

# SAĞLIK TURİZMİ YETKİ BELGESİ BULUNAN SAĞLIK TESİSLERİNİN WEB SİTELERİNİN İNCELENMESİ: ÇANAKKALE ÖRNEĞİ

**Mahmut Tufan TAŞAR<sup>1</sup>**

**ORCID: 0009-0004-0704-8274**

**Buket BULUK EŞİTTİ<sup>2\*</sup>**

**ORCID: 0000-0001-5646-6166**

**<https://doi.org/10.7460/turar.1520705>**

## ÖZ

Çalışma, Çanakkale ilindeki sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerinin web sitelerini inceleyerek, kullanıcı odaklı yeterliliklerinin tespit edilmesini amaçlamıştır. Bu kapsamda Çanakkale ilinde bulunan sağlık turizmi yetki belgesine sahip olan T.C. Sağlık Bakanlığı Mehmet Akif Ersoy Devlet Hastanesi, T.C. Sağlık Bakanlığı Biga Devlet Hastanesi, T.C. Sağlık Bakanlığı Ayvacık Devlet Hastanesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi, Özel Medikal Park Çanakkale Hastanesi ve özel bir diş muayenehanesi olmak üzere altı sağlık tesisi ele alınmıştır. Bulgular, çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinde, genel anlamda sağlık tesislerinin sağlık turizmi faaliyetlerine yönelik yeterli bilgi vermediklerini ve bu faaliyetlere yönelik yeterli tanıtım yapmadıklarını göstermiştir. Bu kapsamda ilgili tesislerin web sitelerinin geliştirilmesine yönelik çeşitli önerilerde bulunulmuştur. Bahsi geçen önerilerin, incelenen sağlık tesislerinde görülen eksiklikleri iyileştirmeye yönelik bir rol izleyeceği, buna ek olarak sağlık turizminde faaliyet gösteren veya göstermeyi amaçlayan bütün sağlık tesislerine yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık turizmi, Sağlık turizmi yetki belgesi, Sağlık tesisi, Web sitesi.

<sup>1</sup> Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi, Çanakkale, Türkiye, mahmut.tufan.tasar@gmail.com

<sup>2\*</sup> Sorumlu Yazar: Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Çanakkale, Türkiye, bulukbuket@comu.edu.tr

**Geliş/Submitted:** 24.07.2024- **Kabul/ Accepted:** 29.08.2024

**Makale Türü:** Araştırma Makalesi

**APA:** Taşar, M., T., Buluk Eşitti, B. (2024). Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Bulunan Sağlık Tesislerinin Web Sitelerinin İncelenmesi: Çanakkale Örneği, Turar Turizm ve Araştırma Dergisi, 13 (2), 151-179.

# EXAMINING THE WEBSITES OF HEALTH FACILITIES WITH HEALTH TOURISM AUTHORIZATION CERTIFICATE: CANAKKALE CASE

## ABSTRACT

The study aimed to determine their user-oriented competencies by examining the websites of health facilities with health tourism authorization certificates in Çanakkale province. In this context, in the study, six health facilities with health tourism authorization certificate in Çanakkale province were examined: Turkish Ministry of Health Mehmet Akif Ersoy State Hospital, Turkish Ministry of Health Biga State Hospital, Turkish Ministry of Health Ayvacık State Hospital, Çanakkale Onsekiz Mart University Health Practice and Research Center, Private Medical Park Çanakkale Hospital and a private dentist office. The findings showed that, in general, on the websites of the health facilities examined within the scope of the study, the health facilities do not provide sufficient information about health tourism activities and do not make sufficient promotions for these activities. In this context, various suggestions have been made for the development of the websites of the relevant facilities. It is thought that the aforementioned suggestions will play a role in improving the deficiencies seen in the examined health facilities, and in addition, will guide all health facilities operating or aiming to operate in health tourism.

**Keywords:** Health tourism, Health tourism authorization certificate, Health facility, Website.

## 1. Giriş

Günümüzde küreselleşme ile ülkeler arasındaki sınırların soyut bağlamda ortadan kalkması, uluslararası hareketliliğin artmasına sebebiyet vermiştir. Teknolojinin hızlı gelişimi, ulaşım imkanlarının daha ulaşılabilir ve konforlu hale gelmesine sebep olarak kişisel motivasyonlar çerçevesinde başka ülkelere seyahat etmeyi daha kolay bir hale getirmiştir. Sürekli gelişen dünyada durmaksızın değişim gösteren insan davranışlarının şekillendirdiği sektörel çeşitlilik, birçok yeni uygulama ve faaliyetin oluşumunda etkili olmuştur. Turizmin çeşitlenmesi ve alternatif turizm türlerinin ortaya çıkışı da bu bağlamda ele alınabilmektedir. Özellikle turizmin gelişim gösterdiği ülkelerdeki yaşlı nüfusun artış hızı, beraberinde sağlık ile turizmi birleştiren bir anlayışın gelişmesine neden olmuştur. Günümüzde ise sağlık anlayışı, hastalık ve tedavi ihtiyacından çok, sağlıklı yaşam anlayışına doğru evrilmiş durumdadır (Mesci ve Sağlık, 2020). Sağlık kavramı, bireylerin sadece hastalıktan uzak olması olarak değil; psikolojik, fizyolojik ve yaşam kalitesi açısından iyi olması olarak da tanımlanmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü [WHO]

(1998). Bu nedenle termal turizm, üçüncü yaş turizmi, engelli turizmi ve medikal turizm gibi sağlığa etkisi olan hizmetleri barındıran turizm türlerinin ortaya çıkması kaçınılmaz olmuştur. Günümüzde bu turizm türleri, sağlık turizmi kavramı kapsamında ele alınmaktadır.

Teknolojik gelişmelerin bir sonucu olan dijital dönüşüm, doğrudan tüm sektörler'e nüfus etmiş; stratejilerini belirleyen önemli bir olgu haline gelmiştir. Alışılmış pazarlama stratejilerinin gelişerek değişmesine neden olmuş geleneksel yöntemlerin yerine modern pazarlama yöntemleri gün yüzüne çıkmıştır. Bu noktada dijital pazarlama yöntemleri günümüzde oldukça önemli bir etkiye sahiptir. Kurumların rekabet üstünlüğünü elinde tutması için modern pazarlama kanallarını doğru ve etkili bir şekilde kullanabilmesi hayati bir önem taşımaktadır. Bu, tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de oldukça önemli bir etkiye sahiptir.

Sağlık turizmi pazarlaması, potansiyel sağlık turistlerinin talepleri doğrultusunda şekillenen hizmet ve ürünlerin, sağlık hizmeti veren kurumlar tarafından uluslararası düzeyde planlama ve faaliyete geçirilme sürecidir (Arslan, 2020). Sağlık turizmi beraberinde turizm sağlığı ve turist'in sağlığı kavramlarını da getirmiştir (Budakkıran ve Mercan, 2023). Bu nedenle sağlık turizmi, uygulayıcılar üzerine ciddi bir sorumluluk yüklemektedir. 13 Temmuz 2017 tarihli ve 30123 sayılı Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik'in 5. maddesinde; uluslararası sağlık turizminde faaliyet gösterebilmek için sağlık hizmeti kuruluşlarının ve aracıl arın "Sağlık Turizmi Yetki Belgesi" alması mecburi kılınmıştır. Bu belgeye sahip olmayan kuruluşların uluslararası sağlık turizmi faaliyetlerine Bakanlık tarafından son verileceği ifade edilmiştir (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). Sağlık turizmi yetki belgesi, Sağlık Bakanlığ'ı dışında sağlık turizminde faaliyet gösteren aracı kuruluşlar tarafından da verilmektedir (Akoğlan Kozak ve Şahin, 2022). Sağlık turizmi yetki belgesi bulunan sağlık kuruluşları, aracı bir kuruluş olmadan da kendilerine doğrudan başvuruda bulunan sağlık turistlerine hizmet verebilmektedir. Ancak, aracı bir kuruluş aracılığıyla gelen başvurularda; aracı kuruluşun sağlık turizmi yetki belgesinin bulunması, sağlık tesisi ile anlaşmasının mevcut olması ve anlaşma nüshasının İl veya İlçe Sağlık Müdürlükleri aracılığıyla Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğüne iletilmesi gerekmektedir (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). Sağlık turizminde aracı kuruluşlara özellikle medikal turizm kapsamında gereksinim duyulmaktadır. Aracı kuruluşlar, yabancı literatürde "tıbbi seyahat kolaylaştırıcıları" (medical travel facilitators) olarak ifade edilmektedir. Konuya yönelik yapılan çalışmalar, yurtdışında sağlık hizmeti arayışındaki hastaların zaman tasarrufu, güvenilirlik ve geniş bilgi ağına sahip olmaları vb. gerekçelerle seyahat ve rezervasyon işlemlerinde bu araçlardan faydalandıklarını

göstermektedir. Bu kuruluşlar; hastalar için hastane seçimi, ulaşım, konaklama ve gezi gibi turizm organizasyonları ve bakım takibi konularında kolaylık sağlamaktadır (Mishra ve Rana, 2023).

Sağlık turizmi faaliyetlerinin başarıya ulaşması için potansiyel turistlerin genel süreç, haklar ve prosedürler, tedavi hizmetlerinin çeşitliliği ve ücretleri, turizm fırsatları ve hedef ülkeler hakkında doğru bilgilendirilmesi oldukça önemlidir. Zira konu sağlık olduğunda insanların güven duyabilmesi için yeterli bilgiye ulaşabilmesi elzemdir. Bu da günümüzde sosyal medya kanallarıyla doğrudan gerçekleştirilebilmektedir. Özellikle kurumların web siteleri, doğrudan kurumun amaç ve politikalarını yansıtacak şekilde tasarlandığı için kurumu doğrudan pazarlayan bir tanıtım unsuru olarak görülmektedir. Sağlık turizmi hizmeti veren tesisler, web siteleri üzerinden verdikleri hizmetler hakkında ve hizmetlere erişimin nasıl sağlanacağı hakkında potansiyel turistlere doğrudan bilgi verebilmektedir. Ayrıca web sitesine giriş yapan kullanıcıların, ziyaret süresince yaptıkları işlemlerin takibi gerçekleştirilerek potansiyel istekleri ve yönelimleri tespit edilebilmektedir. Bu da işletmelerin stratejilerini ve planlamalarını belirlemelerinde yardımcı olmaktadır. Bu nedenle sağlık turizmi hizmeti veren kurumların web sitelerinin yeterli bilgilendirmeyi yapacak seviyede olması, etkili tanıtım faaliyeti sürdürebilecek nitelikte olması ve tercih edilme oranını arttırarak rekabet üstünlüğü sağlayacak çekicilikte olması oldukça önemlidir. Bu çalışmada, Çanakkale ilindeki sağlık turizmi yetki belgesi bulunan sağlık tesislerinin web siteleri incelenerek, kullanıcı odaklı yeterliliklerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Çanakkale ilinde bulunan sağlık turizmi yetki belgesi bulunan altı sağlık tesisi ele alınmıştır. Bulgular, çalışma kapsamında ele alınan sağlık tesislerinin web sitelerinin, yedi boyut 51 kriterden oluşan bir ölçek aracılığıyla incelenmesi neticesinde elde edilmiştir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Sağlık Turizmi

Sağlık turizmi temel olarak, insanların sağlık hizmeti almak veya sağlık sorunlarına çözüm bulmak amacıyla seyahat ettikleri destinasyonda en az 24 saat kalmak suretiyle uluslararası seyahatler gerçekleştirmesi ve bu seyahatler esnasında turizm olanaklarından yararlanmasını ifade etmektedir (Kantar ve Işık, 2014). Bu turizm türü, bir ülkeden diğerine sağlık hizmeti almak, tıbbi tedavi görmek veya sağlık sorunlarına çözüm bulmak isteyen kişileri kapsamaktadır. Sağlık sektöründe ulusal hizmetlerin yetersiz olması, artan maliyetler ve gelişen ülkelerde daha ucuz ve ulaşılabilir alternatiflerin var olması gibi nedenlerden dolayı başka

ülkelerde sağlık hizmeti alma imkânının ortaya çıkması, potansiyel sağlık turistini bu alternatiflere seyahat etmeye yöneltmiştir (Şafak vd., 2022). Sağlık hizmeti almak için seyahat eden turistin, seyahat ettiği bölgedeki turizm faaliyetlerine katılımı sonucunda bölge ekonomisine de ciddi anlamda katkısı oluşmaktadır. Bu nedenle sağlık turizmi ciddi ekonomik girdi sağlayan bir pazar olarak da görülmektedir. Sağlık tesislerinin bu pazarda varlıklarını kalıcı olarak sürdürebilmek için rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri oldukça önemlidir. Bu nedenle birçok ülke, özellikle son yıllarda sağlık turizmi faaliyetleri üzerinde önemle durmaktadır. Sağlık turizmi kapsamında ele alınan birçok turizm türü bulunmakta, bu turizm türleri Türkiye’de Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı’nın gruplandırmasına göre; medikal turizm, ileri yaş ve engelli turizmi, termal sağlık ve spa wellness turizmi olmak üzere üç ana başlık altında toplanmaktadır (Şengül ve Bulut, 2019). İlgili alanyazındaki güncel çalışmalarda (Bulut ve Şengül, 2019) bu turizm türleri ayrı olarak ele alınmaktadır.

### ***Termal Turizm***

Termal turizm; termomineral su ve çamur banyosu, termal suların içilmesi gibi çeşitli türdeki yöntemlerin kullanıldığı, iklim kürü, fizik tedavi, rehabilitasyon, psikoterapi, gibi destek tedavilerin birleştirilmesi ile yapılan tedavi çeşitlerinin uygulandığı, aynı zamanda termal suların eğlence ve rekreasyon amaçlı kullanıldığı turizm türü olarak tanımlanmaktadır (Aklanoğlu, 2008). Doğal kaynak sularının cilt, eklem ve kas sorunlarının tedavisinde kullanılıyor olması ve sağlık açısından tedavi edici etkisinin bulunması termal turizmi bir sağlık turizmi çeşidi olmasına neden olmaktadır (Gülenç, 2023). Zaman içerisinde termal turizm faaliyetlerini arttırmak amacıyla planlanan teşvikler ve stratejiler, bu turizm türünün gelişmesinde büyük rol oynamıştır. Özellikle Türkiye Turizm Stratejisi 2023 sonrasında belirlenen termal turizm gelişim bölgeleri ile termal turizm tesis sayısında ve termal turizm faaliyetlerinde ciddi artış görülmüştür (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007).

### ***Üçüncü Yaş (Geriatric) Turizmi***

Üçüncü yaş turizmi, 65 yaş ve üzeri insanların özellikle son yıllarda artış gösteren yaş ortalamalarına paralel olarak gelişim gösteren ve bu yaş grubunda bulunan turistlerin bakımını gerektiren tedavi hizmetlerini almasını kapsayan bir sağlık turizmi çeşididir (Akoğlan Kozak vd., 2019). Üçüncü yaş turistleri, boş zamanlarının çok olması, ekonomik güçlerinin genç nesle göre fazla olması gibi etkenlerden dolayı dünyada büyük bir pazar oluşturmaktadır. Dünya yaşlı nüfusunun artış hızı da göz önüne alındığında, turizm planlamalarının bu turizm türüne yönelik

düzenlenmesi kaçınılmazdır (Akbaş vd., 2018). Bu turizm türünde yaşlı bakım hizmetleri, rehabilitasyon merkezlerinde konaklama hizmetleri ve özel gereksinimli insanlar için düzenlenen gezi turları gibi birçok faaliyet gerçekleştirilmektedir. Türkiye’de üçüncü yaş turizminin sağlık turizmi kapsamında ele alınması, bu turizm türünün yaşlı bireylere yönelik bakım ve rehabilitasyon hizmetleri üzerine yoğunlaşmış olduğunu göstermektedir (Özkan, 2019).

### ***Engelli Turizmi***

Engelli turizmi alanyazında, “engelsiz turizm” ve “erişilebilir turizm” kavramları ile de ele alınmaktadır. Engelli turizmi; engellilik durumu teşkil edebilecek birtakım kısıtlılığa sahip bireylerin, turizm mal ve hizmetlerinden eşitlik çerçevesinde faydalanabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Darcy ve Dickson, 2009). Günümüzde turistik destinasyonların, turizm ürün ve hizmetlerinin herkes için erişilebilir olması gerekmektedir (Acuner ve Tayfun, 2016). Dünya Sağlık Örgütü’nün [WHO] (2021) verilerine bakıldığında engelli birey sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir. Engelli bireylerin çokluğu ve sağlık hizmetlerine olan bağımlılığı, engelli turizmini sağlık turizmi kapsamına almakta ve dünya genelinde büyük bir pazar oluşturmaktadır.

### ***Medikal Turizm***

Kişilerin istedikleri sağlık hizmetlerinin kendi ülkelerinde verilmemesi, hizmet fiyatlarının kendi ülkelerinde yüksek olması, bu hizmetler verilse bile kendi sigortalarının kapsamında olmaması sebebiyle kişilerin başka ülkelere tedavi olmak amacıyla yaptıkları belli bir amaca yönelik seyahatlere medikal turizm denilmektedir (Bookman ve Bookman, 2007; Binler, 2015). Medikal turist ise termal turist gibi sağlığını arttırma veya dinlenme isteğinden ziyade sağlık sorunlarının çözümü için tıbbi tedavilere ihtiyaç duyan kişi olarak tanımlanmaktadır (Yirik, 2014). Türkiye medikal turizm noktasında rekabet ettiği ve pazarda ciddi pay sahibi ülkeler arasında önemli bir konuma gelmeyi başarmıştır. Bu başarının arkasında sağlık turizmi odaklı turizm planlamalarının ve stratejilerinin geliştirilmesi büyük rol oynamaktadır. Bu planlamaların başında, 13 Temmuz 2017 tarihinde yürürlüğe giren ve 30123 sayılı Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik’in 5. maddesinde belirtilen sağlık turizmi yetki belgesi gelmektedir. Bu yönetmelik ile uluslararası sağlık hizmeti vermek isteyen tesislere bu belgeye sahip olma şartı getirilmiştir (Uluslararası Sağlık Hizmetleri Anonim Şirketi [USHAŞ], 2023). Günümüzde Türkiye’de güncel olarak 3846 sağlık turizmi yetki

belgesine sahip tesis uluslararası sağlık turistlerine hizmet vermektedir (Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı, 2024).

## 2.2. Türkiye’de Sağlık Turizmi ve Dünya’daki Yeri

Türkiye’de Cumhuriyet döneminde kaplıcaların kullanılması, sağlık turizminin ilk temelleri olarak kabuk edilmektedir. Türkiye’deki sağlık turizminin tarihsel gelişimi 1923-1962 yılları arasında kaplıca merkezlerinin açılmaya başlaması, 1963-1983 yıllarında sosyal termalizm uygulamalarının gündeme gelmesi, 1985-2000 yılları arasında sağlık turizmüne yönelik teşvik politikalarının geliştirilmesi ve 2001-2023 yılları arasında sağlık turizmde reformların yapılması ve eylem planlarının hazırlanması olarak dört önemli döneme ayrılarak ele alınmaktadır (Gülenç, 2023). Türkiye, günümüzde dünyada sağlık turizmüne gerekli önemi veren ve faaliyetler noktasında iyi bir pazar payına sahip olan ülkelerden biridir. Türkiye’yi 2019 yılında sağlık turizmi ve turistin sağlığı kapsamında 701.046 hasta ziyaret etmiş; toplamda 1.492.438 Amerikan doları gelir elde edilmiştir. Buna karşın 2023 yılının ilk iki çeyreğinde Türkiye’yi ziyaret eden sağlık turisti sayısı 701.046 iken elde edilen gelir 1.033.942 Amerikan doları olmuştur (Uluslararası Sağlık Hizmetleri Anonim Şirketi [USHAŞ], 2023). Uluslararası medikal turizm endeksine göre Türkiye 46 destinasyon arasında 30’uncu sırada yer almaktadır (Medical Tourism Index, 2021). Türkiye endekste yer alan diğer 29 ülkeye oranla hizmet ve kalite noktasında iyi bir imaja ve üstünlüğe sahip değildir. Ancak turizm ürünlerinin ve tedavi fiyatlarının uygun olması Türkiye’nin en önemli rekabet avantajını oluşturmaktadır. Sağlık tesislerinin hizmet ve kalite noktasında güvenilirliğini belirleyen en önemli unsur, akreditasyon kuruluşlarıdır. Uluslararası geçerliliğe sahip en önemli akreditasyon kuruluşu Joint Commission International [JCI] (2024) verilerine göre Türkiye üye ülkeler arasında 40 akredite olmuş sağlık tesisi ile yedinci sırada yer almaktadır. Türkiye 2012 yılında JCI akreditasyonuna sahip 47 tesis ile Dünya’daki JCI akreditasyonu olan tesislerin %10’luk bir kısmını oluşturmaktaydı (Zengingönül vd., 2012). Bu oranın günümüzde Dünya genelinde 1019 tesis içerisinde 40 tesis ile %3,9’a gerilediği görülmektedir (Joint Commission International [JCI], 2024). Türkiye’ye seyahat eden uluslararası sağlık turistlerinin en çok tercih ettiği klinik branşlar sırasıyla kadın hastalıkları, iç hastalıkları, göz hastalıkları, tıbbi biyokimya, genel cerrahi, diş hekimliği, ortopedi ve travmatoloji, enfeksiyon hastalıkları ve kulak-burun-boğaz şeklindedir (Uluslararası Sağlık Hizmetleri Anonim Şirketi [USHAŞ], 2023). 13 Temmuz 2017 tarihli ve 30123 sayılı Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik’in 5. maddesinde; uluslararası sağlık turizmde faaliyet gösterebilmek için sağlık hizmeti kuruluşlarının ve aracılarn “Sağlık Turizmi Yetki Belgesi” alması mecburi kılınmıştır. Bu

belgeye sahip olmayan kuruluşların uluslararası sağlık turizmi faaliyetlerine Bakanlık tarafından son verileceği ifade edilmiştir (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). Bu nedenle sağlık turizmi hizmeti verebilmek için kurumların sağlık turizmi yetki belgesine sahip olması gerekmektedir. Günümüzde Türkiye’de güncel olarak 3846 sağlık tesisi sağlık turizmi yetki belgesine sahiptir (Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı, 2024).

Sağlık turizmi yetki belgesi, Sağlık Bakanlığı dışında sağlık turizminde faaliyet gösteren aracı kuruluşlar tarafından da verilmektedir (Akoğlan Kozak ve Şahin, 2022). Bahsi geçen kuruluşlar, hasta ile sağlık tesisi arasında aracılık faaliyetinde bulunan, hasta ile direkt temas kuran kişiler veya danışman firmalardır. İlgili araçların turistlere vize, ulaşım, konaklama, hastane seçimi gibi konularda hizmet verme, seyahat acenteleri ve sigorta şirketleri ile poliçe sahipleri arasında bağlantı sağlama ve ani gelişen durumlarda hastalara hizmet verme gibi temel görevleri mevcuttur. Aracı kuruluş olarak ilgili yönetmelikte “...sağlık turizmi koordinatörü, sağlık turizmi brokeri, sağlık turizmi acentesi, tıbbi seyahat araçları, sağlık turizmi şirketi...” sayılmaktadır (Kundury vd., 2024). Araştırmanın kapsamı olan Çanakkale ilinde ise sağlık turizmi hizmeti verme hakkına sahip olan, kısacası sağlık turizmi yetki belgesi bulunan altı sağlık tesisi bulunmaktadır.

### 2.3. İlgili Çalışmalar

Alanyazında sağlık turizmi yetki belgesi alan kurumların web sitelerinin analiz edildiği birçok çalışma bulunmaktadır. Bunlar sağlık turizmi faaliyetlerini uygulayan sağlık tesisleri ve bu hizmetin gerçekleşmesi için faaliyet gösteren aracı kurumları kapsamaktadır. Sağlık turizmi faaliyetlerinin gerçekleşmesinde, sağlık hizmetlerini uygulayan sağlık tesislerinin yanında bu hizmet ve ürünlerin organizasyonunu ve satışını düzenleyen acentelerin de ciddi bir rolü vardır.

Bu kapsamdaki ilk çalışma Maifredi ve diğerleri (2010) tarafından sağlık tesislerinin web sitelerinin genel özelliklerini ve kullanıcı yönelimlerini ortaya çıkartmak amacıyla yapılmıştır. Çalışma sonucunda, araştırma kapsamında incelenen 1265 tesisten sadece 763 tesisin web sitesinin aktif olduğu, geri kalan tesislerin aktif bir web sitesine sahip olmadıkları tespit edilmiştir. Çalışmada özellikle online randevu sisteminin tesislerin büyük bir çoğunluğunda yetersiz olduğuna dikkat çekilmiştir. Mason ve Wright (2011) ise sağlık tesislerinin tıbbi prosedürlerin yararları ve riskleri hakkındaki bilgileri nasıl aktardıklarını, güvenilirliği nasıl sağladıklarını ve tüketiciler için ne ölçüde etkileşim özellikleri içerdiğini anlamak amacıyla yine web sayfaları üzerinden bir araştırma yapmışlardır. Sonuç olarak sağlık tesislerinin web



sitelerinin tıbbi prosedürlerin faydalarını büyük ölçüde tanıtırken, risklere yeteri kadar yer vermediğini ve bu hizmetlerin güvenilirliğine ilişkin verilen bilgilerin yetersiz kaldığını tespit etmişlerdir. Birdir ve Buzcu'nun (2014) çalışmalarına bakıldığında sadece JCI belgesine sahip sağlık turizmi işletmelerinin web sitelerinin incelendiği dikkat çekmektedir. Sonuç olarak özellikle incelenen hastanelerde ISO ve JCI sertifikalarının kullanımının az olduğunu tespit etmişlerdir. Genel anlamda hastaneler için iyi tasarlanan, yabancı dil opsiyonu bulunan, sürekli güncellenen, sağlık ile ilgili gelişmeleri takip eden ve yansıtan, fiyat ve hastane konusunda tam bilgi veren ve yönlendirme sağlayan, kaliteyi önemli gören ve kalite konusunda alınan belgeler hakkında bilgi veren bir web sitesinin, sağlık turizminde faaliyet gösteren kurumlar için önem arz ettiğini belirtmişlerdir. Mesci ve Sağlık (2020), JCI akreditasyon sertifikasını hastanelerin web siteleri ve sosyal medyada yer alan hesapları üzerinden incelemişlerdir. Çalışma sonucunda araştırmacılar JCI akreditasyonu bulunan sağlık tesislerinin web sitelerinde ve sosyal medya hesaplarında logo, hekim ve hekim dışı personel bilgisi ile hasta yorumlarının ön plana çıktığını, ISO sertifikasına yönelik bilginin ve hasta memnuniyet düzeyini gösteren bilgilerin bulunmasına rağmen yeterli olmadığını tespit etmişlerdir. Ayrıca, hasta hakları ve sorumlulukları hakkında kurumsal hastanelerin yeterli olduğu, kurumsal olmayan hastanelerin ise yetersiz olduğu tespit edilmiş, tesislerde kalış süresi ve fiyat hakkında hiçbir bilgiye ulaşılamadığını belirtmişlerdir.

Sonraki yıllarda Frederick ve Gan (2015) yaptıkları çalışmalarında uluslararası sağlık turizmi araçlarını yine web siteleri üzerinden gerçekleştirmişlerdir. Bu sayede farklı ülkelerdeki kurumların farklı pazarlama ve tanıtım odakları kullandıklarını tespit etmişlerdir. Örneğin, Kuzey Amerika'da bulunan kurumların web sitelerinde daha çok hedef pazar ülkeyi öne çıkarttıkları ancak Asya'daki aracı kurumların daha çok turist yorumlarını öne çıkarttıkları görülmüştür. Avrupa'daki ve Afrika'daki kurumların ise, randevu oluşturulması üzerine gerekli bilgilerin ve turistik gezi faaliyetlerinin düzenlenmesi gibi hizmetleri ön plana çıkardıkları tespit edilmiştir. Web siteler üzerinden yapılan bir başka çalışma ise Moghavvemi ve diğerleri (2017) tarafından gerçekleştirilmiştir. Asya'daki üç rakip ülke olan Hindistan, Malezya ve Tayland'da bulunan medikal turizmi teşvik eden sağlık tesislerinin web sitelerini inceleyerek, tesislerin kendilerini çevrimiçi olarak nasıl sunduklarını anlamaya çalışmışlardır. Yazarlar ayrıca, medikal turistlerin algılanan ihtiyaçlarına doğru bir şekilde hitap etmenin yollarını ortaya çıkartmayı amaçlamışlardır. Bu bağlamda çalışma kapsamında belirlenen 51 hastanenin web sitelerinin içeriği, "hastane bilgileri ve tesisleri", "kabul ve tıbbi hizmetler", "etkileşimli çevrimiçi hizmetler", "dış faaliyetler" ve "teknik öğeler" olmak üzere beş boyut altında

incelenmiştir. Web sitelerinin görme ve işitme engelliler için tasarlanmamış olmasının eksiklik olduğu belirtilen çalışmada, incelenen web sitelerinin ülkeler arasında farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Aynı şekilde, Kaygısız (2021) da çalışmasında sağlık turizmi yetki belgesi bulunan 89 acentenin web sitesi üzerinden bir inceleme gerçekleştirmiştir. İncelemede, Temizkan ve Konak (2018) tarafından kullanılan yedi boyut altında 43 ifadeden oluşan değerlendirme formu seyahat acentelerine uyarlanarak altı boyut ve 30 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Sonuç olarak incelenen web sitelerinin çoğunda kurum bilgisi, hizmet bilgisi ve kolaylaştırıcı işlemler bölümlerinin bulunmasına rağmen finansal bilgiler bölümünün yer almadığı tespit edilmiştir. Çalışma sonunda, genel anlamda bütün acentelerin web sitelerini bilgilendirme amacıyla kullandıkları belirtilmiştir. Tekingündüz ve diğerleri (2021) tarafından yapılan web tabanlı başka bir çalışmada ise sağlık turizmi açısından özel hastaneler ve vakıf üniversitesi hastanelerinin devlet hastanelerine oranla gerekli hazırlık ve altyapıya daha çok sahip olduğu belirtilmiştir. Aynı şekilde Şafak ve diğerleri (2022) de çalışmalarında web sitelerini kullanmışlardır. Çalışma sonucunda web sitelerinde hekimler hakkında bilgi, site içi arama özelliği, vizyon ve misyon ile kurumsal bilgilere daha çok yer verildiği ve özellikle “site içi arama”, “yabancı dil seçeneği” ve “sosyal ağ iletişim bağlantıları” gibi bazı kriterlerin bölge ve kurumun türüne göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca, hekim dışı sağlık personeli hakkında daha çok bilgi verilmesi gerektiği ve tedavi fiyatlarının daha açık bir şekilde paylaşılması gerektiği belirtilmiştir. Özyurt (2022) çalışmasında belirlediği altı ilde yer alan ve sağlık turizmi yetki belgesi bulunan sağlık tesislerini, Maifredi ve diğerlerinin (2010) geliştirmiş oldukları ölçek aracılığıyla yine web sayfaları aracılığı ile değerlendirmiştir. Analizler sonucunda kamu hastanelerinin kriterlerin %60’ını karşıladığı fakat tüm hastanelerin genel ortalamasının %54 olduğunu belirtmiştir. Bu bağlamda, yüzyüze yapılan görüşmelerle web sitelerinden elde edilen yukarıdaki bilgilere yakın sonuçlara ulaşılan son dönem başka bir çalışma ise (Akoğlan Kozak ve Şahin, 2022) Mersin’deki 10 hastane kapsamında gerçekleştirilmiştir. Ulaşılan bulgular, hastanelerde sağlık turizmi hizmeti almak isteyenlere gerekli destek işlemlerinin verildiği, tercüme hizmetleri, otel hizmetleri, tedavi sonrası takip hizmetleri ve transfer hizmetlerini verdiklerini göstermiştir. Ayrıca, yetki belgesi ile sağladığı standartlar nedeniyle işlerin kalitesinde artış, rekabette üstünlük ve resmi fiyatlamada kolaylık sağladığı yönünde olumlu görüşlere de ulaşılmıştır.

### 3. Yöntem

Kurumların web siteleri, doğrudan kurumun amaç ve politikalarını yansıtacak şekilde tasarlandığı için kurumu doğrudan pazarlayan bir tanıtım unsuru olarak görülmektedir. Web

siteleri aracılığıyla potansiyel hastalar ile iletişim kurulabilmekte, marka bilinirliği oluşturulabilmekte, arama motorlarında üst sıralarda yer alınabilmekte ve kaliteli içerikler sunulabilmektedir. Bu durum, diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık turizmi sektöründe de sağlık tesislerine rekabet avantajı sağlamak ve tesise daha fazla hasta kazandırılmasına yardımcı olmaktadır. Bu nedenle sağlık turizmi faaliyetinde bulunan sağlık tesislerinin web sitelerinin potansiyel kullanıcılar tarafından etkili ve verimli bir şekilde kullanılabilir ve erişilebilir olması oldukça önem arz etmektedir.

### 3.1. Araştırmanın Türü

Bu çalışmada Çanakkale ilinde bulunan sağlık turizmi yetki belgesine sahip tesislerin web siteleri, içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir.

### 3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışma, Çanakkale ilindeki sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerinin web sitelerinin incelenerek, kullanıcı odaklı yeterliliklerinin tespit edilmesini amaçlamıştır. Bu kapsamda araştırmanın evrenini Türkiye’de sağlık turizmi yetki belgesi bulunan sağlık tesisleri, örneklemini ise Çanakkale ilinde sağlık turizmi yetki belgesi bulunan sağlık tesisleri oluşturmaktadır. Uluslararası Sağlık Hizmetleri Anonim Şirketi (USHAŞ) ve Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı’ndan (2024) elde edilen güncel bilgiler doğrultusunda Çanakkale ilinde sağlık turizmi yetki belgesi bulunan bir kamu üniversitesi hastanesi, bir muayenehane, bir özel hastane ve üç kamu hastanesi olmak üzere toplamda altı sağlık tesisi bulunmaktadır. Bunlar; T.C. Sağlık Bakanlığı Mehmet Akif Ersoy Devlet Hastanesi, T.C. Sağlık Bakanlığı Biga Devlet Hastanesi, T.C. Sağlık Bakanlığı Ayvacık Devlet Hastanesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi, Özel Medikal Park Çanakkale Hastanesi, özel bir dış muayenehanesidir.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

İlgili alanyazın ışığında “genel bilgiler”, “paydaş bilgileri”, “hizmet bilgileri”, “kolaylaştırıcı işlemler”, “finansal bilgiler”, “güncellik ve bilgilendirme”, “genel riskler” olmak üzere yedi başlık altında 51 kriterden oluşan bir ölçek oluşturulmuştur. Araştırmada kullanılan bu ölçek; Kaygısız (2021) tarafından sağlık turizmi yetki belgesi bulunan seyahat acentelerinin web sitelerinin değerlendirilmesi için kullanılan altı boyut 30 kriterden oluşan ölçek ile Şafak ve diğerleri (2022) tarafından sağlık turizmi yetki belgesi sağlık tesislerinin web sitelerinin incelenmesi için kullanılan altı boyut 23 kriterden oluşan ölçek esas alınarak düzenlenmiştir.

Belirlenen yedi başlık altındaki 51 kriter, potansiyel sağlık turistlerinin tercihlerini etkileyecek olan bilgilerin web sitelerinde bulunma düzeylerini ölçmek üzere tasarlanmıştır.

### 3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma Türkiye’de bulunan sağlık turizmi yetki belgesine sahip tüm tesisleri temsil etmemektedir. Aynı zamanda sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kurumların web siteleri de araştırma kapsamına dahil edilmemiştir.

### 3.5. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamındaki altı tesisin mevcut web siteleri 22.11.2023 ile 20.01.2024 tarihleri arasında bu yedi başlık altındaki 51 kriter bağlamında incelerken içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında incelenen tesisler ve web siteleri Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1.** Araştırma Kapsamındaki Sağlık Tesisleri, Nitelikleri ve Web Site Adresleri

<i>Sağlık Tesisleri</i>	<i>Tesis Niteliği</i>	<i>Sağlık Tesisleri Web Sayfası</i>
Çanakkale		<a href="https://hastane.comu.edu.tr/">https://hastane.comu.edu.tr/</a>
Onsekiz Mart Üniversitesi Hastanesi	Üniversite Hastanesi	
Özel bir diş muayenehanesi	Muayenehane	<a href="http://www.dentistcanakkale.com/">http://www.dentistcanakkale.com/</a>
Özel Medicalpark Çanakkale Hastanesi	Özel Hastane	<a href="https://www.medicalpark.com.tr/canakkale-hastanesi/h-38">https://www.medicalpark.com.tr/canakkale-hastanesi/h-38</a>
T.C. Sağlık Bakanlığı Ayvacık	Kamu Hastanesi	<a href="https://ayvacikdh.saglik.gov.tr/">https://ayvacikdh.saglik.gov.tr/</a>

---

Devlet

Hastanesi

T.C. Sağlık

Kamu Hastanesi

<https://bigadh.saglik.gov.tr/>

Bakanlığı Biga

Devlet

Hastanesi

T.C. Sağlık

Kamu Hastanesi

<https://canakkaledh.saglik.gov.tr/>

Bakanlığı

Çanakkale

Mehmet Akif

Ersoy Devlet

Hastanesi

---

#### 4. Bulgular ve Tartışma

Araştırma kapsamında ele alınan Çanakkale ilindeki sağlık turizmi yetki belgesi bulunan altı sağlık tesisinin web siteleri, araştırma için belirlenen yedi başlık altındaki 51 kriterden oluşan ölçek bağlamında, her başlık birbirinden ayrı ele alınarak incelenmiştir. İnceleme sonucunda elde edilen bulgular tartışılarak aşağıda belirtilmiştir.

##### 4.1. Genel Bilgiler

Genel bilgiler başlığı altında logo-markalama sembolü, tarihçe-hakkımızda, telefon numarası, adres bilgisi, harita, kurum tanıtım fotoğraf ve videosu, vizyon, misyon ve değerler, kalite politikası, ISO sertifikası, kişisel verilen korunması hakkında aydınlatma metni, uluslararası hasta haklarına yönelik bilgi, ülkeyi-şehri ve turistik unsurları tanıtan fotoğraf ve video, hasta yorumları olmak üzere toplamda 14 kriter belirlenmiştir. Bu başlık altında, potansiyel sağlık turistleri üzerinde sağlık tesisleri hakkında genel bir izlenim yaratacak ve temel bilgilendirmeyi sağlayacak kriterler ele alınmıştır. Bu inceleme sonucunda ulaşılan verilere ilişkin bilgiler Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2.** Genel Bilgiler Başlığı Altındaki Kriterlere Göre İnceleme Sonuçları

<i>Sıra</i>	<i>Kriter</i>	<i>Toplam Tesis Sayısı: 6</i>			
		<i>Var</i>		<i>Yok</i>	
		<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
1	Logo-Markalama Sembolü	6	100	0	0
2	Tarihçe-Hakkımızda	5	83,3	1	16,7
3	Telefon Numarası	6	100	0	0
4	Adres Bilgisi	6	100	0	0
5	Harita	6	100	0	0
6	Kurum Tanıtım Fotoğraf/Video	4	66,7	2	33,3
7	Vizyon, Misyon, Değerler	5	83,3	1	16,7
8	Kalite Politikası	6	100	0	0
9	ISO Sertifikası	1	16,7	5	83,3
10	Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Aydınlatma Metni	3	50	3	50
11	Uluslararası Hasta Haklarına Yönelik Bilgi	0	0	6	100
12	Ülkeyi/Şehri Tanıtın Bilgi (Harita/Fotoğraf/Video)	1	16,7	5	83,3
13	Turistik Unsurları Tanıtın Bilgi (Harita/Bilgi/Video)	1	16,7	5	83,3
14	Hasta Hikayeleri/Yorumları	0	0	6	100

*n: Tesis Sayısı*

İncelenen web sitelerinde, tesislerin tamamında logo ve markalama sembolü, telefon numarası, adres bilgisi, harita bilgisi ve kalite politikası bulunduğu tespit edilmiştir. Logolar genellikle web sitelerinin sol üst kısmında sabit bir şekilde bulunmaktadır. Telefon numaraları iletişim bilgileri kısmında ve ana sayfaların en alt kısmındaki sabit bölümlerde yer almaktadır. Tesislerin açık adresleri ulaşım ve iletişim bilgileri kısmında yer alırken, Google ve Apple harita uygulamaları üzerinden harita bilgisi verildiği görülmüştür. Kalite politikasına web sitelerinde tesis hakkında bilgilerin aktarıldığı kısımda ve kalite yönetimi hakkında bilgi veren sekmelerde yer verilmiştir. Tarihçe-hakkımızda ve misyon, vizyon, değerler kriterlerine incelenen tesislerin %83,3'ünde yer verilirken %16,7'sinde yer verilmediği görülmüştür. Bu bilgilere özel diş muayenehanesi dışındaki tüm tesisler yer vermektedir. Bu bilgiler ışığında tesisler kuruluşlarından itibaren süregelen tarihçeleri hakkında bilgi verirken üstlendikleri misyon ve çizdikleri vizyon hakkında bilgiler vermektedir. Web sitelerinde tanıtım için fotoğraf ve video bulunan tesislerin oranı %66,7 olarak görüntülenirken, tesislerin %33,3'lük kısmının ise web sitelerinde tesis ile ilgili fotoğraf ve videolara yer vermediği dikkat çekmektedir. Tesis tanıtımı için yer verilen fotoğraf ve videolar sayı olarak az olmakla birlikte tanıtım noktasında dikkat çekecek niteliklere sahip olmadığı da görülmektedir. Kişisel verilerin korunması hakkındaki aydınlatma metnine web sitelerinde yer veren tesislerin oranı %50'dir. Tesislerin yarısının web sitelerinde bu kritere yer vermediği görülmektedir. Ülkeyi şehri ve turistik unsurları tanıtan içeriklerin tesislerin %16,7'sinin web sitesinde bulunduğu tespit edilmiştir. Özel diş muayenehanesi dışında bu kriterlere yer veren tesis bulunmamaktadır. ISO Sertifikasına web sitelerinde yer veren tesislerin oranının da %16,7 olduğu dikkat çekmektedir. ISO sertifikasına yalnızca Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nin yer verdiği görülmektedir. Son olarak uluslararası hasta haklarına yönelik bilgi ve hastaların yorumları ile ilgili bilgilere tesislerin hiçbiri tarafından yer verilmemiştir.

#### 4.2. Paydaş Bilgileri

Paydaş bilgileri başlığı altında paydaş bilgisi, ziyaretçi bilgisi, tesis hekimleri bilgisi, hekim dışı sağlık personeli bilgisi, hasta hakları ve sorumluluklarına ait bilgi olmak üzere toplamda beş kriter belirlenmiştir. Bu başlık altında kurumun sürdürdüğü operasyon kapsamında eşgüdüm içerisinde olduğu paydaşlar hakkında bilgileri içeren kriterler ele alınmıştır. Bu inceleme sonucunda elde edilen veriler Tablo 3'te sunulmuştur.

**Tablo 3.** Paydaş Bilgileri Başlığı Altındaki Kriterlere Göre İnceleme Sonuçları

<i>Sıra</i>	<i>Kriter</i>	<i>Toplam Tesis Sayısı: 6</i>			
		<i>Var</i>		<i>Yok</i>	
		<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
1	Paydaş Bilgisi	6	100	0	0
2	Ziyaretçi Bilgisi	0	0	6	100
3	Tesis Hekimleri Bilgisi	6	100	0	0
4	Hekim Dışı Sağlık Personeline Ait Bilgi	5	83,3	1	16,7
5	Hasta Hakları ve Sorumluluklarına Ait Bilgi	5	83,3	1	16,7

***n: Tesis Sayısı***

İncelenen web sitelerinde tesislerin %100'ünde paydaş bilgileri ve tesis hekimleri hakkında bilgilerin bulunduğu tespit edilmiştir. Paydaşlar hakkında tesisler web sitelerinde daha çok birlikte çalıştıkları kamu kurumları, ödeme seçenekleri açısından ise bankalar ve sigorta şirketleri hakkında bilgiler bulundurmaktadır. Ziyaretçiler hakkında bilgilere hiçbir tesis yer vermemiştir. Tesis hekimleri hakkında bilgiye incelenen tesislerin %100'ü yer vermiştir. Tıbbi birimlerde görevli hekimlerin listesi ve hekimler hakkında eğitim ve donanım açısından bilgi her tesisin web sitesinde yer almaktadır. Bu kriterin, tesislerin özellikle üzerinde durduğu ve web sitelerinde yer verdiği bir kriter olduğu görülmektedir. Hekim dışı personele yönelik bilgilere tesislerin %83,3'ü yer vermiştir. Hekim dışı personel çoğunlukla yardımcı sağlık personelleri ve hemşirelerden oluşmaktadır. Bu personeller hakkında görevli olduğu birim, görevi ve ismi hakkında bilgiler bulunmakta kişisel ve eğitimi hakkında bilgilere yer verilmemektedir. Hasta hakları ve sorumlulukları hakkında bilgilere tesislerin %83,3'ü web sitelerinde yer vermektedir. Genellikle hasta hakları ve sorumlulukları hakkında genel bilgiler verilirken ek olarak hasta hakları yönetmeliği de web sitelerinde yer almaktadır. Ancak bu yönetmelik uluslararası sağlık turistlerini doğrudan kapsamamaktadır.



### 4.3. Hizmet Bilgileri

Hizmet bilgileri başlığı altında hizmet bilgisi, akreditasyon bilgisi (JCI), medikal teknolojiler, tedavi paketlerine yönelik bilgi, hastalara konaklama, ulaşım ve gezi turları hizmeti sunulduğuna yönelik bilgi ve yiyecek içecek bilgisi olmak üzere sekiz adet kriter belirlenmiştir. Hizmet bilgisi başlığı altında potansiyel sağlık turistlerine hangi hizmetlerin sunulduğu belirlemek üzere belirlenen kriterler ele alınmıştır. Bu inceleme sonucunda ulaşılan verilere ilişkin bilgiler Tablo 4’te sunulmuştur.

**Tablo 4.** Hizmet Bilgileri Başlığı Altındaki Kriterlere Göre İnceleme Sonuçları

Sıra	Kriter	Toplam Tesis Sayısı: 6			
		Var		Yok	
		n	%	n	%
1	Hizmet Bilgisi	6	100	0	0
2	Akreditasyon Bilgisi (JCI)	0	0	6	100
3	Medikal Teknolojiler	4	66,7	2	33,3
4	Tedavi Paketlerine Yönelik Bilgi	2	33,3	4	66,7
5	Hastalara Konaklama Hizmeti Sunulduğuna Yönelik Bilgi	0	0	6	100
6	Hastalara Ulaşım Hizmeti Sunulduğuna Yönelik Bilgi	0	0	6	100
7	Hastalara Gezi Turları Hizmeti Sunulduğuna Yönelik Bilgi	0	0	6	100
8	Yiyecek-içecek Bilgisi	0	0	6	100

*n: Tesis Sayısı*

Hizmet bilgileri kapsamında tesisler web sitelerinde verdikleri hizmetin genel anlamda açıklamasına yer vermektedir. Bu bilgiler daha çok verilen sağlık hizmetlerini kapsamaktadır. Akreditasyon (JCI) bilgisine hiçbir tesisin web sitesinde yer verilmemiştir. Yalnızca Medicalpark Çanakkale Hastanesi web sitesinden markanın genel ana sayfasına aktarım gerçekleştirildiğinde JCI sertifikası hakkında bilgi bulunmaktadır. Potansiyel turistlere ve hastalara yönelik ulaşım, konaklama ve gezi turları hizmeti sağlandığına yönelik bilgi tesis web sitelerinin hiçbirisinde bulunmamaktadır. Kamu hastanelerinin web sitelerinde doğum yapan annelere özel konaklama imkanlarının bulunduğunu gösteren bir sekme bulunmaktadır. Ancak bu hizmet sağlık turizmi bağlamında ele alınmamaktadır. Yine yiyecek içecek bilgisine hiçbir tesisin web sitesinde rastlanmamaktadır. Kamu hastaneleri ve Üniversite Kamu Hastanesi niteliğindeki tesislerde personel yemek listeleri paylaşılmaktadır. Bunun yanı sıra kamu hastanelerinin web sitelerinde yemek listesi başlığı altında bilgiler paylaşılmış ancak en güncel paylaşım 2023 yılı eylül ayına ait olduğu için bu güncel bir bilgi olarak ele alınamamaktadır. Sağlık turistine yönelik yiyecek içecek hizmeti ile ilgili bilgi hiçbir tesisin web sitesinde yer almamaktadır. Medikal teknolojilere tesislerin %66,7'si web sitelerinde yer vermiştir. Kullanılan yenilikçi tedavi yöntemleri ve uygulama için mevcut medikal teknolojik cihazlar hakkında bilgiler bulunmaktadır. Son olarak tedavi paketlerine yönelik bilgi tesislerin %33,3'ünün web sitesine yer almaktadır. Tedavi paketlerine yönelik bilgiler ve ücretler euro ve dolar para birimi üzerinden gösterilmektedir.

#### **4.4. Kolaylaştırıcı Hizmetler**

Kolaylaştırıcı hizmetler başlığı altında sağlık turizmi sekmesi, site içi arama, dil seçeneği, e-randevu, sıkça sorulan sorular, canlı yardım, hasta memnuniyet anketi, öneri ve şikâyet sekmesi, iletişim formu ve sosyal ağ iletişim bağlantıları olmak üzere 11 adet kriter belirlenmiştir. Kolaylaştırıcı işlemler başlığı altında potansiyel sağlık turistlerinin hizmeti satın alma ve bilgilere ulaşma sürecini kolaylaştıracak hizmetlerin varlığını tespit etmek adına belirlenen kriterler incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda ulaşılan verilere ilişkin bilgiler Tablo 5'te yer almaktadır.

**Tablo 5.** Kolaylaştırıcı Hizmetler Başlığı Altındaki Kriterlere Göre İnceleme Sonuçları

Sıra	Kriter	Toplam Tesis Sayısı: 6			
		Var		Yok	
		n	%	n	%
1	Sağlık Turizmi Sekmesi	1	16,7	5	83,3
2	Site İçi Arama	5	83,3	1	16,7
3	Dil Seçeneği	4	66,7	2	33,3
4	Randevu İşlemleri	4	66,7	2	33,3
5	E-Randevu	5	83,3	1	16,7
6	Sıkça Sorulan Sorular	0	0	6	100
7	Canlı Yardım	0	0	6	100
8	Hasta Memnuniyet Anketi	1	16,7	5	83,3
9	Öneri / Şikâyet Sekmesi	4	66,7	2	33,3
10	İletişim Formu	1	16,7	5	83,3
11	Sosyal Ağ İletişim Bağlantıları	5	83,3	1	16,7

**n: Tesis Sayısı**

Kolaylaştırıcı hizmetler başlığı altında incelenen web sitelerinde tesislerin %83,3'ünün site içi arama özelliği, e-randevu sekmesi ve sosyal ağ iletişim bağlantılarına yer verdiği tespit edilmiştir. Site içi arama özelliği ve e-randevu sekmesi sadece özel dış muayenehanesi web sitesinde bulunmamaktadır. Sosyal ağ iletişim bilgileri ise sadece Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi web sitesinde bulunmamaktadır. Diğer tesislerin iletişim bilgileri kapsamında ve ana sayfada sosyal ağ iletişim bağlantıları bulunmaktadır. Bu bağlantılar tesislere göre değişiklik göstermekte çoğunlukla e-posta adresleri, WhatsApp iletişim bağlantıları ve Instagram bağlantıları kullanılmaktadır. Dil seçeneği, randevu işlemleri hakkında bilgi ve öneri-şikâyet sekmesi ise tesislerin %66,7'sinin web sitesinde bulunmaktadır. Dil seçeneklerinin web sitelerinde Türkçe başta olmak üzere İngilizce, Almanca, Arapça, Arnavutça, Bulgarca, Makedonca olarak çeşitlendiği görülmektedir. Randevu işlemleri

hakkında bilgiler hasta işlemleri ve hasta rehberi gibi başlıklar altında verilmiştir. Öneri şikâyet talepleri ise görüşler ve iletişim başlıkları altındaki sekmelerde yer almaktadır. Sağlık turizmi sekmesi, hasta memnuniyet anketi ve iletişim formu ise tesislerin %16,7'sinin web sitelerinde yer almaktadır. Bu kriterlere sadece iki tesis web sitelerinde yer vermiştir. İletişim formu özel diş muayenehanesinde bulunurken, sağlık turizmi sekmesi Medicalpark Çanakkale Özel Hastanesinde, hasta memnuniyet anketi ise Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi web sitesinde yer almaktadır. Son olarak sıkça sorulan sorular ve canlı yardım kriterleri sağlık tesislerinin hiçbirisinin web sitesinde yer almamaktadır.

#### 4.5. Finansal Bilgiler

Finansal bilgiler başlığı altında tedavi fiyatları, uluslararası sigorta seçenekleri, özel danışmanlık, servis ve hizmet ücret bilgisi ve ödeme bilgisi ve seçenekleri olmak üzere toplamda dört kriter belirlenmiştir. Finansal bilgiler başlığı altında potansiyel turistlerin alacakları sağlık hizmetlerinin ücretleri ve ödeme seçenekleri hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlayacak bilgiler ışığında belirlenen kriterler ele alınmıştır. Bu inceleme sonucunda ulaşılan veriler Tablo 6'da sunulmuştur.

**Tablo 6.** Finansal Bilgiler Başlığı Altındaki Kriterlere Göre İnceleme Sonuçları

<i>Sıra</i>	<i>Kriter</i>	<i>Toplam Tesis Sayısı: 6</i>			
		<i>Var</i>		<i>Yok</i>	
		<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
1	Tedavi Fiyatları	2	33,3	4	66,7
2	Uluslararası Sigorta Seçenekleri	0	0	6	100
3	Özel Danışmanlık, Servis ve Hizmet Ücreti Bilgisi	1	16,7	5	83,3
4	Ödeme Bilgisi ve Seçenekleri	0	0	6	100

*n: Tesis Sayısı*

Finansal bilgiler başlığı altında incelenen tesislerin %33,3'ünün web sitelerinde tedavi fiyatları hakkında bilgi verdiği tespit edilmiştir. Geriye kalan %66,7'lik kısım ise web sitelerinde tedavi fiyatları hakkında bilgi bulunmamaktadır. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi web sitesinde

diğer kategorisi altında kamu satış tarifesi başlığı altında ‘EK-2A Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Kapsamında Sunulan Sağlık Hizmetleri Fiyat Tarifesi’ sekmesi bulunmakta, bu sekmede tedavi fiyatları hakkında bilgi verilmektedir. Özel dış muayenehanesi web sitesinde ise ana sayfada tedavilerin ve sağlık hizmetlerinin fiyatları yabancı para birimi cinsinden açıkça belirtilmektedir. Özen danışmanlık, servis ve hizmet ücreti bilgisi tesislerin %16,7’sinin web sitesinde yer almakta geriye kalan %83,3’lük kısımda herhangi bir bilgi bulunmamaktadır. Uluslararası sigorta seçenekleri ve ödeme seçenekleri ve ödeme ile ilgili bilgi ise hiçbir tesisin web sitesinde yer almamaktadır.

#### 4.6. Güncellik ve Bilgilendirme

Güncellik ve bilgilendirme başlığı altında telif hakkı tarihi (copyright), son güncelleme tarihi, gizlilik ilkeleri ve kullanım şartları, güncel haberler ve duyurular olmak üzere beş kriter belirlenmiştir. Güncellik ve bilgilendirme başlığı altında potansiyel turistlerin web sitelerinin güncel olma durumlarını ve tesis içerisindeki uygulamaların güncel durumlarını anlayabilmeleri ışığında belirlenen kriterler ele alınmıştır. Bu inceleme sonucunda elde edilen veriler Tablo 7’de verilmiştir

**Tablo 7.** Güncellik ve Bilgilendirme Başlığı Altındaki Kriterlere Göre İnceleme Sonuçları

Sıra	Kriter	Toplam Tesis Sayısı: 6			
		Var		Yok	
		n	%	n	%
1	Telif Hakkı Tarihi (Copyright)	6	100	0	0
2	Son Güncelleme Tarihi	4	66,7	2	33,3
3	Gizlilik İlkeleri ve Kullanım Şartları	6	100	0	0
4	Güncel Haberler	4	66,7	2	33,3
5	Duyurular	4	66,7	2	33,3

*n: Tesis Sayısı*

Güncellik ve bilgilendirme başlığı altında incelenen tesislerin %100’ünde telif hakkı tarihi (copyright) hakkında bilgi bulunduğu tespit edilmiştir. Telif hakkı tarihi (copyright) genellikle web sitelerinin ana sayfalarında en alt kısımda konumlandırılmıştır. Yine gizlilik ilkeleri ve

kullanım şartları hakkında bilgiler tesislerin %100'ünün web sitesinde yer almaktadır. Son güncelleme tarihi, güncel haberler ve duyurular sekmelerinin ise tesislerin %66,7'sinin web sitesinde yer aldığı görülmektedir. Tesislerin %33,3'lük kısmında ise bu bilgilere yer verilmemiştir. Son güncelleme tarihi tesislerin bazılarında ana sayfanın en alt kısmında bulunurken çoğunlukla kamu hastanelerinin web sitelerinde her sekmenin içerisinde sekmeye özel şekilde yer almaktadır. Güncel haberler ve duyurular bölümleri, kamu hastaneleri ve üniversite kamu hastaneleri niteliğine sahip sağlık tesislerinin web sitelerinde yer almaktadır. Duyuru ve güncel haberler genellikle tesis ile ilgili gelişmeler ve etkinlikler gibi konulardaki duyuruları ve haberleri kapsamaktadır. Diğer tesislerin web sitelerinde bu kriterler yer almamaktadır.

#### 4.7. Genel Riskler

Genel riskler başlığı altında sağlık hizmeti sonrasında alınabilecek hizmetler, karşılaşılabilecek olumsuz durumlar ve bu durumlarda yapılabilecek uygulamalar hakkında bilgi verilmesi ışığında belirlenen kriterler incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda elde edilen veriler Tablo 8'de yer almaktadır.

**Tablo 8.** Genel Riskler Başlığı Altındaki Kriterlere Göre İnceleme Sonuçları

<i>Sıra</i>	<i>Kriter</i>	<i>Toplam Tesis Sayısı: 6</i>			
		<i>Var</i>		<i>Yok</i>	
		<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
1	Ameliyat/ Tedavi Sonrası Bakım	0	0	6	100
2	Prosedürel Riskler	0	0	6	100
3	Yasal Müracaatlar	0	0	6	100
4	Olumsuz/Zor Durumlar	0	0	6	100

*n: Tesis Sayısı*

Genel riskler başlığı altında incelenen altı tesisin hiçbirisinin web sitesinde belirlenen dört kriter yer almamaktadır. Ameliyat ve tedavi sonrasındaki bakımı kapsayan bir bilgi tespit edilememiştir. Sağlık hizmeti alımı sonrasında karşılaşılabilecek olumsuz ve zor durumların yanı sıra yaşanabilecek prosedürel risklerle ilgili de herhangi bir bilgiye rastlanılmamıştır. Bu durumlar sonrasında yapılabilecek yasal müracaatların içeriğiyle ve uygulanışıyla alakalı bir bilgide incelenen tesislerin web sitelerinde yer almamaktadır.

## 5. Tartışma, Öneriler ve Sonuç

Araştırma kapsamında Çanakkale ilinde bulunan sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerinin web siteleri, belirlenen yedi başlık altındaki 51 kriterden oluşan ölçek bağlamında incelenmiştir. Genel bilgiler başlığı altında ele alınan kriterler incelendiğinde; tesislerin web sitelerinde çoğunlukla kurum logosu, telefon numarası, adres bilgisi, harita ve kalite politikasına yer verildiği tespit edilmiştir. Bu noktada bu kriterlerin yeterli olarak karşılandığı belirtilebilir. Misyon, vizyon ve değerler hakkındaki bilgileri aktarma noktasında da tesislerin iyi durumda olduğu ifade edilebilir. Genel bilgiler başlığı altında yer alan ve en eksik kalan kriterlerin ise görsel ve işitsel tanıtım unsurlarını içeren kriterler olduğu belirtilebilir. Burada tesis tanıtımında kullanılan fotoğraf ve videoların güncel olmaması, yeterli sayıda olmaması ve dikkat çekici bir yapıda olmaması gibi sorunlar bulunmaktadır. Çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinde ayrıca, ülkeyi, şehri ve turistik unsurları tanıtan fotoğraf, video ve rotaların yer almadığı tespit edilmiştir. Günümüzde sosyal medya pazarlamasının ne kadar önemli olduğu ve en çok tercih edilen sosyal medya araçlarının altyapılarının görsellik üzerine kurulmuş olduğunu düşünülürse bu eksiklikler, tesislerin bir çekicilik yaratarak tanıtımını sağlayabilmesi noktasında yetersiz kalacağını ve rekabet üstünlüğü sağlamada başarılı olamayacağını göstermektedir. Sağlık turizmi faaliyetlerinde, sağlık hizmetleri turizm ile entegre olmuş bir şekilde sunulduğu için bir çekicilik unsuru yaratmaktadır. Aksi halde uluslararası seyahatleri teşvik edecek bir motivasyonun ortaya çıkması mümkün olmayacaktır. Bu nedenle web sitelerinde ülkeyi, şehri, turistik çekicilikleri tanıtan unsurlara çokça yer verilmesi oldukça önemlidir.

Sağlık turizmi kapsamında hizmet veren bir sağlık tesisinden daha önce sağlık hizmeti almış kişilerin görüşlerini belirtmesi ve insanlara doğrudan edindikleri tecrübeleri ışığında bilgi aktarması oldukça önemlidir. Bu aşamada hastaların aldıkları hizmet ile ilgili görüşlerini ve yorumlarını içeren bir bölüme, çalışma kapsamında incelenen tesislerin web sitelerinin hiçbirisinde rastlanmamıştır. Sağlık turizmi faaliyetlerinde bulunan sağlık tesislerinin web sitelerinde, hastaların yorumlarını içeren ve puanlama sistemi ile aldıkları sağlık hizmetlerini değerlendirebilecekleri bir bölüme yer vermek, bu tesislerin tercih edilme oranları üzerinde doğrudan belirleyici bir etkiye neden olacaktır. Bununla birlikte çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinde kalite politikası hakkında yeterli bilgi bulunmakla birlikte ISO sertifikalarına sadece bir tesisin web sitesinde yer verildiği görülmüştür. Her tesisin web sitesinde ISO sertifikalarına yer vermesi, potansiyel sağlık turistleri üzerinde tesise karşı

oluşacak güven duygusunun gelişmesine önyak olacak ve tercih edilme oranında olumlu bir etki oluşturacaktır.

Çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinde, tüm tesislerin paydaş bilgileri başlığı altında çalışılan paydaşlarla ilgili bilgilere yer verdikleri tespit edilmiştir. Ancak, sağlık turizmi faaliyeti yürütme yetkisi bulunan bu tesislerin, hangi turizm acentalarıyla çalıştığı hakkında bir bilginin, hiçbirinin web sitesinde bulunmadığı saptanmıştır. Bu noktada tesislerin, turizm faaliyetleri ile ilgili var ise anlaşmalı oldukları turizm şirketlerine yer vermeleri gerektiği belirtilebilir. Bununla birlikte tesis hekimleri bilgisinin tüm tesislerin web sitesinde yer aldığı, bu kapsamda genellikle hekimlerin eğitim durumları ve hekimler hakkında demografik bilgilere yer verildiği görülmüştür. Bu bilgiler arasına tesis hekimleri ile iletişim kurulabilecek bir kurumsal e-posta adresi eklenmesinin hasta-doktor arasındaki iletişimi kuvvetlendireceği ve endişe yaratabilecek durumların ortadan kalkmasına neden olabileceği belirtilebilir. Buna ek olarak, çalışma kapsamında ele alınan sağlık tesislerinin web sitelerinde hekim dışı sağlık personeline kısmen yer verildiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda hekim dışı sağlık personeli hakkında da temel bilgilerin sunulmasının olumlu bir etki yaratacağı ifade edilebilir.

Çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinin hiçbirisinde, hizmet bilgileri başlığı altında JCI akreditasyon belgesinin bulunmadığı saptanmıştır. Günümüzde sağlık turizmi açısından Türkiye'ye gelecek olan potansiyel sağlık turistleri için, hizmet alacakları tesislerin JCI akreditasyon belgesi bulunması büyük bir önem taşımaktadır (Birdir ve Buzcu 2014). Bu nedenle sağlık turizmi kapsamında faaliyet gösteren sağlık tesislerinin JCI akreditasyon sertifikasına sahip olması elzemdir. Öte yandan, çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinde hizmetler ve medikal teknolojiler ile ilgili bilgilere açıklayıcı olacak seviyede yer verildiği görülmüştür. Ancak, potansiyel sağlık turistlerine yönelik konaklama, ulaşım, gezi turları ve yiyecek içecek hizmetleri hakkında bir bilgiye çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinin hiçbirisinde rastlanmamıştır. Bu sonuç, sağlık hizmeti almak için seyahat edecek kişilere turizm faaliyetleri açısından yeterli bilgi verilmediği anlamına gelmektedir. Öncelikle burada üzerinde durulması gereken nokta, turistik faaliyetlerin oluşabilmesi için gerekli konaklama, ulaşım, tur ve yiyecek-içecek hizmetleri hakkındaki bilgilerin yer aldığı bir bölüme, sağlık turizmi faaliyetinde bulunan sağlık tesislerinin web sitelerinde yer verilmesi gerektiğidir.

Çalışma kapsamında ulaşılan bir diğer sonuç, kolaylaştırıcı işlemler başlığı altında yer alan dil seçeneklerinin hedef pazarlara göre daha fazla çeşitlendirilmesi gerektiği sonucudur. E-randevu



işlemleri uluslararası turistlere uygun hale getirilmeli, sağlık turizmi sekmesi her tesisin web sitesinde yer vermesi gereken bir uygulama olarak hayata geçirilmelidir. Bununla birlikte, farklı bir sekmede sağlık turizmi ve sağlık turistine dair bilgilerin ve işlemlerin bulunduğu bir alan oluşturularak hedeflenen potansiyel turistlerin daha işlevsel şekilde bu hizmetten faydalanması sağlanmalıdır. Sosyal ağ iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek tek bir uzantı altında toplanmalı ve daha işlevsel hale getirilmelidir. Yine, günümüzde anlık iletişimin oldukça önemli olmasına rağmen, canlı yardım sekmesinin çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin hiçbirinin web sitesinde bulunmadığı dikkat çekmiştir. Bu nedenle canlı yardım sekmesinin kurumların web sitelerinde hayata geçirilmesinin oldukça önemli olduğu belirtilebilir.

Çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinde, finansal bilgiler ve genel riskler başlığı altında uluslararası sağlık turistlerini bilgilendirici tedavi ve hizmet fiyatlarının yeterli düzeyde yer almadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle bu tesislere, uluslararası sigorta seçenekleri ve aracı kurum bilgilerini içeren düzenlemeler yapmaları ve sağlık hizmetlerinin fiyatlarını açık bir şekilde paylaşmaları önerilmektedir. Buna ek olarak, tedavi fiyatlarına erişim sağlanan sekmede, uluslararası para birimlerini dönüştüren bir uzantı eklenerek turistlerin randevu ve bilgi almasını kolaylaştırıcı bir etki yaratılması da oldukça elzemdir. Çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinde, en önemli noktalardan bir tanesi olan ameliyat ve tedavi sonrasındaki bakım ve karşılaşılabilecek olumsuz durumlar hakkında yeterli bilgi bulunmadığı görülmüştür. Bu nedenle, sağlık turizmi faaliyetinde bulunan sağlık tesislerine, tedaviler sonucunda karşılaşılabilecek risklerin bilimsel yöntemlerle hesaplanarak açıkça belirtilmesi ve bu gibi durumlarda oluşabilecek mağduriyetin giderilmesini sağlayacak yasal müracaatlara ilişkin ifadelere yer verilmesi önerilmektedir.

Son olarak, çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinin web sitelerinde, genel anlamda sağlık tesislerinin sağlık turizmi faaliyetleri hakkında yeterli tanıtımı yapamadıkları tespit edilmiştir. Bu kapsamda ilgili tesislerin web sitelerinde, sağlık turizmini kapsayıcı ayrı bir bölüm oluşturulması ve tüm işlemlerin buradan yürütülmesi önerilmektedir. Çalışma sonuçlarından hareketle yapılan önerilerin, çalışma kapsamında incelenen sağlık tesislerinde görülen eksiklikleri iyileştirmeye yönelik bir rol izlemesi amaçlanırken; bu önerilerin sağlık turizminde faaliyet gösteren veya göstermeyi amaçlayan bütün sağlık tesislerine yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın en önemli kısıtlılığı, Çanakkale ilindeki sağlık turizmi yetki belgesi bulunan sağlık tesisleri üzerine gerçekleştirilmesidir. Bu bağlamda gelecek çalışmalar, Türkiye'nin

diğer coğrafi bölgelerinde veya Türkiye genelinde yer alan diğer sağlık tesislerini de kapsayacak şekilde gerçekleştirilebilir. Buna ek olarak, sağlık turizmi faaliyetleri kapsamında hizmet veren aracı kuruluşlar da gelecekte yapılacak çalışmalara dahil edilebilir.

**Etik Kurul Onayı:** Çalışma kamuya açık ikincil verilerin kullanılmasıyla oluşturulmuştur.

**Yazarların Katkıları:** Yazarların çalışmadaki katkı oranları eşittir.

**Çıkar Beyanı:** Araştırmada herhangi bir kişi ya da kurum ile finansal ya da kişisel yönden bağlantı bulunmamaktadır. Araştırmada herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## KAYNAKÇA

- Acuner, E. ve Tayfun, A. (2016). 'Doğa Temelli Erişilebilir Turizm: Rize Örneği'. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4(2), 63-93.
- Akbaş, Y. Z., Kaya, M. ve Doğan, S. (2018). 'Artvin'in üçüncü yaş turizmi potansiyelinin belirlenmesine yönelik bir araştırma'. *Uluslararası Artvin Sempozyumu*. Artvin: Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi.
- Aklandoğlu, F. (2008). 'Termal Turizm ve Afyon Gazlıgöl Örneği'. *Social Sciences*, 3(1), 83-92.
- Akoğlan Kozak, M., Acar, D. ve Zencir, E. (2019). 'Üçüncü Yaş Turizminin Geliştirilmesinde Yaşlı Dostu Şehir (YDS) Konsepti'. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 99-114.
- Akoğlan Kozak, M. ve Şahin, Z. (2022). 'Sağlık Turizminde Yeni Bir Uygulama: Sağlık Turizmi Yetki Belgesi'. *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 107-122.
- Arslan, B. (2020). 'Sağlık Turizmi Pazarlaması'. (Ed.) Eriş. H.(iç.). *Sağlık Turizmi*. Ankara: İsad Yayınevi.
- Binler, A. (2015). 'Türkiye'nin Medikal Turizm Açısından Değerlendirilmesi ve Politika Önerileri'. *Uzmanlık Tezi*. T.C. Kalkınma Bakanlığı.
- 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.
- Bookman, M. ve Bookman, K. (2007). 'Medical Tourism In Developing Countries'. Londra: Palgrave Macmillan.
- Budakkıran, M. ve Mercan, Ş. O. (2023). 'The Importance of SPA Centers in Hotels'. *Boyabat İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergisi*, 3(2), 284-304.
- Bulut, A. ve Şengül, H. (2019). 'Dünyada ve Türkiye'de Sağlık Turizmi'. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 45-62.
- Darcy, S. ve Dickson, T. J. (2009). 'A Whole of Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences'. *Journal of Hospitality And Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Dünya Sağlık Örgütü [WHO] (1998). *Health Promotion Glossary*, 1.

- Dünya Sağlık Örgütü [WHO] (2021). World Health Statistics, <https://www.who.int/data/gho/publications/world-health-statistics>, Erişim Tarihi: 25 Aralık 2023.
- Frederick, J. ve Gan, L. (2015). 'East-West Differences Among Medical Tourism Facilitators Websites'. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4, 98-109.
- Gülenç, S. (2023). 'Sağlık Turizminin Tarihsel Gelişim Süreci' (1923-2023). *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 34(3), 176-188.
- Joint Commission International [JCI] (2024). Chart a Course to Safer Care, <https://www.jointcommissioninternational.org/>, Erişim Tarihi: 2 Ocak 2024.
- Kantar, G. ve Işık, E. (2014). 'Türkiye'de Sağlık Turizmi'. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 1(1), 15-20.
- Kaygısız, N. Ç. (2021). 'Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Bulunan Seyahat Acentelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesi'. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 152-163.
- Kundury, K. K., Shylaja, K. C., Namitha ve Gowdappa, H. B. (2024). Medical Tourism: An Overview on the Cross-Border Care. *Medical Tourism in Developing Countries: A contemporary approach*, 1-27.
- Maifredi, G., Orizio, G., Bressanelli, M., Domenighini, S., Gasparotti, C., Perini, E., Caimi, L., Schulz, J.P. ve Gelatti, U. (2010). 'Italian Hospitals on the Web: A Cross-Sectional Analysis of Official Websites'. *BMC Medical Informatics&Decision Making*, 1-13.
- Mason, A. ve 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.
- Medical Tourism Index (2021). Medical Tourism Index, <https://www.medicaltourism.com/mti/home/>, Erişim Tarihi: 26 Aralık 2023.
- Mesci, G. ve Sağlık, E. (2020). 'Sağlık Turizminde Dijital İletişim: JCI Akreditasyon Belgesini Almış Hastaneler Üzerinde Bir Araştırma'. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 2(1), 74-90.
- Mishra, V. ve Rana, S. (2023). 'Understanding Barriers to Inbound Medical Tourism in the United Arab Emirates from a Provider's Perspective'. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 15(2), 131-142.
- Moghavvemi, S., Ormond, M., Musa, G., Isa, C. R. M., Thirumoorthi, T., Mustapha, M., Kanapathy, K. ve Chandy, J. C. (2017). 'Connecting with Prospective Medical Tourists

- Online: A Cross-sectional Analysis of Private Hospital Websites Promoting Medical Tourism in India, Malaysia and Thailand'. *Tourism Management*, 58, 154-163.
- 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.
- 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.
- Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı (2024). Yetkili Sağlık Tesisleri, <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/TR-76664/yetkili-saglik-tesisleri.html/>, Erişim tarihi: 23 Aralık 2024.
- Şafak, K., Yılmaz, M. ve Karamustafa, K. (2022). 'Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Sağlık Tesislerinin Web Sitelerinin İçerik Analizi ile Değerlendirilmesi'. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 320-344.
- Şengül H. ve Bulut A. (2019). 'Sağlık Turizmi Çerçevesinde Türkiye'de Termal Turizm; Bir SWOT Analizi Çalışması'. *Estudam Public Health Journal*, 4(1), 55-70.
- T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007). *Türkiye Turizm Stratejisi 2023*. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı.
- Tekingündüz, S., Kocaoğlu, F., İşler, A., İnan, S. ve Anar, A. (2021). 'Sağlık Turizmi Açısından Yetki Belgesine Sahip Hastanelerin Web Sitelerinin İncelenmesi'. *Karya Journal Health Science*, 2(3), 83-7.
- Uluslararası Sağlık Hizmetleri Anonim Şirketi (USHAS) (2023). Sağlık Turizmi Verileri. <https://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/>, Erişim tarihi: 24 Aralık 2024.
- Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik (2017). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/07/20170713-3.htm>, Erişim tarihi: 26 Aralık 2024.
- Yirik, Ş. (2014). 'Sağlık Turizmi Üzerine Antalya Destinasyonunda Bir Araştırma'. Doktora Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.
- Zengingönül, O., Emeç, H., İyilikçi, D. E. ve Bingöl, P. (2012). 'Sağlık Turizmi: İstanbul'a Yönelik Bir Değerlendirme'. İstanbul Kalkınma Ajansı