



## Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Almış Kamu ve Vakıf Üniversitesi Hastanelerinin Web Sitelerinin Karşılaştırmalı Analizi

### *Comparative Analysis of Web Sites of Public and Foundation University Hospitals with Health Tourism Authorization Certificate*

Dr. Öğr. Üyesi Gülhan GÖK<sup>1</sup>

#### Öz

Günümüzde hızlı büyüme özelliğinden dolayı stratejik bir sektör olarak değerlendirilen sağlık turizmi, çeşitli nedenlerle sağlık hizmeti almanın yanı sıra tatil imkanlarından da faydalanmak üzere yaşanan ülkeden başka bir ülkeye seyahat edilmesini ifade etmektedir. Sağlık turisti adayları ise gidecekleri ülkeyi, şehri ve hastaneyi belirlerken temel bilgi kaynağı olarak internetten yararlanmaktadırlar. Bu nedenle hastanelerin Web sitelerinde sağlık turisti adaylarının ihtiyaç duyacağı bilgilerin yer alması bu hastanelerin tercih edilmesinde son derece önemlidir. Ülkemizde ise sağlık tesislerinin sağlık turizmi yapabilmesi için yetki belgesi almaları gerekmektedir. Sağlık tesisleri yetkilendirilirken hastane Web sitelerinde de bazı kriterlere bakılmaktadır. Bu araştırma ile sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanmış üniversite hastanelerinin Web siteleri incelenmiştir. Bu inceleme ile sağlık turistlerinin ihtiyaç duyacağı bilgilere ilişkin, Web sitelerinin eksiklerinin belirlenmesi ve bu doğrultuda çeşitli öneriler geliştirilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada anket yönteminden faydalanılmıştır. Araştırma kapsamında incelenen kamu üniversitesi hastaneleri ile vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri arasında çeşitli kriterler bakımından fark olup olmadığı Mann-Whitney U Testi ile değerlendirilmiştir. Yapılan analiz sonucunda teknik faktörler ve dış faaliyetler boyutu bakımından vakıf, hastaneye kabul ve sağlık hizmetleri boyutu bakımından ise kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinin daha iyi durumda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca hastanelerin büyük çoğunluğunun daha önceki yıllara ait enfeksiyon oranları, hasta ölüm oranları, hasta memnuniyet oranları, bekleme listeleri gibi bazı kriterleri karşılamada yetersiz oldukları belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Turizmi, Web Sitesi, Hastane, İletişim, İnternet.

**Makale Türü:** Araştırma

#### Abstract

Today, health tourism, which is considered as a strategic sector due to its rapid growth feature, refers to traveling from one country to another in order to benefit from vacation opportunities as well as to receive health services for various reasons. Health tourist candidates, on the other hand, use the internet as a basic source of information while determining the country, city and hospital they will go to. For this reason, it is extremely important to include the information that health tourist candidates will need on the websites of the hospitals in choosing these hospitals. In our country, health facilities must obtain a certificate of authorization in order to carry out health tourism. While the health facilities are authorized, some criteria are also taken into consideration on the hospital websites. With this research, the websites of university hospitals that have been entitled to obtain health tourism authorization certificates were examined. With this review, it is aimed to determine the deficiencies of the websites regarding the information that health tourists will need and to develop various suggestions in this direction. The survey method was used in the research. The Mann-Whitney U Test was used to evaluate whether there was a difference in terms of various criteria between the websites of public university hospitals and foundation university hospitals examined within the scope of the research. As a result of the analysis, it was concluded that the websites of the foundations in terms of technical factors and external activities, and the websites of public

<sup>1</sup>Amasya Üniversitesi, Sabuncuoğlu Şerefeddin Sağlık Hizmetleri MYO, gulhan.gok@amasya.edu.tr.

university hospitals in terms of hospital admission and health services. In addition, it was determined that the majority of hospitals were insufficient to meet some criteria such as infection rates, patient death rates, patient satisfaction rates, waiting lists, etc. of previous years.

**Keywords:** Health Tourism, Website, Hospital, Communication, Internet.

**Paper Type:** Research

## Giriş

Turizm sektörü, güçlü ekonomik ve sosyal etkilere sahip olup sayısız istihdam olanakları ve doğrudan veya dolaylı olarak yarattığı devasa ekonomi ile dünyanın en büyük sektörlerinden biridir. Dünyadaki sosyo-ekonomik yapının değişmesi, artan kentleşme oranları, turizm kültürünün oluşması, daha ucuza, daha kolay ve daha uygun seyahat edebilme imkânı gibi etkenler turizmin gelişmesine katkı sağlayarak turizm sektörünün büyümesini hızlandırmıştır. Sağlık turizmi ise tüm dünyada hızla büyüyen bir turizm alanıdır (Taş ve Çakır, 2022). Dünya turizminin sürekli büyümesine paralel olarak her geçen yıl daha fazla sayıda insan, sağlık amaçlı seyahat etmektedir. Bu seyahatleri uygun fiyatlı, erişilebilir hizmetler ve internet üzerinden ihtiyaç duyulan bilgilere rahatlıkla ulaşılabilmesi (UNWTO, 2018, s. 11); sağlık hizmetlerinin kullanımında internetten yararlanma oranlarının artması; sağlık tesislerinin Web (World Wide Web) siteleri aracılığıyla tüketiciyi ikna edici bilgi, reklam ve içerikler paylaşmaları gibi etkenler kolaylaştırmaktadır (Hanefeld ve diğerleri, 2014, s. 40; Lunt ve diğerleri, 2010, s. 1, 2). Sağlık turizmi kullanıcılarının internet teknolojileri ve hastanelerin Web siteleri aracılığıyla bilgi edinmeleri, geleneksel teknolojilere göre çok daha hızlıdır (Abduraxmanova ve Jo'rayev, 2022, s. 178) ve bu sayede sağlık turizminden yararlanmak isteyen kişiler ile dünyanın hemen hemen her yerindeki sağlık hizmeti sağlayıcıları kolaylıkla bağlantı kurabilmektedir (Johnson ve Garman, 2010, s. 171).

Dünyanın pek çok yerinde kişiler ekonomik, sosyal ve kültürel nedenlerden dolayı sağlık hizmetlerine erişim sorunları yaşamaktadır (Tekingündüz ve diğerleri, 2016, s. 35; Yetim ve Çelik, 2020, s. 424). Diğer bir ifadeyle sağlık hizmetlerine erişim maliyetlerinin yüksek olması, hizmete erişim için uzun süre beklenilmesinin gerekmesi, alınmak istenilen sağlık hizmetinin yaşanılan yerde yasal olmaması veya sunulan hizmetler arasında yer almaması, sigorta kapsamında sunulmaması gibi faktörler bazı kişilerin almak istedikleri sağlık hizmetlerinin önünde bir engel oluşturmaktadır. Diğer taraftan bazı durumlarda ise kişiler daha kaliteli sağlık hizmetine erişmek, alacağı sağlık hizmetinin gizli kalmasını sağlamak, sağlık hizmeti almakla birlikte tatil de yapmak istemektedir (İçöz, 2009, s. 2263; Özkan, 2019, s. 54; Sevim ve Sevim, 2019, s. 657). Kişilerin bu istekleri bağlamında hem yaşadıkları bölgedeki rutin hayattan kaçarak yeni yerler keşfetmek, gezmek, eğlenmek gibi tatil yapmalarına (Karasakal ve Dursun, 2018, s. 25) hem de sağlık hizmeti ihtiyaçlarının karşılanmasına olanak sağlayan yeni bir turizm alanı ortaya çıkmıştır. Günümüzde sağlık turizmi olarak adlandırılan bu alan her geçen gün daha da büyüyen stratejik bir yatırım alanı olarak değerlendirilmektedir.

Turizm faaliyetlerinin geçmişi çok eskilere dayanmaktadır. Ancak bu faaliyetler arasında sağlığın rolüne başlarda gereken önem verilmemiştir. Turizm sektörünün geliştiği dönemlerde tıbbi hizmetler ve tesisler turist çekmede anlamlı bir rol oynamamışlardır. Son zamanlarda ise başka ülkelere, özellikle hastalıklarının tedavisi için, seyahat eden kişilerin sayısının artması, turizmde sağlık hizmetlerinin rolünü giderek daha önemli hale getirmiştir. Sağlık turizminin bilişsel sınırlarının bu kademeli genişlemesi, "sağlık turizmi hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik ticari bir olguya" yol açmıştır (Jiang ve diğerleri, 2022, s. 1). Özellikle internet ve bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, hizmeti sunanlar ile talep edenler arasındaki iletişimi kolaylaştırarak sağlık tesislerine çok çeşitli yeni imkanlar sağlamış (Gruca ve Wakefield, 2004, s. 1021), insanların sağlık hizmetlerini nasıl tükettiklerini, bilgi edinme biçimlerini ve sağlık hizmeti alternatiflerini değerlendirme biçimlerini değiştirmiştir (Lunt ve diğerleri, 2010, s. 3).

Sağlık turizmi hizmeti sunan tesislerden biri olan hastaneler, sundukları hizmetlere ilişkin muhtemel sağlık turistlerini bilgilendirmede bilişim teknolojilerini yoğun olarak kullanmaktadırlar. Hastanelerin sundukları hizmetlerin hassasiyeti göz önüne alındığında ve hastane Web sitelerinin bu hizmetlere ilişkin sağlık turisti adaylarını bilgilendirmek amacıyla kullanıyor olmaları düşünüldüğünde Web sitelerinde yer alan bilgilerin önemi daha da artmaktadır. Hastane Web sitesinin performansının beklenenden düşük olması, istenilen nitelikleri taşınamaması ve sağlık turisti adaylarının aradığı bilgilere erişememesi gibi durumlarda hastanelerin kullanıcı kaybıyla karşı karşıya kalması muhtemeldir. Bunun engellenebilmesi için Web sitesinin yeniden tasarlanması ve Web sitesinin kalitesinin artırılması gerekmektedir (Jeddi ve diğerleri, 2017, s. 3787). Bu araştırmada sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanmış üniversite hastaneleri çeşitli kriterler doğrultusunda değerlendirilerek sorunlu alanlar belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma ile uluslararası sağlık turizminde Web sitelerinin öneminin vurgulanması ve Web sitelerinde yer alması gereken bilgilere dikkat çekilerek eksiklik bulunan alanların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda sağlık kurumu yöneticilerine çeşitli öneriler sunulması hedeflenmiştir.

## 1. Hastane-Hasta İletişimi için Web Siteleri

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, yeni teknolojilerin üretimine paralel olarak artış göstermektedir. Diğer bir ifade ile üretilen teknolojilerin çeşidi arttıkça toplumda bu teknolojileri kullanan kişilerin sayısı da artmaktadır (Şengel, 2013, s. 3246). Teknolojik gelişmeler normalde insan müdahalesi gerektiren bazı görevleri otomatikleştirerek insan faktörünü ortadan kaldırmaktadır ve iş operasyonlarının sorunsuz ve hızlı bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır; ticari operasyonların sorunsuz bir şekilde yürütülmesine ve iş üretkenliğinin artırılmasına destek olmaktadır; işletmelerin erişim sağladığı kitleleri genişleterek hedef kitlelere etkili bir şekilde ulaşılmasını, büyümeyi ve nihayetinde istenen getirinin elde edilmesini kolaylaştırmaktadır. Ayrıca teknolojiye bu gelişmeler birçok iş fonksiyonunu otomatikleştirerek daha hızlı çözüm üretilmesine imkân sağlamaktadır. Çevrimiçi talep, çevrimiçi şikayetler, çevrimiçi bilgi edinme gibi imkanlar sağlayarak müşteri hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına olanak tanımaktadır. Bu bağlamda teknolojinin etkili bir şekilde kullanılması, günümüz rekabet koşullarında kazanmanın en iyi yolu olarak görülmektedir (Global Digital, 2022).

İnternetin hayatımızı kolaylaştırdığı alanlar arasında sağlık hizmetleri de önemli bir yere sahiptir. İnternet, sağlık ve sağlık hizmetleri hakkındaki bilgiler de dahil olmak üzere hayatın hemen her alanında çok önemli bir bilgi kaynağı haline gelmiş durumdadır (Zuidema ve diğerleri, 2020, s. 158). Sağlık hizmeti sağlamadaki merkezi rollerine rağmen hastaneler gibi gerçek mekânda faaliyet gösteren kurumların çevrimiçi faaliyetleri yeterince araştırılmamıştır. Diğer taraftan internet ve bilişim teknolojilerindeki gelişmeler doğrultusunda hastanelerin online hizmet sunumları teşvik edilmektedir. Çünkü sağlık hizmetlerinde bilişim teknolojilerinin kullanımı sağlık bakımını iyileştirebilir ve tüketici seçimini teşvik edebilir. Web siteleri, hasta-klinisyen iletişimi ve randevu planlaması gibi hizmetleri kolaylaştırabilir. Web siteleri üzerinden hastaneler, hastaları eğitebilir. Özellikle önleyici bakım ve kendi kendine yardım için fırsatlar sunabilir. Kâr amacı gütmeyen hastaneler, Web siteleri aracılığıyla kurumsal misyonlarını destekleyen hizmetleri teşvik edebilir (Zingmond ve diğerleri, 2011, s. 381). Birçok hastanenin Web sitesinde hastaneler tarafından sunulan sağlık hizmetlerine ilişkin bilgilere yer verilmektedir ve sağlık hizmeti tüketicilerinin de bu siteleri ziyaret etme oranları her geçen gün artmaktadır. Buna bağlı olarak giderek daha fazla sayıda hastane, sağlık ürünlerini, hizmetlerini ve istihdam fırsatlarını tanıtmak için Web'i bir pazarlama aracı olarak kullanmaktadır (Boyington ve diğerleri, 2006, s. 103).

İnternet, hastaneler için yeni fırsatlar sunmaktadır (Zingmond ve diğerleri, 2001, s. 389). Hastaneler kitlesel bir kişiselleştirme paradigmasında çalışmaktadır ve her hastanın tıbbi durumuna bağlı olarak hastaların benzersiz birçok ihtiyaçlarını karşılamak durumundadır. Hastaların karşılanması gereken ihtiyaçları arasında bilgi ihtiyaçları da yer almaktadır. Diğer

tarafından hastaneler, daha fazla personel yerine Web siteleri sayesinde hastaların geniş çapta değişen bilgi ihtiyaçlarını etkili bir şekilde karşılayabilir. Bu sayede hastalar için daha iyi sağlık hizmeti sunabilirken daha yüksek verimlilik de elde edilebilir. Ziyaretçiler Web siteleri üzerinden sorular sorabildiği gibi sıkça sorulan sorular alanı oluşturularak diğer ziyaretçilerin de erişebileceği yanıtlar oluşturulabilir (Gruca ve Wakefield, 2004, s. 1023). Hastalar, ikinci bir görüş almak için doğrudan doktorlarla iletişim kurabilir ve kişiselleştirilmiş ana sayfalarla tıbbi kayıtlara ve test sonuçlarına erişim imkânı elde edebilir (Huang ve Chang, 2012, s. 333). Literatürde yer alan çalışmalarda bu ifadeleri destekler nitelikte sonuçlar elde edilmiştir. Bu çalışmalardan Clark ve diğerlerinin (2014) çalışmasında internet kullanıcılarının %70'inden fazlasının 2013 yılı içinde sağlık bilgileri için çevrimiçi arama yaptığı belirtilmiştir. Çalışmada hastane Web sitelerinin birçok konu hakkında kişilerin bilgilendirilmesinde yararlı bir ortam oluşturabileceği ifade edilmiştir. İtalya'da kanser hastalarının bilgi ihtiyaçlarını karşılama şekilleriyle ilgili yapılan bir çalışmada ise bilgisayar erişimi olan kişilerin %90'ının çevrimiçi olarak kanser hakkında bilgi aradığı tespit edilmiştir (Fiorentini ve diğerleri, 2006, s. 63). Zuidema ve diğerleri (2020) tarafından yürütülen çalışmada pektus ekskavatumlu (PE) hastaların bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasında 88 Web sitesi değerlendirilmiştir. Değerlendirilen Web sitelerinden %58,1'inin hastane ile ilgili bilgi siteleri, %28,4'ünün tıbbi bilgi siteleri ve %3,4'ünün hasta forum siteleri olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak hastane Web sitelerinin hastaların bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasında daha fazla kullanıldığı belirtilmiştir. Bu bağlamda sunulan hizmetlerin iyileştirilmesinde, hastalar ve hizmet sağlayıcılar arasındaki bilgi alışverişinin kolaylaştırılmasında, hasta bakım kalitesinin artırılmasında ve maliyetlerin kontrol edilebilmesinde bazı hizmetlerin Web siteleri üzerinden sunumunun artacağı söylenilebilir (Bilsel, Büyüközkan ve Ruan, 2006, s. 1182).

## 2. Yöntem

### 2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Sağlık turizmi sağlık hizmetlerinin ikamet edilen lokalizasyondan farklı bir lokalizasyonda alınması amacıyla gerçekleştirilen bir hareketlilik türüdür. Bu hareketlilik yaşanan ülkeden farklı bir ülkeye gitmek suretiyle gerçekleştirilir. Sağlık turistleri gidecekleri ülkeyi seçerken birçok etkeni göz önünde bulundurmaktadır. Bu etkenlerden birisi de sağlık hizmeti alacakları sağlık tesislerinin özellikleridir. Uzak bir bölgedeki sağlık tesisi hakkında bilgi edinmenin temel yollarından birisi o tesisin Web sitesidir. Sağlık tesislerinin muhtemel sağlık turistlerine Web siteleri üzerinden sağlayacağı bilgiler (sunulan tedaviler, hekimlerin nitelikleri, kalite güvence göstergeleri, fiyatlar, hasta gizliliği, sağlık tesisinin yeri ve fiziksel yapısı vb.) o tesisin seçiminde etkili olacaktır. Bu bağlamda sağlık turizminin gelişimi ve hastane seçimi için internetin rolü yadsınamaz derecede büyüktür (Birdir ve Buzcu, 2014, s. 8). Bu araştırma ile üst düzey sağlık hizmeti sunan üniversite hastanelerinin Web sitelerinin çeşitli kriterler açısından incelenerek sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanmış kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri arasındaki farklılığın ortaya konulması amaçlanmıştır. Farklı lokasyonlardan gelecek sağlık turistleri gidecekleri sağlık kuruluşunu seçerken bu kuruluşların Web sitelerinde yer alan bilgilerden yararlanabilmektedir. Bu nedenle sağlık kuruluşlarının Web sitelerinde gerekli bilgilerin yer alması son derece önemlidir. Bu araştırmanın bulguları doğrultusunda kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerine ilişkin eksik yönler belirlenerek dikkat edilmesi gereken hususlara ilişkin öneriler geliştirilecektir.

### 2.1. Veri Toplama Aracı

Araştırma verileri beş alt boyut ve 85 kriterden oluşan bir anket ile toplanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu Maifredi ve diğerleri (2010) tarafından geliştirilmiştir ve Türkçe'ye uyarlaması Birdir ve Buzcu (2014) tarafından yapılmıştır. Anket formunun alt boyutlarıyla değerlendirilmek istenilen özellikler ve kriter sayıları aşağıdaki gibidir:

1. Boyut: Teknik Faktörler. Bu boyutta 15 kriter yer almaktadır.

2. Boyut: Hastane Bilgileri ve Hizmetleri. Bu boyutta 22 kriter yer almaktadır.
3. Boyut: Hastaneye Kabul ve Sağlık Hizmetleri. Bu boyutta 25 kriter yer almaktadır.
4. Boyut: İnteraktif Çevrimiçi Hizmetler. Bu boyutta 10 kriter yer almaktadır.
5. Boyut: Dış Faaliyetler. Bu boyutta 13 kriter yer almaktadır.

## 2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evreninin belirlenmesinde Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğüne bağlı Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığının Web sayfasında yer alan sağlık turizmi yapmaya yetkilendirilmiş tesislere ilişkin listeden yararlanılmıştır. Araştırma örnekleminin belirlendiği dönemde (Aralık, 2022) sağlık turizmi yapmaya yetkili 2266 sağlık tesisinin bulunduğu (SHGM, 2022) bu tesislerden 37'sinin kamu 30'unun vakıf üniversitesi hastanesi olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda araştırma evrenini sağlık turizmi yetki belgesi almış 37 kamu üniversitesi hastanesi ve 30 vakıf üniversitesi hastanesi oluşturmaktadır.

## 2.3. Araştırma Hipotezleri

Araştırma amacına yönelik oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H<sub>1</sub>: Kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri arasında teknik faktörlere ilişkin özellikler bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>2</sub>: Kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri arasında hastane bilgileri ve hizmetlerine ilişkin özellikler bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>3</sub>: Kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri arasında hastaneye kabul ve sağlık hizmetlerine ilişkin özellikler bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>4</sub>: Kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri arasında interaktif çevrimiçi hizmetlere ilişkin özellikler bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>5</sub>: Kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri arasında dış faaliyetlere ilişkin özellikler bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

## 2.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS 25 istatistik programından yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında incelenen hastanelerde anket formunda yer alan kriterler var ise "1" yok ise "0" ile kodlanmıştır. Anket formunun güvenilirliğinin hesaplanmasında ise iç tutarlılık katsayısından yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda Cronbach Alpha Katsayısı 0,743 olarak bulunmuştur. Elde edilen değere göre anket formunun oldukça güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2017, s. 158). Araştırma kapsamında kamu üniversitesi hastaneleri ile vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinde yer alan bilgiler arasında farklılık olup olmadığı değerlendirilmek istenmiştir. Bu nedenle öncelikli olarak verilerin normal dağılım gösterip göstermediği test edilmiştir. Verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov Testi ile değerlendirilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2017, s. 240). Elde edilen sonuçlar tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Normallik testi sonuçları

Değişkenler	N	Ort.	S.S.	K-S Test Değeri	p
Teknik Faktörler Boyutu	67	0,6697	0,101	0,153	0,001
Hastane Bilgileri ve Hizmetleri Boyutu	67	0,4715	0,08	0,196	0,001
Hastaneye Kabul ve Sağlık Hizmetleri Boyutu	67	0,4215	0,113	0,117	0,024
İnteraktif Çevrimiçi Hizmetler Boyutu	67	0,7806	0,095	0,267	0,001
Dış Faaliyetler Boyutu	67	0,3892	0,188	0,115	0,029

Tablo 1’de yer alan sonuçlara göre verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Veriler normal dağılım göstermediği için iki bağımsız grup arasındaki farklılığın belirlenmesinde parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U Testi yapılmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2017, s. 244).

### 3. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerine ilişkin tanımlayıcı değişkenlerin dağılımına ve Mann-Whitney U Testine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Tanımlayıcı değişkenlerden sağlık turizmi yetki belgesi almış üniversite hastanelerinin dağılımına ilişkin bilgiler tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Sağlık turizmi yetki belgesi almış üniversite hastanelerinin dağılımı

Sağlık Tesisi Türü	n	%
Kamu Üniversitesi Hastanesi	37	55,22
Vakıf Üniversitesi Hastanesi	30	44,78
Toplam	67	100

Araştırma kapsamında incelenen hastanelerin %42’si vakıf üniversitesi hastanesi iken %58’i kamu üniversitesi hastanesidir. Bu hastanelerin illere göre dağılımları tablo 3’teki gibidir.

Tablo 3. Sağlık turizmi yetki belgesine sahip kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin illere göre dağılımı

Sıra No	İller	Vakıf Üniversitesi Hastanesi		Kamu Üniversitesi Hastanesi		Sıra No	İller	Vakıf Üniversitesi Hastanesi		Kamu Üniversitesi Hastanesi	
		n	%	n	%			n	%	n	%
1	Adana	1	3,34	1	2,70	15	Kayseri	1	3,34	1	2,70
2	Afyon	-	-	1	2,70	16	Kocaeli	-	-	1	2,70
3	Ankara	3	9,98	7	18,96	17	Konya	1	3,34	2	5,41
4	Antalya	2	6,66	1	2,70	18	Kütahya	-	-	1	2,70
5	Aydın	-	-	2	5,41	19	Malatya	-	-	1	2,70
6	Denizli	-	-	1	2,70	20	Manisa	-	-	1	2,70
7	Diyarbakır	-	-	1	2,70	21	Mersin	-	-	1	2,70
8	Elâzığ	-	-	1	2,70	22	Sivas	-	-	1	2,70
9	Erzurum	-	-	1	2,70	23	Urfa	-	-	1	2,70
10	Eskişehir	-	-	1	2,70	24	Tekirdağ	-	-	1	2,70
11	Antep	-	-	1	2,70	25	Tokat	-	-	1	2,70
12	İstanbul	21	70	2	5,41	26	Trabzon	-	-	1	2,70
13	İzmir	1	3,34	2	5,41	27	Van	-	-	1	2,70
14	Kahramanmaraş	-	-	1	2,70						

Vakıf Üniversitesi Hastanesi Toplam: 30

Kamu Üniversitesi Hastanesi Toplam: 37

Araştırma bulgularına göre sağlık turizmi yetki belgesine sahip üniversite hastanelerinden vakıf üniversitesi hastanelerinin %70’i İstanbul’da bulunurken kamu üniversitesi hastanelerinin yaklaşık olarak %19’u Ankara’da yer almaktadır. Ayrıca vakıf üniversitesi hastaneleri yedi farklı ilde (Adana, Ankara, Antalya, İstanbul, İzmir, Kayseri ve Konya) faaliyet gösterirken kamu üniversitesi hastaneleri 27 farklı ilde faaliyet göstermektedir. Araştırma kapsamında incelenen hastanelerin Web sitelerine ilişkin teknik faktörler boyutunda yer alan kriterler doğrultusunda elde edilen bulgulara ise tablo 4’te yer verilmiştir.

Tablo 4. Teknik faktörler boyutu kriterlerinin dağılımı

Sıra No	Kriterler	Kamu Üniversite Hastanesi		Vakıf Üniversite Hastanesi	
		f	%	f	%
1	Tarayıcı başlık çubuğunda sitenin isminin görünmesi	37	100	30	100
2	Tarayıcı başlık çubuğunda sitenin aktif bir parçasının görünmesi	37	100	30	100
3	Hastanenin adının Web sitesinin üstünde görünmesi	37	100	30	100
4	Hastanenin logosunun Web sitesinin üstünde görünmesi	37	100	30	100
5	Sayfa açıldığında görsel görüntü veya animasyondan sonra siteye girilmesi	8	21,6	5	16,7
6	Yabancı dillerde siteye girişin bulunması	27	73,0	20	66,7
7	Web site haritasının bulunması	20	54,1	21	70,0
8	Site içi aramanın bulunması	18	48,6	23	76,7
9	Web sitesinin güncelleştirme tarihinin bulunması	20	54,1	28	93,3
10	Engellilere yönelik sağlanan giriş sertifikasının bulunması	1	2,7	0	0
11	Yararlı sitelere link sağlanması	34	91,9	30	100
12	Genel yasal uyarının bulunması	8	21,6	25	83,3
13	Telif hakkı bilgisinin bulunması	25	67,6	23	76,7
14	Siteyi ziyaret eden kişi sayısı bildiriminin bulunması	3	8,1	0	0
15	Web sitesinin sayfalarının yazdırılabilmesi	36	97,3	30	100

Araştırma kapsamında incelenen hastanelerin Web sitelerindeki teknik faktörler boyutuna yönelik kriterlerin dağılımlarının birbirine yakın değerler aldığı görülmektedir. Bununla birlikte vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri; Web site haritasının bulunması, site içi aramanın bulunması, Web sitesinin güncellenme tarihinin bulunması, yararlı sitelere link bulunması, genel yasal uyarının bulunması, telif hakkı bilgisinin bulunması ve Web sitesinin yazdırılabilmesi bakımından kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerine göre daha iyi durumdadır. Kamu üniversitesi hastanelerinin Web siteleri ise sayfa açıldığında görsel bir görüntüden sonra siteye girilmesi, yabancı dilde siteye girişin olması, engellilere yönelik giriş sertifikasının bulunması ve siteyi ziyaret eden kişi sayısının bulunması bakımından vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinden daha iyi durumdadır. Ancak her iki grupta da yer alan hastanelerin tamamında yabancı dilde siteye giriş imkânının olmadığı anlaşılmaktadır. Ayrıca siteyi ziyaret eden kişi sayısı sadece üç hastanede bulunurken sadece bir hastanede engellilere yönelik giriş sertifikasının bulunduğu belirlenmiştir.

Tablo 5. Hastane bilgileri ve hizmetleri boyutu kriterlerinin dağılımı

Sıra No	Kriterler	Kamu Üniversite Hastanesi		Vakıf Üniversite Hastanesi	
		f	%	f	%
1	Hastanenin tarihçesinin bulunması	32	86,5	26	86,7
2	Ana sayfa detaylarında ya da mevcut linkler yoluyla ulaşılabilen iletişim bilgilerinin bulunması: Hastane posta adresi	37	100	30	100
3	Ana sayfa detaylarında ya da mevcut linkler yoluyla ulaşılabilen iletişim bilgilerinin bulunması: Telefon ve faks numarası	37	100	30	100
4	Ana sayfa detaylarında ya da mevcut linkler yoluyla ulaşılabilen iletişim bilgilerinin bulunması: e-mail adresi	37	100	26	86,7
5	Ana sayfa detaylarında ya da mevcut linkler yoluyla ulaşılabilen iletişim bilgilerinin bulunması: Vergi numarası (VAT number)	0	0	0	0
6	Misyon açıklamasının bulunması	32	86,5	28	93,3
7	Ana sayfada ISO (International Organization for Standardization) sertifikasının bulunması	3	8,1	5	16,7
8	Organizasyon şemasının bulunması	32	86,5	13	43,3
9	Hasta gizliliği konusunda bilginin bulunması	17	45,9	29	96,7

10	Hastaneye ulaşım yolları ile ilgili bilginin bulunması: Araba, toplu taşıma araçları vb.	28	75,7	18	60,0
11	Hastane haritasının bulunması	32	86,5	29	96,7
12	Hastanenin sanal turunun bulunması	1	2,7	6	20,0
13	Halkla ilişkiler ofisi: Çalışma saatlerinin bulunması	1	2,7	0	0
14	Halkla ilişkiler ofisi: Adresinin bulunması	3	8,1	0	0
15	Halkla ilişkiler ofisi: Telefon ve/veya faks numarasının bulunması	5	13,5	2	6,7
16	Halkla ilişkiler ofisi: e-mail adresinin bulunması	2	5,4	2	6,7
17	Hizmet belgesi'nin (sağlık hizmeti verebileceğine dair) bulunması	17	45,9	5	16,7
18	Hasta hakları ve sorumlulukları konusunda bilginin bulunması	26	70,3	26	86,7
19	Hasta memnuniyeti hakkında yapılan araştırma sonuçlarının sunumunun bulunması	3	8,1	1	3,3
20	Genel uygulayıcılara yönelik sağlanan bilgi (yatırımcılar) bulunması	3	8,1	11	36,7
21	Yabancılar için sağlanan bilginin bulunması	20	54,1	21	70,0
22	Ek servislerin bulunması (kafe, TV, telefon)	7	18,9	10	33,3

Tablo 5'te yer alan bilgilere göre hem kamu hem de vakıf üniversitesi hastanelerinin tamamında iletişim ile ilgili bilgiler yer almaktadır (kriter 2 ve 3). Bununla birlikte vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinin; hastanenin misyonu, ISO (International Organization for Standardization) sertifikasyonuna yönelik bilgi, hasta gizliliğine ilişkin bilgi, hasta hakları ve sorumluluklarına ilişkin bilgi, yabancılar için sağlanan bilgi, ek servislere ilişkin bilgi ve hastanenin sanal turla gezilebilmesi kriterleri bakımından kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinden daha iyi durumda oldukları anlaşılmaktadır. Kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinin ise organizasyon şemasının bulunması, hastaneye ulaşım seçeneklerinin Web sitesinde yer alması, sağlık hizmeti verilebileceğine ilişkin bilginin bulunması, hasta memnuniyetine ilişkin sonuçların paylaşılması bakımından daha iyi durumda olduğu görülmektedir. Ancak hem kamu hem de vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinin özellikle ISO sertifikasına ana sayfada yer verilmesi, hastane sanal turunun bulunması, hasta memnuniyet oranlarına ilişkin bilginin paylaşılması, ek servislere ilişkin bilgilerin olması ve halkla ilişkilerle ilgili kriterin karşılanması bakımından yetersiz oldukları ve Web sitelerinde bu kriterlerin karşılanma oranının düşük olduğu ifade edilebilir.

Tablo 6. Hastaneye kabul ve sağlık hizmetleri boyutu kriterlerinin dağılımı

Sıra No	Kriterler	Kamu Üniversite Hastanesi		Vakıf Üniversite Hastanesi	
		f	%	f	%
1	Hasta kabulü ile ilgili açıklamanın bulunması (anlaşmalı kurumlar SGK vb., hasta bakma politikası)	27	73,0	27	90,0
2	Hasta kabul süresinde uyulması gereken kurallar konusunda bilginin bulunması	30	81,1	13	43,3
3	Hastanede kalış süresince uyulması gereken kurallar konusunda bilginin bulunması	30	81,1	13	43,3
4	Ödeme bilgisinin (ödemede takip edilecek kurallar) bulunması	10	27,0	1	3,3
5	Ziyaretçiler tarafından uyulması gereken kuralların bulunması	30	81,1	19	63,3
6	Tıbbi doküman kopyası, sonucu alma ve prosedürlerinin bulunması	34	91,9	21	70,0
7	Reçete ve hizmet ücretlerinin nasıl ödeneceğinin detaylarının bulunması	9	24,3	1	3,3
8	Hastane birimleri ile ilgili kullanıcı bilgisi: Tüm listenin (branşlar) bulunması	37	100	29	96,7
9	Hastane birimleri ile ilgili kullanıcı bilgisi: Yerleşim bilgisinin bulunması	12	32,4	1	3,3
10	Hastane birimleri ile ilgili kullanıcı bilgisi: Telefon ve/veya faks numarası ve/veya e-mail adresinin bulunması	31	83,8	9	30,0
11	Ayakta tedavi gören hastalara yönelik verilen hastane hizmetlerinin bulunması (danışma, randevu alma, teşhis, muayene vb.)	37	100	30	100
12	Hastane yatak kapasitesinin bulunması	23	62,2	12	40,0



13	Bekleme listesinin bulunması	0	0	0	0
14	Bekleme listesinin güncel halinin gösteriminin bulunması	0	0	0	0
15	Daha önceki yıllarda hastane hasta kabul sayılarının bulunması	6	16,2	1	3,3
16	Doktor özgeçmişlerinin bulunması	24	64,9	27	90,0
17	Hastane kalite belirleyicileri: Hastaneden kaynaklanan enfeksiyon bilgisi	1	2,7	0	0
18	Hastane kalite belirleyicileri: Hasta ölüm oranı	0	0	0	0
19	Hastane kalite belirleyicileri: Cerrahi operasyon ölüm oranı	0	0	0	0
20	Hastane kalite belirleyicileri: Diğer	29	78,4	29	96,7
21	Hastanedeki doktorların alfabetik listede görülmesi	3	8,1	15	50,0
22	Doktorların uzmanlıklarına göre listesinin bulunması	35	94,6	29	96,7
23	Özel danışmanlık, servis ve hizmet ücreti ve ödeme bilgilerinin bulunması	15	40,5	0	0
24	Ücret bilgileri ile beraber hizmet listesinin gösterilmesi	6	16,2	0	0
25	Ücret bilgileri ile beraber hizmetlerin maliyetinin gösterilmesi	0	0	0	0

Kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin, hastaların hastaneye kabul sürecinde dikkat etmeleri gereken konular ve sunulan sağlık hizmetleriyle ilgili Web sitelerinde yer alması gereken bilgiler bakımından değerlendirilmesi sonucunda kamu üniversitesi hastanelerinin birçok kriter bakımından daha iyi durumda oldukları görülmektedir. Diğer taraftan hasta kabulü, hekim özgeçmişleri, hekimlerin alfabetik sıraya göre sıralanması ve uzmanlık alanlarına göre listelenmesi ve hastanede sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin bilgilerin (diğer) Web sitesinde yer alması gibi kriterler bakımından vakıf üniversitesi hastanelerinin daha iyi durumda olduğu söylenilebilir. Ancak hem kamu hem de vakıf üniversitesi hastanelerine ait Web sitelerinde ödeme süreçlerine ilişkin bilgilere, hastane birimlerinin yerleşim yerleriyle ilgili bilgilere, daha önceki yıllara ait hasta kabul sayılarına, hizmet maliyetlerine ilişkin bilgilere, hastaneden kaynaklı enfeksiyon ve hasta ölüm oranlarına ilişkin bilgilere yer verilme oranlarının ise düşük olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 7. İnteraktif çevrimiçi hizmetler boyutu kriterlerinin dağılımı

Sıra No	Kriterler	Kamu Üniversite Hastanesi		Vakıf Üniversite Hastanesi	
		f	%	f	%
1	İnternet aracılığıyla muayene için randevu olanağının bulunması	37	100	30	100
2	İnternet aracılığıyla hasta randevu kabulünün bildiriminin bulunması	37	100	30	100
3	İnternet aracılığı ile diğer hizmetlerin bulunması (doküman alma vb.)	36	97,3	21	70,0
4	Randevu, hastane hizmetinin internetten olması için linklerin bulunması	37	100	30	100
5	Hastaneyle internet üzerinden, maille iletişim kurma imkanının bulunması	37	100	26	86,7
6	İnternet üzerinden doktora soru sorabilme imkanının bulunması	21	56,8	14	46,7
7	İnternet, e-mail aracılığıyla bilgi talep formu alınabilmesi İnternet aracılığıyla dilek, şikâyet formlarının bulunması	37	100	28	93,3
8	İnternet aracılığıyla dilek, şikâyet formlarının bulunması	32	86,5	26	86,7
9	Hastane gazetesi, haber bülteni için üyelik imkanının bulunması	2	5,4	4	13,3
10	Sağlık ile ilgili blok ve forumların varlığının bulunması	14	37,8	24	80,0

Tablo 7’de araştırma kapsamında değerlendirilen hastanelerin Web sitelerinde yer alan interaktif çevrimiçi hizmetlere ilişkin kriterlerin karşılanma oranlarına yer verilmiştir. Tablo 7’de yer alan bilgiler doğrultusunda genel olarak hastanelerin çevrimiçi hizmetlerle ilgili kriterleri karşıladıkları söylenilebilir. Değerlendirilen kriterlerden sadece internet üzerinden hekime soru sorabilme, hastane gazetesi ve haber bülteni için üyelik imkanının olmasına ilişkin kriterlerin karşılanma oranının diğer kriterlere göre daha düşük kaldığı ifade edilebilir.

Tablo 8. Dış faaliyetler boyutu kriterlerinin dağılımı

Sıra No	Kriterler	Kamu Üniversite Hastanesi		Vakıf Üniversite Hastanesi	
		f	%	f	%
1	Sağlıkla ilgili doküman indirme ve okuma olanaklarının bulunması	26	70,3	28	93,3
2	Tıbbi sözlüğün bulunması	2	5,4	0	0
3	Hastanenin desteklediği ya da içinde yer aldığı bilimsel çalışmalar	11	29,7	7	23,3
4	Hastanede gerçekleşen lisans ya da lisansüstü derslerin bulunması	10	27,0	2	6,7
5	Kütüphanenin bulunması	9	24,3	0	0
6	Hastanece yapılan aktivitelerin programı: kurs, kongre, konferans vb.	16	43,2	19	63,3
7	Hastanenin kendi yayınlarının bulunması	4	10,8	12	40,0
8	Hastanedeki iş fırsatlarının detaylarının bulunması	0	0	20	66,7
9	Hastanede çalışan derneklerin/kurumların bulunması: gönüllü dernekler (Lösev, hasta hakları vb.)	5	13,5	15	50,0
10	Hastanede çalışan dernekler/kurumlar: hasta birimlerinin bulunması	21	56,8	16	53,3
11	Hastanede çalışan dernekler/kurumlar: hasta haklarının korunmasına yönelik kurumların bulunması	31	83,8	27	90,0
12	Hastaneye nasıl bağış yapılacağına ilişkin bilginin (hibe, kan, yardım vb.) bulunması	5	13,5	4	13,3
13	Medyada hastanenin yerinin bulunması (medyada biz)	28	75,7	21	70,0

Araştırma kapsamında sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanmış üniversite hastaneleri değerlendirilmiş olup incelenen hastanelerin üniversite hastaneleri olmalarına rağmen Web sitelerinde hastane tarafından desteklenen bilimsel çalışmalara ve hastanede gerçekleştirilen derslere ilişkin bilgilere yer verilme oranlarının düşük olduğu anlaşılmıştır. Diğer taraftan vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinde kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerine göre sağlıkla ilgili doküman indirebilme olanağının daha fazla olduğu, hastane tarafından gerçekleştirilen kurs, kongre ve konferans bilgilerine, hastanelerin kendi yayınlarına ilişkin bilgilere ve sosyal sorumlulukla ilgili çalışmalara yönelik bilgilere daha fazla yer verildiği tespit edilmiştir. Ayrıca kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinde hastanelerdeki iş fırsatlarına ilişkin bilgiye hiç yer verilmezken vakıf üniversitesi hastanelerinin yarısından fazlasında bu bilginin yer aldığı belirlenmiştir.

Tablo 9. Hastanelerin Web siteleri arasındaki farklılığın belirlenmesi

Değişkenler	n	Sıralama Ort.	Mann-Whitney U Değeri	P	
Teknik Faktörler Boyutu	Kamu Üniversite Hastanesi	37	25,86	254,00	0,001
	Vakıf Üniversite Hastanesi	30	44,03		
Hastane Bilgileri ve Hizmetleri Boyutu	Kamu Üniversite Hastanesi	37	31,01	444,50	0,153
	Vakıf Üniversite Hastanesi	30	37,68		
Hastaneye Kabul ve Sağlık Hizmetleri Boyutu	Kamu Üniversite Hastanesi	37	41,05	294,00	0,001
	Vakıf Üniversite Hastanesi	30	25,30		
İnteraktif Çevrimiçi Hizmetler Boyutu	Kamu Üniversite Hastanesi	37	34,38	541,00	0,850
	Vakıf Üniversite Hastanesi	30	33,53		
Dış Faaliyetler Boyutu	Kamu Üniversite Hastanesi	37	29,55	390,50	0,037
	Vakıf Üniversite Hastanesi	30	39,48		

Araştırma kapsamında sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanmış kamu üniversitesi hastaneleri ile vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri arasında çeşitli kriterler bakımından fark olup olmadığı Mann-Whitney U Testi ile değerlendirilmiştir. Yapılan analiz sonucunda teknik faktörler, hastaneye kabul ve sağlık hizmetleri ve dış faaliyetler boyutu

bakımından anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Bu bulguya göre teknik faktörler ve dış faaliyetler boyutu bakımından vakıf üniversitesi hastaneleri daha iyi iken hastaneye kabul ve sağlık hizmetleri boyutu bakımından ise kamu üniversitesi hastaneleri daha iyi durumdadır. Elde edilen bu sonuçlara göre  $H_1$ ,  $H_3$  ve  $H_5$  hipotezleri kabul edilirken  $H_2$  ve  $H_4$  hipotezleri reddedilmiştir.

#### 4. Tartışma

Sağlık turizmi sektörü son yıllarda katlanarak büyümüştür ve bu turizm alanının getirmiş olduğu fırsatlardan yararlanabilmek için daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır (UNWTO, 2018, s. 9). Ülkemizde uluslararası sağlık turizmi faaliyetinde bulunabilmek için bazı kriterlerin sağlanması ve 13 Temmuz 2017 tarih ve 30123 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan “Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik” gereğince uluslararası sağlık turizmi kapsamında faaliyette bulunabilmek için sağlık tesisinin uluslararası sağlık turizmi yetki belgesi alması zorunludur (Resmî Gazete, 2017). Bu belgeyi alabilmek için ise başvuruda bulunan tesisin bazı kriterleri sağlamış olması gereklidir. Bu kriterler arasında sağlık turistinin hizmet alacağı hekimin/hekimlerin mesleki geçmişine ilişkin bilginin sağlık tesisinin internet sitesinden öğrenebileceği bir alt yapının oluşturulmuş olması, sağlık turistinin sağlık tesisine gelmeden önce tedavi göreceği hekimden/hekimlerden hastalığıyla ilgili geniş bilgi alabileceği ve tedavi planını öğrenebileceği bir iletişim ve bilgi aktarım sisteminin bulunması gibi kriterler yer almaktadır. Bu araştırma ile yetki belgesi almaya hak kazanmış üniversite hastanelerinin Web siteleri incelenerek çeşitli kriterler bakımından yeterlilikleri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda beş farklı boyutta kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri incelenmiş olup teknik faktörler boyutunda yer alan kriterlere göre hastanelerin Web sitelerinin benzer niteliklere sahip oldukları saptanmıştır. Bununla birlikte vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinin Web site haritasının bulunması ve yasal konulara ilişkin bilgilendirme bakımından kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinden daha iyi durumda olduğu; kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinin ise sayfa açıldığında görsel bir görüntünün açılması, yabancı dilde siteye girişin olması, engellilere yönelik giriş sertifikasının bulunması gibi kriterler bakımından vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinden daha iyi durumda olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan her iki gruptaki hastanelerin tamamında yabancı dilde siteye giriş imkânının bulunmadığı belirlenmiştir. Ayrıca siteyi ziyaret eden kişi sayısının sadece üç hastanede bulunduğu, engellilere yönelik giriş sertifikasının ise sadece bir hastanede bulunduğu saptanmıştır. Magdalinou ve Mantas, (2020) tarafından Yunanistan’daki Sağlık Bakanlığına bağlı 25 kamu hastanesine ait Web sitesinin erişilebilirliği değerlendirilmiş olup hastane Web sitelerinin %38’inde site haritasının olmadığı belirlenmiştir. Rafe ve Monfaredzadeh (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ziyaretçi sayısının sitede yer almasının hastanenin etkinliğini ve itibarını değerlendirmede etkili bir kriter olduğu ifade edilmiştir. Acosta-Vargas ve diğerlerinin (2018) 22 hastanenin Web sitesini incelediği çalışmada ise engelli bireyler de dahil olmak üzere genel olarak hastane Web sitelerinde erişimle ilgili sorunlar olduğu ifade edilmiştir. Çalışmada hastane Web sitelerinin engelli bir kişinin Web sitelerinde verilen bilgileri anlamasına yardımcı olacak şekilde tasarlanması gerektiğine değinilmiştir. Alhadreti (2021) tarafından yürütülen çalışmada bir Web sitesinin erişilebilirliğinin kilit bir kalite faktörü olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca araştırma kapsamında Suudi Arabistan’daki en iyi kamu hastanelerinin ve özel hastanelerin Web sitelerinin erişilebilirliği değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda çoğu hastanenin çevrimiçi içeriklerin erişilebilirliğine çok az dikkat ettiği tespit edilmiştir. Erişilebilirlik standartlarına asgari düzeyde bile uyum sağlanamamasının birçok engelli bireyi, bir Web sitesinin sağladığı faydalardan mahrum bırakabileceği belirtilmiştir. Değerlendirilen Web sitelerinin erişilebilirliğinde kamu hastaneleri ile özel hastaneler arasında anlamlı bir fark bulunmadığı saptanmıştır. Araştırma sonuçları ile literatürde yer alan diğer çalışmaların sonuçlarının benzer

olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda hastane Web sitelerinin teknik konularda istenilen bazı kriterleri sağlamada yetersiz olduğu ifade edilebilir.

Veri toplama aracında yer alan hastane bilgileri ve hizmetleri boyutunda yer alan kriterler doğrultusunda yapılan değerlendirmede hem kamu hem de vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinde hastanelerle iletişim kurulmasını sağlamaya ilişkin bilgilerin tüm hastanelerde olduğu tespit edilmiştir. Gruca ve Wakefield (2004) tarafından yürütülen araştırmada ise değerlendirilen hastanelerin yaklaşık %30'unun, e-posta veya konuya özel tartışma forumları gibi etkileşimli uygulamalarını etkinleştirdiği belirtilmiştir. Fiorentini ve diğerleri (2006) tarafından İtalya'da gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda ise kanser hastalarının bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasında kamu hastanelerinin Web sitelerinin hastalar için yeterince uygun olmadığına değinilmiştir. Literatürde yer alan diğer çalışmalar ile bu araştırmanın sonuçlarının farklılaşmasında internet, dijital sistemler ve bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmelerin etkili olmuş olabileceği ifade edilebilir.

Araştırma kapsamında incelenen vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinin ISO sertifikasyon bilgisi, hasta gizliliğine ilişkin bilgi, hasta hakları ve sorumluluklarına ilişkin bilgi, yabancılar için sağlanan bilgi, ek servislere ilişkin bilgi ve hastanenin sanal turla gezilebilmesi kriterleri bakımından kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinden daha iyi durumda oldukları belirlenmiştir. Kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinin ise organizasyon şemasının bulunması, hastaneye ulaşım seçeneklerinin Web sitesinde yer alması, sağlık hizmeti verilebileceğine ilişkin bilginin bulunması ve hasta memnuniyetine ilişkin sonuçların paylaşılması bakımından daha iyi durumda olduğu saptanmıştır. Ancak özellikle ISO sertifikasının her iki grupta da ana sayfada yer alması, hastane sanal turunun bulunması, hasta memnuniyet oranlarına ilişkin bilginin paylaşılması, ek servislere ilişkin bilgilerin olması ve halkla ilişkilerle ilgili hizmetlere ilişkin bilgilerin paylaşılmasıyla ilgili kriterin karşılanması bakımından yetersiz oldukları görülmüştür. Bilsel, Büyüközkan ve Ruan (2006) tarafından yapılan çalışmada hastanelerin Web sitelerinin değerlendirilmesinde dikkate alınması gereken boyutlardan biri olarak belirlenen güvence boyutunda, kendinden emin bir Web sitesinin, müşterilerinin kişisel verilerinin ve bilgilerinin gizliliğini sağlaması gerektiği ve bu gizliliğin kapsamının Web sitesinde belirtilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Huang ve Chang (2012) tarafından yürütülen çalışmada ise hastanelerin %46,1'inde "bize ulaşın" aracının olduğu ancak sanal tur özelliğinin çok az hastanede (%9) bulunduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda araştırma sonuçlarının literatürdeki diğer çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik gösterdiği ifade edilebilir.

Hastaneye kabul ve sağlık hizmetleri boyutunda yer alan kriterler bakımından yapılan değerlendirme sonucunda kamu üniversitesi hastanelerinin birçok kriter bakımından daha iyi durumda oldukları belirlenmiştir. Diğer taraftan hasta kabulüne ilişkin bilgilerin, hekim özgeçmişleri, hekimlerin alfabetik sıraya göre sıralanması ve uzmanlık alanlarına göre listelenmesiyle ilgili bilgilerin ve hastane kalite bilgilerine (diğer) ilişkin kriterlerin vakıf üniversitesi hastanelerinde karşılanma oranlarının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Zingmond ve diğerleri (2011) tarafından yürütülen çalışmada hastanelerin genellikle bir misyon beyanı sunmakla birlikte çok azının The Joint Commission International akreditasyonu veya diğer kalite ölçütlerini bildirdiği saptanmıştır. Hastanelerin yalnızca %9'unun bir kalite ölçütüne yer verdiği belirtilmiştir. Huang ve Chang'ın (2012) çalışmasında hastane Web sitelerinin yarısından fazlasının çevrimiçi arama (%66,6), etkileşimli haritalar (%60,8) ve hekim bulma aracının (%56,7) bulunması kriterlerini sağladığı tespit edilmiştir. Bu özellikleri etkileşimli hasta eğitimi, bize ulaşın özelliklerinin takip ettiği ifade edilmiştir. Bilsel, Büyüközkan ve Ruan (2006) tarafından yapılan çalışmada ise kurumun ve hekimlerinin geçmişine yer verilmesinin bir hastane Web sitesi için güvenilirlik değerlendirme kriteri olarak kullanılabilmesi belirtilmiştir.

Araştırma sonucunda hem kamu hem de vakıf üniversitesi hastanelerine ait Web sitelerinde ödeme süreçlerine ilişkin bilgilerin, hastane birimlerinin yerleşim yerleriyle ilgili bilgilerin, daha önceki yıllara ait hasta kabul sayılarının, hizmet maliyetlerine ilişkin bilgilerin, hastaneden kaynaklı enfeksiyon ve hasta ölüm oranlarına ilişkin bilgilerin Web sitelerinde yer

alma oranlarının düşük olduğu saptanmıştır. Bradley (2005) tarafından gerçekleştirilen çalışmada kanser tedavisi hakkında bilgi veren çok sayıda Web sitesi olmasına rağmen çok az Web sitesinde ekonomik unsurlara ilişkin verilerin bulunduğu tespit edilmiştir. Huang ve Chang'in (2012) çalışmasında da değerlendirilen hastane Web sitelerinden %4'ünün etkileşimli maliyet tahmin aracına sahip olduğu ifade edilmiştir. Maifredi ve diğerlerinin (2010) yapmış olduğu araştırmada 763 hastaneden sadece 5'inin (<%1) nazokomiyal enfeksiyon oranı veya cerrahi mortalite oranları gibi spesifik klinik performans göstergeleri sağladığı saptanmıştır. Benzer bir sonuç Gallone ve diğerleri (2014) tarafından gerçekleştirilen araştırmada da elde edilmiştir. Araştırmacılar tarafından yürütülen çalışmanın sonucunda hastane enfeksiyonları insidansına ilişkin ulusal ve bölgesel rakamların mevcut olmadığı, hastane enfeksiyonları ile ilgili verilerin yayınlanmasının zorunlu olmadığı ve bu verilerin beş sağlık kuruluşundan yalnızca birinin Web sitesinde yer aldığı belirtilmiştir. Birdir ve Buzcu (2014) tarafından yürütülen çalışmada ise Web siteleri incelenen hastanelerin %15'inde hastane enfeksiyonlarına ilişkin bilginin yer aldığı, ölüm oranlarına ilişkin bilgilerin ise sadece %2'sinde yer aldığı tespit edilmiştir. Literatürde yer alan araştırma sonuçları ile bu araştırmanın sonuçlarının benzer olduğu görülmektedir ve bu sonuçlar doğrultusunda hastanelerdeki hizmetin kalitesine ilişkin somut göstergeler olarak değerlendirilebilecek enfeksiyon ve ölüm oranlarına ilişkin bilgilerin Web sitelerinde paylaşılma oranlarının yetersiz olduğu ifade edilebilir. Bununla birlikte araştırma kapsamında incelenen kamu ve vakıf üniversitesi hastanelerinin interaktif çevrimiçi hizmetler boyutunda yer alan kriterleri genel olarak sağladığı belirlenmiştir. Değerlendirilen kriterlerden sadece internet üzerinden hekime soru sorabilme ve hastane gazetesi, haber bülteni için üyelik imkanına ilişkin kriterlerin karşılanma oranının diğer kriterlere göre daha düşük kaldığı saptanmıştır.

Araştırma kapsamında incelenen üniversite hastanelerinin dış faaliyetler boyutunda yer alan kriterlere göre değerlendirilmesi sonucunda vakıf üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinde sağlıkla ilgili doküman indirebilme olanağının ve hastane tarafından gerçekleştirilen kurs, kongre ve konferanslara ilişkin bilgilerin daha fazla yer aldığı, hastanelerin kendi yayınlarının bulunma oranlarının daha yüksek olduğu, sosyal sorumlulukla ilgili çalışmalara ilişkin bilgilere kamu üniversitesi hastanelerine göre daha fazla yer verildiği belirlenmiştir. Ayrıca kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinde hastanelerdeki iş fırsatlarına ilişkin bilgiye hiç rastlanmazken vakıf üniversitesi hastanelerinin yarısından fazlasında bu bilginin yer aldığı tespit edilmiştir. Kind ve diğerlerinin (2004) 26 çocuk hastanesinin Web sitesini incelediği çalışmada Web sitelerinin çocuk hastaneleri için tasarlanmış olmasına rağmen sadece birkaç sitenin çocuk ve ergenlere yönelik içeriğe yer verdiği belirtilmiştir. Bu Web sitelerinin hastalar için potansiyel bir bilgi kaynağı olduğu, sağlıkla ilgili bilgi edinmede internete giderek daha fazla başvurulduğu ve çocuk hastanelerinin sağlık hizmeti tüketicilerinin artan taleplerine ve yüksek standartlı hizmet sunumuna ayak uydurması gerektiği ifade edilmiştir. Zingmond ve diğerleri (2011) tarafından California'da yürütülen bir çalışmada hastanelerin çoğunun (%65) topluma yönelik önleyici veya eğitici hizmetleri desteklese de çok azında çevrimiçi kurs programlarının yer aldığı tespit edilmiştir. Huang, Wu ve Edwards'ın (2016) hastane Web sitelerinin hasta eğitimindeki etkinliğini değerlendirdiği çalışmada hastanelerin %23,4'ünün kendi yayınlarının bulunduğu belirlenmiştir. Bilsel, Büyüközkan ve Ruan (2006) tarafından yapılan çalışmada ise işletmelerin müşterilerine sağladığı bireysel ilgi düzeyinin ve bir hastane Web sitesindeki diğer Web sayfalarına bağlantıların varlığının o kuruluşun empati özelliğini yansıttığı, bir Web sitesinin bu yönlerinin bulunmasının onu müşteriler için çekici kılabileceği ifade edilmiştir. Literatürde yer alan diğer çalışmaların sonuçları ile araştırma sonuçlarının benzer olduğu ifade edilebilir. Bu bağlamda hastanelerin Web siteleri aracılığıyla sağlıkla ilgili konularda toplumu bilgilendirme düzeylerinin yetersiz olduğu söylenilebilir.

Araştırma kapsamında ayrıca kamu üniversitesi hastaneleri ile vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri arasında çeşitli kriterler bakımından fark olup olmadığı Mann-Whitney U Testi ile değerlendirilmiş olup yapılan analiz sonucunda teknik faktörler, hastaneye kabul ve sağlık hizmetleri ile dış faaliyetler boyutu bakımından anlamlı farklılık olduğu tespit

edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Bu bulguya göre teknik faktörler ve dış faaliyetler boyutu bakımından vakıf üniversitesi hastanelerinin Web siteleri daha iyi iken hastaneye kabul ve sağlık hizmetleri boyutu bakımından ise kamu üniversitesi hastanelerinin Web sitelerinin daha iyi durumda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda  $H_1$ ,  $H_3$  ve  $H_5$  hipotezleri kabul edilmiş olup kriterlere ilişkin kamu ve vakıf üniversitesi hastaneleri arasındaki farklılıklar frekans değerleri üzerinden açıklanmıştır.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Araştırma sonucunda sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanmış üniversite hastanelerinin Web siteleriyle ilgili bazı kriterler bakımından sorunlar olduğu belirlenmiştir. Web siteleri hastanelerin dışarıya açılan bir penceresi niteliğinde olması dolayısıyla hastane yöneticilerinin Web sitelerindeki eksikliklere ilişkin düzenlemelere gitmesinin yararlı olacağı ifade edilebilir. Engelli bireyler de dahil olmak üzere tüm kullanıcıların hastane ile ilgili ihtiyaç duyabileceği bilgilere erişimi sağlanmalıdır. Sağlık turizmi açısından yabancı dilde siteye giriş imkânı sağlanması uluslararası hastaların hastane ve hastanenin hizmetlerine ilişkin bilgi alabilmesi açısından önemlidir. Bu nedenle yabancı dilde siteye giriş olanaklarının tüm hastanelerin Web sitelerinde bulunması gerektiği ifade edilebilir. Hastanelerin hizmet sunumuyla ilgili şeffaflığının sağlanabilmesi ve güvenilirliğinin artırılması bağlamında, ziyaretçi sayılarının, kalite göstergelerinin, enfeksiyon oranlarının ve ölüm oranlarının paylaşılmasının gerektiği söylenilebilir. Sunulan sağlık hizmetlerine ilişkin maliyetlerin hastanelerin Web sitelerinde yer alması, hastaların alacakları hizmete ilişkin maliyet unsurlarını değerlendirmelerinde yönlendirici olacaktır. Bu bağlamda hastane yöneticilerinin diğer hastanelerin sitelerini inceleyerek veya hastaların görüşleri doğrultusunda ihtiyaç duyulan iyileştirmeleri yapması ve hastane Web sitesinin erişilebilirliğini artırması gerekmektedir. Ayrıca araştırmacılar tarafından da hastaların görüşleri doğrultusunda hastanelerin Web sitelerinden beklentilerini tespit etmeye yönelik çalışmalar yapılabilir.

## Kaynakça

- Abduraxmanova, S. A. ve Jo'rayev, X. (2022). *Modern Web technologies used in professional education*. International Conference on Humanities, Education and Sciences, Los Angeles, California.
- Acosta-Vargas, P., Acosta, T. ve Lujan-Mora, S. (2018). *Framework for accessibility evaluation of hospital Websites*. 2018 International Conference on e-Democracy & e-Government (ICEDEG).
- Alhadreti, O. (2021). An accessibility evaluation of the websites of top-ranked hospitals in Saudi Arabia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 12(1), 692-698. doi: 10.14569/IJACSA.2021.0120180
- Bilsel, R. U., Büyüközkan, G. ve Ruan, D. (2006). A fuzzy preference-ranking model for a quality evaluation of hospital Web sites. *International Journal of Intelligent Systems*, 21(11), 1181–1197. doi:10.1002/int.20177
- 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. <https://dergipark.org.tr/en/pub/cagsbd/issue/44629/554434>
- Boyington, A. R., Jones, C. B. ve Wilson, D. L. (2006). Buried alive. *Nursing Research*, 55(2), 103–109. doi: 10.1097/00006199-200603000-00005
- Bradley, C. (2005). The need for online information on the economic consequences of cancer diagnosis, treatment, and survivorship. *Journal of Medical Internet Research*, 7(3), e29. doi: 10.2196/jmir.7.3.e29

- Clark, S., Shoulders, E. N. ve Davis, M. M. (2014). Infant pertussis prevention information on Web sites of Michigan birthing hospitals. *American Journal of Infection Control*, 42, 1241-1243. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2014.08.004>
- Fiorentini, G., Reboldi, L., Corsi, G., Grosso, S., Turrisi, G., Dentico, P., ...ve Chiappi, S. (2006). Utility of cancer Web sites for a public hospital empoli (florence), Italy oncology population in Tuscany, Italy. *Supportive Cancer Therapy*, 4(1), 63. [https://doi.org/10.1016/S1543-2912\(13\)60020-X](https://doi.org/10.1016/S1543-2912(13)60020-X)
- Gallone, M. S., Tafuri, S., Preziosa, V. P., Quarto, M. ve Germinario, C. (2014). How Italian hospital Web sites communicate risk management strategies: The case of hospital-acquired infections. *American Journal of Infection Control*, 42(7), 813-814. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2014.03.012>
- Global Digital (2022). *Digital solution provider, digital agency, web solution*. <https://www.globdig.com/> (Erişim Tarihi: 10.12.2022)
- Gruca, T. S. ve Wakefield, D. S. (2004). Hospital Web sites promise and progress. *Journal of Business Research*, 57, 1021-1025. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00349-1](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00349-1)
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Hanefeld, J., Smith, R., Horsfall, D. ve Lunt, N. (2014). What do we know about medical tourism? A review of the literature with discussion of its implications for the UK National Health Service as an example of a public health care system. *Medical Tourism Literature Review*, 21(6), 410-417. doi: 10.1111/jtm.12147
- Huang, E. ve Chang, C.-C. A. (2012). Patient-oriented interactive e-health tools on U.S. hospital Web sites. *Health Marketing Quarterly*, 29(4), 329-345. doi: 10.1080/07359683.2012.732871
- Huang, E., Wu, K. ve Edwards, K. (2016). Integrated patient education on U.S. hospital Web sites. *Studies in Health Technology and Informatics*, 223, 215-222. doi: 10.3233/978-1-61499-645-3-215
- İçöz, O. (2009). Sağlık turizmi kapsamında medikal (tıbbi) turizm ve Türkiye'nin olanakları. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 4(14), 2257-2279. <https://doi.org/10.19168/jyu.17972>
- Johnson, T. J. ve Garman, A. N. (2010). Impact of medical travel on imports and exports of medical services. *Health Policy*, 98(2-3), 171-177. doi: 10.1016/j.healthpol.2010.06.006
- Jeddi, F. R., Gilasi, H. ve Khademi, S. (2017). Evaluation models and criteria of the quality of hospital websites: A systematic review study. *Electronic Physician*, 9(2), 3786-3793, doi: <http://dx.doi.org/10.19082/3786>
- Jiang, L., Wu, H. ve Song, Y. (2022). Diversified demand for health tourism matters: From a perspective of the intra-industry trade. *Social Science & Medicine*, 293, 114630. doi: 10.1016/j.socscimed.2021
- Karasakal, S. ve Dursun, A. (2018). Destinasyona yönelik itici ve çekici faktörler: Bir literatür incelemesi. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 5(1), 23-37. <https://jrtr.org/index.php/jrtr/article/view/205>
- Kind, T., Wheeler, K., Robinson, B. ve Cabana, M. (2004). Do the leading children's hospitals have quality Web sites? A description of children's hospital Web sites. *Journal of Medical Internet Research*, 6(2), e20. doi: 10.2196/jmir.6.2.e20

- Lunt, N., Hardey, M. ve Mannion, R. (2010). Nip, tuckand click: Medical tourism and the emergence of Web-based health information. *The Open Medical Informatics Journal*, 4, 1-11. <https://openmedicalinformaticsjournal.com/VOLUME/4/PAGE/1/FULLTEXT/>
- Magdalinou, A. ve Mantas, J. (2020). Greek hospitals Web accesibility. *Studies in Health Technology and Informatics*, 16(270), 1299-1300. doi: 10.3233/SHTI200411
- Maifredi, G., Orizio, G., Bressanelli, M., Domenighini, S., Gasparotti, C., Perini, E., ... ve Gelatti, U. (2010). Italian hospitals on the Web: A cross-sectional analysis of official websites. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 10(1). doi:10.1186/1472-6947-10-17
- Özkan, M. E. (2019). Sağlık turizmi kapsamında Türkiye'nin medikal turizm potansiyeline yönelik bir değerlendirme. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 50-64. [https://dergipark.org.tr/en/pub/turek/issue/51493/663950#article\\_cite](https://dergipark.org.tr/en/pub/turek/issue/51493/663950#article_cite)
- Rafe, V. ve Monfaredzadeh, M. (2011). A qualitative framework to assess hospital/medical Websites. *Journal of Medical Systems*, 36(5), 2927–2939. doi:10.1007/s10916-011-9771-5
- Resmî Gazete (2017). *Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik*. <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/Eklenti/28811/0/saglik-turizmi-yonetmelikpdf.pdf> (13 Temmuz 2017, Sayı: 30123).
- Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2022). *Sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanan sağlık tesisleri*. [https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/?\\_Dil=1](https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/?_Dil=1) (Erişim Tarihi: 04.12.2022).
- Sevim, E. ve Sevim, E. (2019). Medikal turizm tercihini etkileyen faktörlerin incelenmesi: Türkiye örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(3), 633-652. [https://dergipark.org.tr/en/pub/hacettepesid/issue/48867/622694#article\\_cite](https://dergipark.org.tr/en/pub/hacettepesid/issue/48867/622694#article_cite)
- Şengel, E. (2013). Usability level of a university Web site. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 106, 3246-3252. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.373>
- Taş, M. A. ve Çakır, E. (2022). A hybrid fuzzy MCDM approach for sustainable health tourism sites evaluation. In *Handbook of Research on Advances and Applications of Fuzzy Sets and Logic*, IGI Global. doi: 10.4018/978-1-7998-7979-4.ch004
- Tekingündüz, S., Kurtuldu, A. ve Işık Erer, T. (2016). Sağlık hizmetlerinde eşitsizlik ve etik. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(4), 32-43. <http://aksarayiibd.aksaray.edu.tr/en/download/article-file/416016>
- UNWTO. (2018). *Exploring Health Tourism*. Madrid: World Tourism Organization and European Travel Commission.
- Yetim, B. ve Çelik, Y. (2020). Sağlık hizmetlerine erişim: Karşılanmamış ihtiyaçlar sorunu. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(2), 423-440. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1072689>
- Zingmond, D. S., Lim, Y. W., Ettner, S. L. ve Carlisle, D. M. (2001). Information superhighway or billboards by the roadside? An analysis of hospital Web sites. *The Western Journal of Medicine*, 175(6), 385-391. doi: 10.1136/ewjm.175.6.385.
- Zuidema, W. P., Graumans, M. J., Oosterhuis, J. W. A., van der Steeg, A. F. W. ve van Heurn, E. (2020). The quality of Web sites' health information on minimal invasive repair of pectus excavatum using the DISCERN instrument. *European Journal of Pediatric Surgery*, 31(02), 157-163. doi:10.1055/s-0040-1710026



**ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI**

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

**ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI**

1. yazar katkı oranı : %100