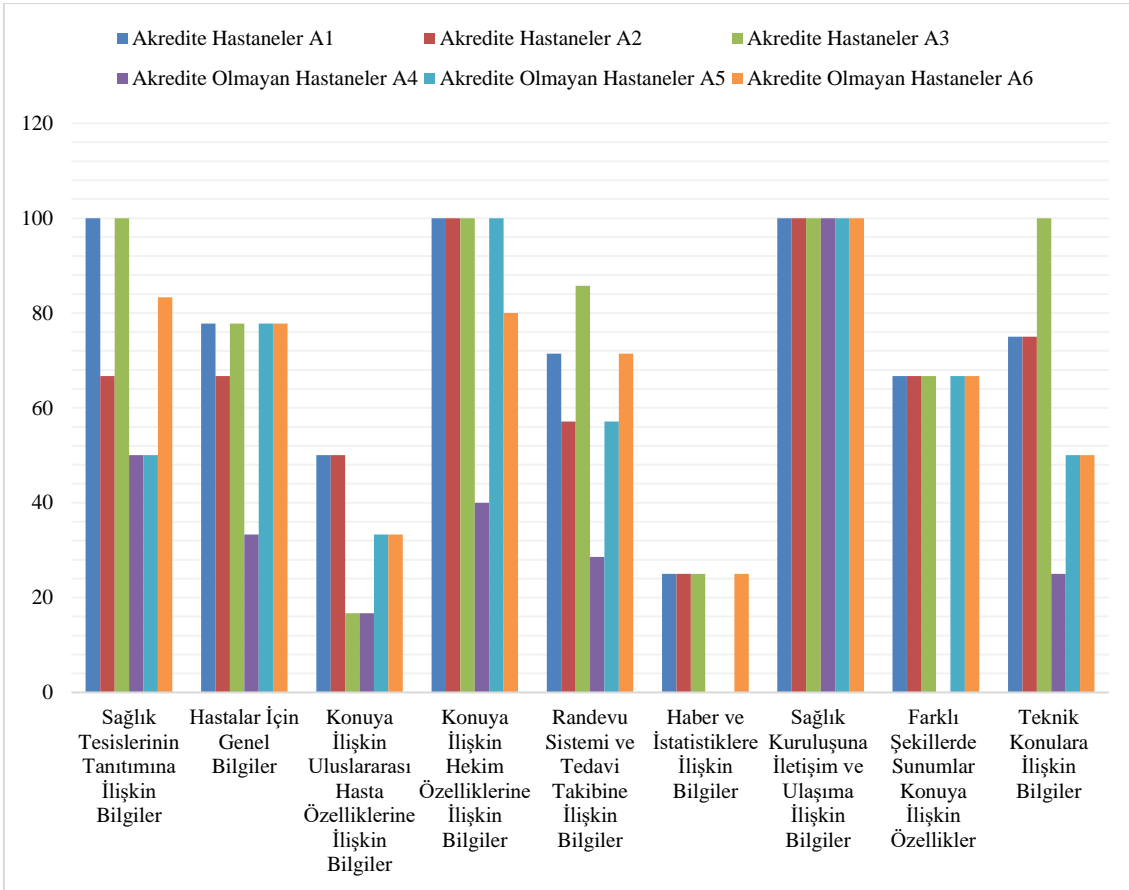
Tablo 1. Akredite ve Akredite Olmayan Hastanelerin Web Sayfası Ana ve Alt Temalar Analizi.

Sıra No	Değerlendirme Kriterleri	Akredite Hastaneler			Akredite Olmayan Hastaneler		
		A1	A2	A3	A4	A5	A6
	Sağlık Tesislerinin Tanıtımına İlişkin Bilgiler;						
1	Kuruluştan günümüze sağlık tesisi geçmişinin sunumu	2	2	2	2	2	2
2	Sağlık tesisi kat planının sunumu	2	-	2	-	-	-
3	Sağlık tesisi idari personelinin tanıtımı Sağlık tesisinde mevcut olan modern ekipmanların tanıtımı	2	-	2	-	-	2
4	Sağlık tesisindeki mevcut bölümlerin ve uzmanlıkların tanıtımı	2	2	2	2	2	2
5	Sağlık kuruluşunun misyon ve vizyonunun sunumu	2	2	2	2	2	2
6	Otopark bilgileri Organizasyon şeması Yatan hasta yatağı durumu Sıkça sorulan sorular	2	2	2	-	-	2
	p	12	8	12	6	6	10
	%	100	66,7	100	50	50	83,3
	Hastalar İçin Genel Bilgiler;						
7	Hasta haklarını belirtmek	2	2	2	2	2	2
8	Hastalara temel tıbbi bilgilerin sunumu	2	2	2	2	2	2
9	Yararlı tıbbi bağlantıların mevcudiyeti	2	2	2	2	2	2
10	Sağlık kuruluşunun hijyen kodlarının sunumu Hastane kaynaklı enfeksiyon hakkında bilgi	-	-	-	-	-	-
11	Sağlık kuruluşunun ölüm oranları	-	-	-	-	-	-
12	Hasta gizliliği hakkında bilgi	2	2	2	-	2	2
13	Hastanede kalış süresince uyulması gereken kurallar	2	2	2	-	2	2
14	Ziyaretçilerin uyması gereken kurallar	2	2	2	-	2	2
15	Hasta kabul sürecinde uyulması gereken kurallar	2	-	2	-	2	2
	p	14	12	14	6	14	14
	%	77,8	66,7	77,8	33,3	77,8	77,8
	Konuya İlişkin Uluslararası Hasta Özelliklerine İlişkin Bilgiler;						
16	Şehirdeki ve bölgedeki turistik yerlerin tanıtımı	-	-	-	-	-	-
17	Sağlık kuruluşuna ulaşımın tanıtımı	2	2	2	-	2	2
18	Turistik yerlere ulaşım için haritaların sunumu	-	-	-	-	-	-
19	Uluslararası hastalar için sağlık tesisinde ağırlama hizmetlerinin sunumu	2	2	-	-	-	-
20	Şehrin otel, restoran ve diğer ünlü eğlence mekanlarının tanıtımı	-	-	-	-	-	-
21	Turistler için sigorta sözleşmesi listesinin sunumu	2	2	-	2	2	2
	p	6	6	2	2	4	4
	%	50,0	50,0	16,7	16,7	33,3	33,3

Konuya İlişkin Hekim Özelliklerine İlişkin Bilgiler;							
22	Doktor lisans doğrulaması Uzmanlık ve mezun olunan kurum	2	2	2	2	2	2
23	Akademik başarı ve prestij ödülleri	2	2	2	-	2	2
24	İsim ve uzmanlık aranıyor	2	2	2	2	2	2
25	Sağlık kuruluşu kliniklerinde hekimlerin çalışma programları	2	2	2	-	2	2
26	İletişim bilgileri	2	2	2	-	2	-
	p	10	10	10	4	10	8
	%	100	100	100	40	100	80
Randevu Sistemi ve Tedavi Takibine İlişkin Bilgiler;							
27	Randevuları kaydetme Çeşitli klinikler	2	2	2	2	2	2
28	Randevuların kaydedilmesi Görüntüleme hizmetleri takip numarası sağlanması	-	-	2	-	-	2
29	Randevu değiştirme veya iptal etme şikayetlerin takibi	2	2	2	-	-	2
30	Tekrar hastaneye yatışta koordinasyon yolları	-	-	2	-	-	-
31	Tıbbi danışmanlık (Doktorlara çevrimiçi soru sorma)	2	-	-	-	2	-
32	Kayıt istekleri ve kişisel sorular	2	2	2	-	2	2
33	Laboratuvar sonuçlarını internette görüntüleme	2	2	2	2	2	2
	p	10	8	12	4	8	10
	%	71,4	57,1	85,7	28,6	57,1	71,4
Haber ve İstatistiklere İlişkin Bilgiler;							
34	Uluslararası hastaların istatistikleri	-	-	-	-	-	-
35	Memnuniyet durumlarının izlenmesi ve sunulması uluslararası hastalar	-	-	-	-	-	-
36	Ameliyat ve diğer tıbbi işlemlerle ilgili en son haberler Yayın grubu ve bilimsel toplantıların programı	2	2	2	-	-	2
37	Hasta memnuniyeti araştırmasının sonuçları	-	-	-	-	-	-
	p	2	2	2	0	0	2
	%	25	25	25	0	0	25
Sağlık Kuruluşuna İletişim ve Ulaşım İlişkin Bilgiler							
38	Sağlık kuruluşunun iletişim numaraları	2	2	2	2	2	2
39	Sağlık kuruluşunun e-posta adresi	2	2	2	2	2	2
40	Sağlık kuruluşunun tam adresi	2	2	2	2	2	2
41	Sağlık kuruluşunun faks numarası	2	2	2	2	2	2
42	Sosyal ağ hesapları	2	2	2	2	2	2
43	Sağlık kuruluşuna alternatif ulaşım yolları hakkında bilgilendirme	2	2	2	2	2	2
	p	12	12	12	12	12	12
	%	100	100	100	100	100	100
Farklı Şekillerde Sunumlar Konuya İlişkin Özellikler							
44	Engelliler için erişim, sesli açıklama	-	-	-	-	-	-
45	Farklı dillere çeviriler	2	2	2	-	2	2
46	Dil seçeneklerinin sayısı	2	2	2	-	2	2
	p	4	4	4	0	4	4
	%	66,7	66,7	66,7	0,0	66,7	66,7
Teknik Konulara İlişkin Bilgiler							
47	Web sitesi haritası Site içi arama	2	2	2	2	2	2

48	Web sitesinin son güncelleme tarihi	2	2	2	-	2	2
49	Web sitesinin sayfalarının yazdırılması	2	2	2	-	-	-
50	Web sitesini ziyaret edenlerin sayısı	-	-	2	-	-	-
	p	6	6	8	2	4	4
	%	75	75	100	25	50	50

Çalışmada akredite olan özel (A1 ve A2) ve kamu hastanelerinin (A3) sağlık tesislerinin tanıtımına ilişkin bilgiler, konuya ilişkin hekim özelliklerine ilişkin bilgiler, teknik konulara ilişkin bilgiler, randevu sistemi ve tedavi takibine ilişkin bilgiler kapsamında daha yüksek puanlara sahip oldukları görülmüştür. Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi kapsamında denetime giren kamu hastanelerinin (A3 ve A6) sağlık tesislerinin tanıtımına ilişkin bilgiler, randevu sistemi ve tedavi takibine ilişkin bilgiler, haber ve istatistiklere ilişkin bilgiler ve teknik konulara ilişkin bilgiler boyutunda özel hastanelere kıyasla daha yüksek puanlara sahip oldukları görülmüştür. Değerlendirme kriterleri Şekil 4'de görülmektedir.



Grafik 1: Hastanelerin Web Sayfası Değerlendirme Kriterlerini Karşılama Düzeyi Dağılımı

Değerlendirme kapsamına alınan dokuz boyutun alt kriterleri ayrı ayrı incelenmiş ve puanlandırılmıştır:

- Sağlık tesislerinin tanıtımına ilişkin bilgiler boyutunda yer alan sağlık tesisi kat planının sunumu ve sağlık tesisi idari personelinin tanıtımı sağlık tesisinde mevcut

olan modern ekipmanların tanıtımı kriterlerinin iki akredite (A1, A3) ve bir kamu hastanesi (A6) tarafından karşılandığı, diğerleri tarafından karşılanmadığı görülmüştür. Otopark bilgileri, organizasyon şeması, yatan hasta durumu, sıkça sorulan sorular kriterlerinin de 3 akredite (A1, A2, A3) ve bir kamu hastanesi (A6) tarafından karşılandığı, diğerleri tarafından karşılanmadığı görülmüştür.

- Hastalar için genel bilgiler boyutunda; sağlık kuruluşunun hijyen kodlarının sunumu, hastane kaynaklı enfeksiyon ve sağlık kuruluşunun ölüm oranları kriterlerinin hiçbir hastane tarafından karşılanmadığı görülmüştür.
- Uluslararası hasta özelliklerine ilişkin bilgiler boyutunda ise; şehirdeki ve bölgedeki turistik yerlerin tanıtımı, turistik yerlere ulaşım için haritaların sunumu ve şehrin otel, restoran, diğer eğlence mekanlarının tanıtımı ile ilgili kriterleri hiçbir hastanenin karşılamadığı, uluslararası hastalar için sağlık tesisinde ağırlama hizmetlerinin sunumu ile ilgili kriteri ise yalnızca akredite 2 hastanenin (A1 ve A2) karşıladığı görülmüştür.
- Hekim özelliklerine ilişkin bilgiler boyutunda yer alan kriterleri çoğunlukla bütün hastanelerin karşıladığı görülmüştür.
- Randevu sistemi ve tedavi takibine ilişkin bilgiler boyutunda; randevuların kaydedilmesi, görüntüleme hizmetleri takip numarası sağlanması kriterlerini sadece akredite bir kamu hastanesi (A3) ve akredite olmayan diğer kamu hastanesinin (A6) karşıladığı görülmüştür. Randevu değiştirme veya iptal etme şikayetlerin takibi kriterini 3 akredite hastanenin (A1, A2 ve A3) ve akredite olmayan bir kamu hastanesinin (A6) karşıladığı görülmüştür. Tekrar hastaneye yatışta koordinasyon yolları kriterini ise sadece akredite bir kamu hastanesinin (A3) karşıladığı görülmüştür. Tıbbi danışmanlık (doktorlara çevrimiçi soru sorma) kriterini ise sadece akredite olan (A1) ve olmayan (A4) iki özel hastanenin karşıladığı görülmüştür.
- Haber ve istatistiklere ilişkin bilgiler boyutunda; uluslararası hastaların istatistikleri, memnuniyet durumlarının izlenmesi ve sunulması, uluslararası hastalar ve hasta memnuniyeti araştırmasının sonuçları kriterlerinin hiçbir hastane tarafından karşılanmadığı görülmüştür. Ameliyat ve diğer tıbbi işlemlerle ilgili en son haberler yayın grubu ve bilimsel toplantıların programı kriterlerinin ise akredite hastaneler (A1, A2 ve A3) ve akredite olmayan kamu hastaneleri (A5 ve A6) tarafından karşılandığı görülmüştür.
- Sağlık kuruluşuna iletişim ve ulaşım ile ilişkin bilgiler boyutunda; tüm kriterlerin tüm hastaneler tarafından karşılandığı görülmüştür.
- Farklı şekillerde sunumlar konuya ilişkin özellikler boyutunda; engelliler için erişim, sesli açıklama kriterini tüm hastanelerin karşılamadığı görülmüştür.
- Teknik konulara ilişkin bilgiler boyutunda; web sitesinin sayfalarının yazdırılması kriterini sadece akredite olan hastanelerin (A1, A2 ve A3) karşıladığı görülmüştür. Web sitesini ziyaret edenlerin sayısı kriterini ise akredite olan bir kamu hastanesinin(A3) karşıladığı görülmüştür.

6.Tartışma ve Sonuç

Rekabet avantajı kapsamında birçok sağlık kurumu hizmetlerini ön plana çıkarmak için web sitelerini kullanmaktadır. Açık, şeffaf ve olumlu bir imaj sergileyen kurumlar diğerlerinden bir adım önde olmaktadır. Hastanelerin web sayfalarını sağlık turizmi kapsamında değerlendirmek için kriterler oluşturulmuştur. Ancak kanıta dayalı kurumsal, ulusal ve uluslararası düzeyde durum analizi yapan çalışmalar nadir sayıdadır. Bu araştırmada sağlık turizminde akreditasyon çalışmalarının önemi üzerinde durularak, sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren akredite olan ve olmayan hastanelerin web sayfaları incelenmiştir. Araştırma sonucunda; akredite olan 2 özel (A1 ve A2) ve 1 kamu hastanesi (A3) ile akredite olmayan fakat Sağlık Bakanlığı bünyesinde her yıl kalite ve verimlilik denetimleri geçiren 2 (A5 ve A6) kamu hastanesinin web sitelerinin sağlık turizmi ile ilgili kriterleri karşılama düzeylerinin kalite ve akreditasyon çalışmalarından uzak olan 1 (A4) özel hastaneye kıyasla daha iyi olduğu görülmüştür. Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, özellikle akreditasyon, kalite ve verimlilik denetimlerine sürekli katılan hastanelerin diğerlerine oranla daha iyi olduğunu belirtmek mümkündür.

Ford ve arkadaşları (2013) tarafından web sitesi kalite puanlaması ile hasta memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş ve web sitelerindeki kalite düzeyleri arttıkça hasta memnuniyetinde artış olduğu ortaya konulmuştur.

Yasmin ve arkadaşları (2015) tarafından dijital pazarlamanın etkinliği araştırılmış, sosyal medya pazarlaması ve çevrimiçi pazarlamaların satış ve güven artışıyla pozitif ilişkisi olduğu ortaya konulmuştur. Dijital pazarlama ile ürünler veya hizmetler güncel kaldığı, daha fazla etkileşim yaşandığı, ürün ve hizmetler hakkında net bilgi kolay karşılaştırma imkânı verildiğine vurgu yapılmıştır.

Kurt ve Şalvarcı Türeli (2022) tarafından hastanelerin web siteleri medikal turizm açısından değerlendirilmiş, web sayfalarında en çok istenilen 3 ana kriterin varlığı sorgulanmıştır. Bu kriterler tedavi süreçleri ile ilgili riskler ve faydalar hakkında net ve açık bir şekilde verilen bilgilerin “doğruluğu”, “güvenilirliği” ve “etkileşimi” olarak belirlenmiştir. Özellikle akreditasyon belgesine, eğitim becerilerine ve yüksek tedavi standartlarına sahip kuruluşların uluslararası platformlarda daha güvenilir algılandığı görülmüştür.

Özyurt (2022) tarafından ise Güney Anadolu Bölgesi’nde hizmet veren 37 sağlık kurumunun sağlık turizmi kapsamında web sitelerini incelemiş, kamu hastanelerini %60 oranında, tüm hastanelerin genel ortalaması %54 oranında kriterleri karşıladığı, il bazında Adıyaman’ın (%63,6) en yüksek oranda, Mardin’in (48,3) ise en düşük oranda kriterleri karşıladığı, web sitelerinde büyük eksikliklerin olduğu tespit edilmiştir.

Şafak ve arkadaşları (2022) tarafından yapılan çalışmada da, Sağlık Bakanlığı’ndan ilgili yetki belgesini almış 169 sağlık tesisinin web sitelerine yapılan incelemeler sonucunda, en çok site içi arama özelliği, vizyon ve misyon ile kurumsal bilgi içerikleri kriterlerine yer verildiği; üçüncü basamak sağlık tesislerinin web sitelerinde belirtilen kriterlerin daha çok yer aldığı, gruplar açısından ise tesislerin tamamına yakınının web sitelerinde en çok kurumsal bilgi grubuna yer verildiği belirtilmiştir.

Sağlık turizminde her türlü bilgi ve uygulamalara ulaşım sağlayan hastane web sayfaları itici güce sahip platformlardır. Bu platformlar, sağlık hizmeti arayan hastalar ile hizmet sunan kurumları buluşturarak güven ve seyahat öncesi niyeti etkilemektedir.

Uluslararası hastaların sağlık turizmi kapsamında ülkelerin sağlık kurum ve kuruluşları ile ilgili ilk intibalarında web sayfalarının daha etkili, kullanışlı, güncel ve kaliteli olması oldukça önemlidir. Bu doğrultuda sağlık turizmi çerçevesinde web sayfasında bulunması gereken asgari kriterlerin belirlenmesi, bu standartlar çerçevesinde düzenli denetimlerin yapılması, sağlık turizmi hizmeti verecek tesisler için sağlıkta kalite standartlarında web sitesi ile ilgili kriterler kısımlarının revize edilerek standart kapsamının genişletilmesi veya yeni standardın eklenmesi ve sağlık turizmi yetki belgesine başvuruda bu standartların çekirdek standart kriterleri arasında değerlendirilmesi önerilebilir.

Etik Kurul: Bu alışma için etik kurul kararı gerekmemektedir.

- İnsan ve hayvan üzerinde deney niteliği taşımamaktadır.
- Biyolojik materyal kullanılmasını gerektirmemektedir.
- Beden bütünlüğüne müdahale içermemektedir.
- Gözlemsel ve betimsel araştırma niteliğinde değildir.

ıkar atışması Beyanı: Beyan edilecek herhangi bir çıkar atışması bulunmamaktadır.

Finansal Kaynak: Bu alışma için fon sağlanmamıştır.

Teşekkür: Herhangi bir beyan bulunmamaktadır.

Kaynakça

1. Avcı, K. ve Şenel, F.Ç. (2019). Sağlık Hizmetleri Akreditasyonu: Faydası, Önemi ve Etkisi Nedir?. Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi, 4(2), 221-234. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/696671>, Erişim Tarihi:12.12.2022
2. Birdir, K. ve Buzcu, Z. (2014). JCI Akreditasyon Belgesine Sahip Olan Sağlık Kuruluşlarının WEB Sitelerinin Medikal Turizm Açısından Değerlendirilmesi. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11 (1), 1-19. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/cagsbd/issue/44629/554434>
3. Cengiz, C. (2018). Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon Programları ve TÜSKA. Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, 1(1), 21-26.
4. Ford, E. W, Huerta, T. R, Diana M. L, Kazley A. S. & Menachemi, N. (2013). Patient Satisfaction Scores and Their Relationship to Hospital Website Quality Measures. Health Marketing Quarterly, 30 (4), 334-348.
5. Heung, V. C., Kucukusta, D. and Song, H. (2010). A Conceptual Model Of Medical Tourism: Implications For Future Research, Journal Of Travel & Tourism Marketing. 27(3), 236-251.
6. Kaya, M. ve Filiz, M. (2018). Investigation of The Current Web Sites of City Healthcare facilities. Turkish Research Journal of Academic Social Science, 1(1): 40-45, 2018
7. Kayral, İ. H. (2018). Dünya'da ve Türkiye'de Sağlık Hizmetleri Akreditasyonu. Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, 1 (1), 27-31. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jhqa/issue/36846/415406>
8. Kılınç, H. ve Koçarslan, H. (2022). Sağlık Turizminde Elektronik Ağızdan Ağıza Pazarlamanın Bölgesel Güven ve Seyahat Niyeti Üzerine Etkisi: Yabancı Hastalar Üzerine Bir Araştırma. Journal of Academic Perspective on Social Studies, (1), 43-65. DOI: <https://doi.org/10.35344/japss.1065162>
9. Kurt, E. ve Salvarcı Türel, N. (2022). Antalya'da Faaliyet Gösteren Hastanelerin Web Sitelerinin Medikal Turizm Açısından Değerlendirilmesi. Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi, 57(3), 2164 - 2187. 10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.22.09.1895
10. Mahroo, A., Spoladore, D., Ferrandi, P. ve Lovato, I. (2022). A digital application for strategic development of health tourism destinations. In Digital and Strategic Innovation for Alpine Health Tourism: Natural Resources, Digital Tools and Innovation Practices from HEALPS 2 Project (pp. 73-85). Cham: Springer International Publishing.
11. Mason, A. and Wright, K. B. (2011). Framing Medical Tourism: An Examination of Appeal, Risk, Convalescence, Accreditation, and Interactivity in Medical Tourism Web Sites. Journal of Health Communication, 16:2, 163-177, DOI: 10.1080/10810730.2010.535105
12. Muğan Ertuğral, S., Kuran, İ. ve Tekeli, H. N. (2022). Dijitalleşmenin Turizm Sektörüne Yansımaları ve Bölgesel Kalkınmaya Etkisi. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi, Aralık-2022, 7 (2), doi: <https://doi.org/10.37847/dtdad.1192165>
13. Oduncuoğlu, F., Köse, G., Doğan, O. ve Deniz, E. (2023). Digital Transformation Current Trends in Health Tourism: A Theoretical Study. Atlas 10th International Social Sciences Congress March 9-10, 2023, Konya – Türkiye.
14. Özyurt, M. (2022). Sağlık Turizmi Yetki Belgesine Sahip Sağlık Tesislerinin Web Sitelerinin İncelenmesi: Güneydoğu Anadolu Bölgesi Hastaneleri Üzerine Bir Araştırma. Bilgi Yönetimi, 5(1), 180 - 198. 10.33721/by.961102
15. Samadbeik, M., Asadi, H., Mohseni, M., Takbiri, A., Moosavi A. ve Garavand, A. (2017). Designing a Medical Tourism Website: A Qualitive Study. Iran J Public Health, 46 (2), 249-257.

16. Sezgin, M. ve Parlak, O. (2019). Turizm Sektöründe Dijital Pazarlama. M. Sezgin, S. Özdemir Akgül, ve A. Atar içinde, Turizm 4.0 (s. 31-41). Ankara: Detay Yayıncılık.
17. Şafak, K., Yılmaz, M. ve Karamustafa, K. (2022). Sağlık Turizmi Yetki Belgeli Sağlık Tesislerinin Web Sitelerinin İçerik Analizi ile Değerlendirilmesi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 23(2), 320- 344. 10.17494/ogusbd.1169073.
18. Şahin, D. (2020). JCI Akreditasyonu ile Türkiye’ de Sağlık Hizmetlerinin Kalite ve Akreditasyonu İlgili Kuruluşların Çalışmalarına İlişkin Araştırma. Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, 3(1),16-26. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/pub/jhqa/issue/55443/702765>
19. Turancı, E. (2019). The Use of Instagram as a Public Relations Tool in Health Tourism: An Analysis on “Health Tourism Turkey” Hashtag, International Journal of Health Management and Tourism , 4 (1) , 44-60 . DOI: 10.31201/ijhmt.521852.
20. Yasmin, A., Tasneem, S. and Fatem, K. (2015). Effectiveness of digital marketing in the challenging age: an empirical study. International Journal of Management Science and Business Administration, 1 (5), pp. 69-80.