



Araştırma Makalesi (Research Article)

**SAĞLIK TURİZMİ YETKİ BELGESİNE SAHİP ARACI KURULUŞLARIN SUNDUKLARI
HİZMETLERİN İNCELENMESİ (INVESTIGATION OF THE SERVICES OFFERED BY
INTERMEDIATE ORGANIZATIONS WITH HEALTH TOURISM AUTHORIZATION
CERTIFICATE)**

Gencay SAATCI^{1*} (orcid.org/ 0000-0002-7842-989X)

Mustafa Kemal GÜL² (orcid.org/ 0000-0002-1581-6040)

Özcan ÖZTÜRK³ (orcid.org/ 0000-0002-9533-0309)

¹Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Çanakkale, Türkiye

²Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Çanakkale, Türkiye

³Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Çanakkale, Türkiye

Özet

Bu çalışma ile sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların sundukları hizmetler açısından internet sayfalarının incelenmesi amaçlanmıştır. 20.10.2021 tarihinde Sağlık Bakanlığı'nın Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü/ Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı'nın internet sayfasına erişilerek, sağlık turizmi yetki belgesine sahip 246 adet aracı kuruluşun isimleri tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında 246 adet aracı kuruluştan, 203 tanesinin internet sayfasına ulaşılmıştır. Ulaşılan 203 aracı kuruluştan, 153 aracı kuruluşun oluşturulan ölçütler kapsamında sağlık hizmetleri sunduğu tespit edilmiştir. Marmara bölgesinde 83 aracı kuruluş, İç Anadolu bölgesinde 30 aracı kuruluş, Akdeniz bölgesinde 19 aracı kuruluş, Ege bölgesinde 15 aracı kuruluş, Karadeniz bölgesinde 3 aracı kuruluş ve Güneydoğu Anadolu bölgesinde 3 aracı kuruluş faaliyet göstermektedir. Doğu Anadolu bölgesinde ise sağlık turizmi alanında hizmet veren aracı kuruluş olmadığı tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda 153 aracı kuruluşun 19 farklı alanda sağlık hizmeti sağladıkları, bir aracı kuruluşun birden fazla alanda tedavi olanağı sunduğu belirlenmiştir. Branşlar bazında, aracı kuruluşların en fazla "Ağız ve Diş Sağlığı" hizmeti için olanak sağlandığı (78 aracı kuruluş), en az ise "Diyabet" tedavisi için imkân sundukları (8 aracı kuruluş) sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık turizmi, Yetki belgesi, Aracı kuruluşlar

Abstract

With this study, it is aimed to examine the internet pages of the intermediary institutions with health tourism authorization certificate in terms of the services they offer. On 20.10.2021, the website of the Ministry of Health's General Directorate of Health Services/Health Tourism Department was accessed, and the names of 246 intermediary institutions with health tourism authorization certificates were determined. Within the scope of the research, the web pages of 203 of 246 intermediary institutions were reached. It has been determined that out of 203 intermediary institutions reached, 153 intermediary institutions provide health services. There are 83 intermediary institutions in the Marmara region, 30 intermediary institutions in the Central Anatolia region, 19 intermediary institutions in the Mediterranean region, 15 intermediary institutions in the Aegean region, 3 intermediary institutions in the Black Sea region and 3 intermediary institutions in the Southeastern Anatolia region. It has been determined that there is no intermediary institution serving in the field of health tourism in the Eastern Anatolia region. As a result of the study, it was determined that 153 intermediary institutions provide health services in 19 different fields, and one intermediary institution offers treatment in more than one field. On the basis of branches, it was concluded that the intermediary institutions provided the most opportunities for "Oral and Dental Health" services (78 intermediary institutions), and the least they provided the opportunity for "Diabetes" treatment (8 intermediary institutions).

Anahtar Kelimeler: Health tourism, Authorization certificate, Intermediary institutions

* Sorumlu yazar: gencaysaatci@comu.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2022.113

Giriş

Sağlıklı bireyler gibi sağlık sorunu yaşayan bireylerde, sorunlarına çözüm bulabilmek ve daha sağlıklı hale gelebilmek adına, buldukları çevre dışına seyahat etmektedirler. Bu seyahatler bazen ülke içi bazen de ülke dışı olabilmektedir. İnsanın iyileşmek ve daha sağlıklı olmak çabasıyla yaptığı bu seyahat türüne sağlık turizmi denilmektedir (Çiçek ve Avderen, 2013). Sağlık turizmi çerçevesinde, maliyetin daha az, sunulan hizmet kalitesinin daha yüksek, bekleme süresinin daha düşük olması gibi etkenlerden dolayı bu hizmetten yararlanan birey sayısının son yıllarda oldukça arttığı görülmektedir. Dünya Turizm Örgütü'nün 2021 yılında açıklamış olduğu verilere bakıldığında 2020 yılı için 1,7 milyar insanın turizm hizmetinden yararlandığını söylemek mümkündür. Bu hizmetten yararlanan kişilerin yaklaşık %30'u dini ziyaretler, akraba ziyaretleri ve sağlık amacıyla yapılan ziyaretler olarak tespit edilmiştir (Unwto, 2021).

Yurtdışı sağlık hizmeti talep eden bireyler, sorunsuz ve hızlı bir şekilde işlemlerin tamamlanabilmesi adına güven duydukları aracı kuruluşlardan hizmet alarak, dünyanın farklı yerlerindeki sağlık kuruluşlarına yönlendirilmektedirler (Mohamad, Omar ve Haron, 2012). Farklı yerlerde sağlık hizmeti almak isteyen bireyler, sağlık hizmetlerinin yanında kültür turları gibi farklı hizmetler de talep etmektedirler. Farklı yerlerde sağlık hizmetinden yararlanmayı düşünen bireyler, bu hizmetin öncesinde, hizmet sürecinde ve sonrasında sağlık hizmetleri dışında konaklama, transfer süreci, vize işlemleri gibi işlemlerinde sürece dâhil olduğu hizmetlerden de istifade etmek istemektedirler. Özellikle yurtdışı sağlık hizmeti alacak bireylerin, gidecekleri ülkelere güven duymaları, korku ve tedirginlik yaşamamaları oldukça önemli bir husus olup, bu konuda aracı kuruluşlar büyük önem arz etmektedir (shgmturizmdb.saglik.gov.tr, 2021). Sağlık hizmeti çerçevesinde seçim imkânı olan ve güvenilirlik hususunu ön planda tutan bireyler, genelde aracı kuruluşlara başvurmaktadır (Cormany ve Baloğlu, 2011).

Aracı kuruluşlar, yurtdışı sağlık hizmeti alacak bireylerin evden ayrılışlarından, eve dönüşlerine kadar tüm süreç boyunca bireylere yardımcı olmaktadır. Bu aracı kuruluşlara ulaşmada, internet sayfaları önemli bir role sahiptir (Çubukçu, 2010). Sağlık hizmeti talep eden bireyler, gidecekleri ülkeyi seçmeden önce internet üzerinden detaylı bir şekilde araştırmada bulunmaktadır. Burada aracı kuruluşların internet sayfaları kişileri yönlendirmek adına önemli bir rol üstlenmektedirler. Kişiler sağlık hizmeti alacağı yer hakkındaki bilgilere internet üzerinden erişmektedirler (Öksüz ve Altıntaş, 2017). İnternet sayfaları, sağlık turizmi talep eden bireylere bilgi sunma, fiyat karşılaştırma gibi olanaklar sağlamaktadır. Bundan dolayı kuruluşlar internet sayfalarına özellikle dikkat etmekte ve müşterilere kolaylıkla ulaşma noktasında köprü olarak kullanılmaktadır (Loncaric, Basan ve Jurkovic, 2013). İnternet sayesinde işletmeler kendi reklamlarını yapma imkânı bulurken, müşteriler ise sağlık kuruluşları hakkında bilgi sahibi olmaktadır. Bundan dolayı sağlık hizmeti sunan kuruluşların internet sayfalarının açık ve anlaşılır olması, müşterilerin aklındaki sorulara cevap verebilmesi gerekmektedir. Bunun için sağlık kuruluşlarının internet sayfalarında doğru bilgilerin bulunması, müşteri tercihlerini etkileyen önemli bir faktör olmaktadır. Bu sebeple de sağlık turizmi hizmeti veren kuruluşların internet sayfalarını sürekli olarak geliştirip güncellemeleri gerekmektedir (Çavuşgil Köse, Karalar ve Usta, 2018). Buradan hareketle bu çalışmanın amacı, sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların internet sayfalarını içerik analizi yöntemiyle incelemektir.

Kavramsal Çerçeve

Sağlık turizminde sektöre hizmet eden birçok kişi ve kurum bulunmaktadır. Sağlık hizmeti alma sürecinde ülke değiştiren hastaların, bu seyahat süreçlerinde turizm sektörü ve sağlık sektörünün entegrasyonu önem arz etmektedir. Özellikle iki sektörü de ilgilendiren işlemlerin koordineli yapılması ve ülkeler arası seyahatlerde hastanın mağdur olmaması için yasal olarak faaliyet gösteren ve denetlenebilen işletmelere olan ihtiyaç artmaktadır. Bu konuda yasal altyapının hiç olmadığı ya da eksik olduğu ülkelerde hastalar illegal yollarla da organize edilerek sağlık turizmine katılmaları sağlanabilmektedir. Bu tip istenmeyen süreçler hem hastayı mağdur edebilmekte hem de ülke imajına olumsuz etki edebilmektedir (Aladağ Bayrak ve Dalkıran, 2020: 173).

Uluslararası sağlık turizmi aracı kuruluşu, yabancı bir ülkede sağlık hizmeti almayı planlayan uluslararası hastalara hizmet sunmaktadır (Uyanık Çavuşoğlu, 2018) ve bakanlıkça, uluslararası sağlık turisti ile beraberindeki refakatçi ve diğer yakınlarına konaklama, ulaşım ve transfer hizmetlerinin sağlanması faaliyetlerini yürütmek üzere yetkilendirilen, 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu uyarınca işletme belgesi alan A grubu seyahat acentaları olarak tanımlanmıştır (www.resmigazete.gov.tr, 2022). Sağlık turizmi aracı kuruluşlarının yerine getirmek zorunda oldukları temel faaliyetleri ise şu şekilde özetlemek mümkündür. Danışmanlık, uzman personel istihdam etmek, kurumsal web tabanlı hizmet platformları oluşturmak, tüm resmi işlemleri yerine getirmek, turistik hizmetler konusunda

rehberlik etmek ve süreç sona erip hasta ülkesine döndüğünde, tüm süreçle ilgili geri bildirim olarak hastane ile paylaşılmasını sağlamak (Uyanık Çavuşoğlu, 2018; Aladağ Bayrak ve Dalkıran, 2020: 175).

Dünyanın en geniş iletişim ağı olan internet, işletmelerin kendi reklamlarını yapabilmeleri adına önemli bir platform konumundadır (Bahar ve Yalçın, 2019). Müşteriler bir ürün hakkında bilgi edinmek ve o ürünü satın almak için internet sayfalarını kullanmaktadırlar. Bundan dolayı ticaret yapan kuruluşların sundukları hizmeti ve sattıkları ürünleri anlaşılır bir şekilde internet sayfalarında yayımlamaları önemli bir husustur (Bayram ve Yaylı, 2009).

İlgili yazında turizm işletmelerine ait internet sayfalarını inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Çalışmaların bir kısmı konaklama işletmelerini, bir kısmı seyahat acentelerini, bir kısmı restoran işletmelerini, bir kısmı ise sağlık turizmi kapsamında hizmet veren kuruluşların internet sayfalarını incelemiştir. Örneğin Karamustafa, Biçkes ve Ulama (2002), konaklama firmalarının internet sayfalarını incelemiştir. Bu inceleme sonucunda, firmaların internet sayfalarının güncel olmadığını tespit etmişlerdir. Bayram ve Yaylı (2009), konaklama işletmelerinin internet sayfalarını inceledikleri çalışmalarında, internet sayfalarının işletmeler hakkında açıklayıcı bilgiler sundukları sonucuna ulaşmışlardır. Çubukçu (2010) Ege bölgesindeki otellerin internet sayfalarını ölçüt belirleyerek incelediği araştırmasında, otellerin bir kısmının internet sayfalarının yeterli düzeyde bilgiye sahip olduğunu, bir kısım otellerin ise internet sayfalarının yetersiz olduğunu belirlemiştir. Çiçek, Demirel ve Onat (2010) Burdur ilindeki otellerin internet sayfalarını incelemişler ve internet sayfalarının güncel olmadığını ve etkin olarak kullanılmadığını tespit etmişlerdir. Ateş ve Boz (2015) ise Çanakkale'deki otellerin internet sayfalarını incelemişlerdir. Ayrıca otellerin internet sayfalarını aktif ve etkin bir biçimde kullanmadıklarını tespit etmişlerdir. Erzurum ilindeki otellerin internet sayfalarını ele alan Cengiz ve Akkuş (2015) ise, internet sayfalarının yeterli bilgiyi vermediklerini belirtmişlerdir. Pamukçu ve Arpacı (2016) helal sertifikaya sahip olan otellerin internet sayfalarını inceledikleri çalışmalarında, otel ile ilgili bilgilerin yeterli düzeyde sunulduğunu ancak otellerin sertifika bilgileri ile ilgili olarak yeterli bilgiye ulaşamadığını belirtmişlerdir. Ünal ve Çelen (2018) de, Antalya'nın Lara ilçesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin internet sayfalarını inceledikleri çalışmalarında, tüm otellerin internet sayfalarında konum ve iletişim bilgilerinin eksiksiz bir şekilde sunulduğunu belirtmişlerdir.

Seyahat acentelerinin internet sayfalarının etkin kullanımını farklı gruplar üzerinden inceleyen Kokash (2012), gruplar arasında internet sayfalarına olan algının farklılaştığını vurgulamıştır. Erdoğan, Erdoğan ve Tosun (2012) seyahat acentelerinin internet sayfalarında yer alan otellerin bulunduğu bölgeyle ilgili olarak hiçbir içeriğin paylaşılmadığını tespit etmişlerdir. Seyahat acentelerinin internet sayfalarını inceleyen Doğan ve Kekeç Morkoç (2015), internet sayfalarının güncel olmadığını ve aktif şekilde kullanılmadığını belirlemişlerdir. Tüm seyahat acenteliği faaliyetlerini yapabilen A grubu seyahat acenteleri ile ilgili olarak Cesur ve Boz (2015), Çanakkale'de bulunan bu özelliğe sahip acentelerin internet sayfalarının güncelliği ile satışlar arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Taş vd. (2018), İstanbul'da bulunan A grubu seyahat acentelerinin internet sayfalarını inceledikleri araştırmalarında, acentelerin internet sitelerini etkin olarak kullanmadıklarını tespit etmişlerdir. Bahar ve Yalçın (2019), A grubu seyahat acentelerinin internet sayfalarını inceleyerek, internet sayfalarının müşterilerin beklentilerine cevap veremediği sonucuna ulaşmışlardır.

Birdir ve Buzcu (2014) tarafından, hasta bakımı ve sağlık hizmetlerini geliştirme adına yol gösteren standartları ifade eden JCI akreditasyon belgesi bulunan sağlık kuruluşlarının internet sayfaları değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda internet sayfalarında ücret bilgilerinin bulunmadığını belirtmişlerdir. Lee vd. (2014) sağlık turizmi sunan aracı kuruluşların internet sayfalarını inceledikleri çalışmalarında, internet sayfalarında yer alan faydalı bilgilerin müşterileri olumlu yönde etkilediği sonucuna varmışlardır. Constantin ve Kavoura (2016), sağlık turizmindeki aracı kuruluşların internet sayfalarının hastaları bilgilendirme adına önemli bir role sahip olduklarını belirtip, farklı dillerde de görüntülenebilen sayfaların yurtdışındaki hastalara ulaşabilmesine imkân tanıdığına vurgu yapmışlardır. Frederick ve Gan (2015), sağlık turizmi alanında hizmet veren sağlık kuruluşlarının internet sayfalarını inceleyerek, farklı bölgelerdeki aracı kuruluşların internet sayfalarının farklı bilgiler içerdiklerini tespit etmişlerdir. Maguire vd. (2016), medikal turizm kapsamında faaliyet gösteren aracı kuruluşların internet sayfalarının incelenmesi sonucunda, hemen hemen tüm internet sayfalarında iletişim formunun bulunduğunu, buna karşın talep edilecek olan tedavinin risk oranlarının paylaşılmadığını görmüşlerdir. Moghavvemi vd. (2017) ise sağlık turizmi adı altında hizmet sunan Asya ülkelerindeki özel hastanelerin internet sayfalarını incelemişlerdir. İnceledikleri internet sayfaları sonucunda, sayfaların güncellenerek geliştirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Temizkan ve Konak (2018) tarafından medikal turizm kapsamında faaliyet gösteren aracı kuruluşların internet sayfalarının incelenmiştir. İnceleme sonucunda bu internet sayfalarının sürekli olarak güncellenerek geliştirildiği sonucuna

ulaşmıştır. İçerisinde bulunduğumuz çağın bilgi çağı olduğu düşünüldüğünde yukarıda incelenen tüm kuruluşlara ulaşma noktasında internetin önemli rol üstlendiğini söylemek mümkündür. Bu doğrultuda sağlık turizm yetki belgesine sahip kuruluşlar, sağlık hizmeti alacak olan bireylerin ulaşacakları ilk basamaktır.

Yöntem

Bu çalışmanın amacı, sağlık turizmi yetki belgesi bulunan aracı kuruluşların internet sayfalarını içerik analizi yöntemiyle incelemektir. Bu çerçevede sağlık turizmi yetki belgesi bulunan aracı kuruluşların internet sayfalarının durumları nitel araştırma yaklaşımı çerçevesinde içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. İçerik analizi; temel olarak metinde ya da görselde yer alan içeriğin önceden belirlenmiş boyutlara göre sınıflandırılmasında, kodlanmasında ve sayısal olarak özetlenmesinde ve açıkça belli olan unsurların tespit edilmesinde yararlanılan bir araştırma yöntemidir (Macnamara, 2005; Çulha ve Kalkan, 2015). Bu yöntem ile Resmi Gazete yayınlanarak 2017 yılında yürürlüğe giren “Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik” kapsamında, 20.10.2021 tarihinde Sağlık Bakanlığı’nın Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü/Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı’nın internet sayfasına erişilerek, sağlık turizmi yetki belgesine sahip 246 adet aracı kuruluşun isimleri tespit edilmiştir. Tespit edilen tüm kuruluşların internet sayfalarına arama motorları kullanılarak erişilmeye çalışılmıştır. 246 adet aracı kuruluştan, 203 tanesinin internet sayfasına ulaşılmıştır. Çalışmada incelenen aracı kuruluşların internet sayfalarından elde edilen bilgiler, aracı kuruluşların verdikleri hizmetlere göre tablolaştırılmış, sağlık hizmeti sunan aracı kuruluşlar için sağladıkları tedavi türlerine göre ayrıca bir tablolama işlemi daha gerçekleştirilmiştir. Verilerin tablodaki gösterimleri için frekans ve yüzde analizinden yararlanılmıştır. Yapılan bu çalışma, etik kurul izni gerektiren araştırmalar (trdizin.gov.tr, 2022) dışında yer aldığı için etik kurul izin belgesi gerektirmemektedir.

Bulgular

Sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların internet sayfaları, bu kuruluşların sundukları hizmetler ve sağlık hizmeti sunan kuruluşların sağladıkları tedavi türleri bağlamında ele alınmıştır. Toplanan veriler ışığında frekans ve yüzde analizi tekniği kullanılarak tablolama işlemi yapılmıştır. Sundukları hizmete göre aracı kuruluşların Türkiye’deki bölgelere göre dağılımı Tablo-1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Sağlık Turizmi Yetki Belgesine Sahip Aracı Kuruluşların Sundukları Hizmetlere İlişkin Bulgular

	Sağlık Hizmeti		Turlar		Otel Rezervasyonu		Uçak Bileti İşlemleri		Vize İşlemleri		Transfer Hizmetleri	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Marmara Bölgesi	83	54,2	27	39,1	33	41,3	14	29,1	10	40,0	30	45,5
Ege Bölgesi	15	9,8	11	15,9	9	11,3	9	18,8	4	16,0	8	12,1
Akdeniz Bölgesi	19	12,4	9	13,1	15	18,8	8	16,6	2	8,0	9	13,6
Karadeniz Bölgesi	3	2,0	2	2,9	1	1,2	1	2,1	1	4,0	2	3,0
İç Anadolu Bölgesi	30	19,6	14	20,3	18	22,5	12	25,0	6	24,0	14	21,2
Doğu Anadolu Bölgesi	-	-	2	2,9	1	1,2	1	2,1	-	-	-	-
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	3	2,0	4	5,8	3	3,7	3	6,3	2	8,0	3	4,6
Toplam	153	100	69	100	80	100	48	100	25	100	66	100

* Turlar (Yurtiçi, Yurtdışı, Kültür ve Gemi)

Sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların internet sayfaları incelendiğinde (Tablo 1) 153 kuruluşun sağlık hizmeti sunduğu görülmektedir. Bu kuruluşların bölgelere göre dağılımı incelendiğinde, yoğunluğun 83 aracı kuruluş olarak Marmara bölgesinde olduğu görülmektedir. Bunun en önemli nedeni İstanbul şehrinin bu bölgede yer almasıdır. İstanbul hem nüfus yoğunluğu olarak kozmopolit bir yapıya sahip olup, hem de yurt dışından gelen milyonlarca turiste ev sahipliği yapmaktadır. Marmara bölgesini 30 kuruluş ile İç Anadolu bölgesi izlemektedir. Bu durumun nedenlerinden biri ülkemizin başkenti Ankara’nın bu bölgede yer almasıdır. Daha sonra sırasıyla 19 kuruluş Akdeniz bölgesinde, 15 kuruluş Ege bölgesinde, 3 kuruluş

Karadeniz bölgesinde ve 3 kuruluş Güneydoğu Anadolu bölgesindedir. Doğu Anadolu bölgesindeki aracı kuruluşların sağlık hizmeti vermedikleri görülmektedir.

İnternet sayfalarından elde edilen bilgilere göre sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşlardan tur hizmetleri kapsamında yurtiçi, yurtdışı, kültür ve gemi turlarından herhangi bir hizmeti sunanlar, bölgeler bazında sırasıyla; Marmara bölgesinde 27 kuruluş, İç Anadolu bölgesinde 14 kuruluş, Ege bölgesinde 11 kuruluş, Akdeniz bölgesinde 9 kuruluş, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 4 kuruluş, Karadeniz bölgesinde ve Doğu Anadolu bölgesinde 2 kuruluş olarak toplam 69 kuruluşun tur hizmeti verdiği tespit edilmiştir.

Otel rezervasyon ve konaklama hizmeti sunan sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların sayıları 80 olarak tespit edilmiştir. Bu kuruluşların bölgelere göre dağılımı; Marmara bölgesinde 33 kuruluş, İç Anadolu bölgesinde 18 kuruluş, Akdeniz bölgesinde 15 kuruluş, Ege bölgesinde 9 kuruluş, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 3 kuruluş, Karadeniz bölgesinde ve Doğu Anadolu bölgesinde 1 kuruluş şeklinde olduğu görülmüştür.

Uçak bileti işlemlerini gerçekleştiren sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşlar; Marmara bölgesinde 14 kuruluş, İç Anadolu bölgesinde 12 kuruluş, Ege bölgesinde 9 kuruluş, Akdeniz bölgesinde 8 kuruluş, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 3 kuruluş, Karadeniz bölgesinde ve Doğu Anadolu bölgesinde 1 kuruluş olarak toplamda 48 kuruluş olduğu tespit edilmiştir.

Sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların internet sayfalarının incelenmesi sonucu vize işlemleri için hizmet sunan 25 kuruluşun olduğu görülmüştür. Tablo-1 incelendiğinde Marmara bölgesinde 10 kuruluş, İç Anadolu bölgesinde 6 kuruluş, Ege bölgesinde 4 kuruluş, Akdeniz bölgesinde 2 kuruluş, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 2 kuruluş, Karadeniz bölgesinde 1 kuruluş olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Doğu Anadolu bölgesinde ise bu hizmeti sunan kuruluşun olmadığı belirlenmiştir.

İnternet sayfalarında transfer hizmeti sunan sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların bölgelere göre değerlendirilmiş olup, Marmara bölgesinde 30 kuruluş, İç Anadolu bölgesinde 14 kuruluş, Akdeniz bölgesinde 9 kuruluş, Ege bölgesinde 8 kuruluş, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 3 kuruluş, Karadeniz bölgesinde 1 kuruluş olduğu, Doğu Anadolu bölgesinde ise bu hizmeti sunan kuruluşun olmadığı vurgulanmıştır.

Sağlık turizmi yetki belgesine sahip 153 aracı kuruluşun sağladığı sağlık hizmetleri Tablo-2’de bölgeler genelinde ele alınmıştır. Doğu Anadolu bölgesinde sağlık hizmeti veren aracı kuruluş bulunmadığından tablolarda Doğu Anadolu bölgesi için herhangi bir veri girişi yapılmamıştır.

Tablo 2-a. Sağlık Turizmi Yetki Belgesine Sahip Aracı Kuruluşlardan Sağlık Hizmetleri Kapsamında Sundukları Tedavi Yöntemlerine İlişkin Bulgular

	Genel Sağlık & Teşhis ve Tedavi		Ağız ve Diş Sağlığı		Saç Sağlığı Hizmetleri		Göz Hastalıkları		Estetik ve Plastik Cerrahi	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Marmara Bölgesi	19	57,6	33	42,3	39	54,2	22	43,1	41	58,6
Ege Bölgesi	2	6,1	9	11,5	7	9,7	8	15,7	8	11,4
Akdeniz Bölgesi	4	12,1	12	15,4	8	11,1	4	7,8	4	5,7
Karadeniz Bölgesi	-	-	2	2,6	2	2,8	1	2,0	1	1,4
İç Anadolu Bölgesi	7	21,2	19	24,4	15	20,8	15	29,4	13	18,6
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	1	3,0	3	3,8	1	1,4	1	2,0	3	4,3
Toplam	33	100	78	100	72	100	51	100	70	100

Sağlık turizmi yetki belgesine sahip 153 aracı kuruluş içerisinde 33 kuruluşun “Genel Sağlık & Teşhis ve Tedavi” hizmetlerine erişim sundukları belirlenmiş olup, Marmara bölgesinde 19, İç Anadolu bölgesinde 7, Akdeniz bölgesinde 4, Ege bölgesinde 2, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1 kuruluşun bulunduğu görülmektedir.

“Ağız ve Diş Sağlığı” hizmetine ulaşım olanağı sunan 78 aracı kuruluş; Marmara bölgesinde 33, İç Anadolu bölgesinde 19, Akdeniz bölgesinde 12, Ege bölgesinde 9, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 3, Karadeniz bölgesinde 2 şeklinde bir dağılım sergilemiştir. Aracı kuruluşların internet sayfalarında yer alan bilgiler ışığında, başlıca implant tedavisi, diş tedavileri, ağız ve diş bakımı gibi hizmetlerin sunulduğu tespit edilmiştir.

“Saç Sağlığı Hizmetleri” kapsamındaki faaliyetlere erişim imkânı sağlayan 72 aracı kuruluş bölgeler bazında; Marmara bölgesinde 39, İç Anadolu bölgesinde 15, Akdeniz bölgesinde 8, Ege bölgesinde 7, Karadeniz bölgesinde 2, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1 aracı kuruluş olarak gruplandırılmıştır. Aracı kuruluşların internet sayfaları incelendiğinde saç ekimi işleminin daha fazla tercih edildiği görülmüştür.

“Göz Hastalıkları” tedavisine erişim adına sağlık hizmeti sunan aracı kuruluşlar; Marmara bölgesinde 22, İç Anadolu bölgesinde 15, Ege bölgesinde 8, Akdeniz bölgesinde 4, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1, Karadeniz bölgesinde 1 aracı kuruluş bulunmaktadır. Aracı kuruluşların incelenen internet sayfalarında, bu hizmet özelinde göz ameliyatlarına daha fazla yer verildiği sonucuna ulaşılmıştır.

Son zamanlarda adını sıkça duyduğumuz “Plastik Cerrahi” uygulamasına ulaşabilme adına; Marmara bölgesinde 41, İç Anadolu bölgesinde 13, Ege bölgesinde 8, Akdeniz bölgesinde 4, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 3, Karadeniz bölgesinde 1 aracı kuruluş faaliyet göstermektedir. Bu kuruluşların internet sayfaları incelendiğinde, Yağ Aldırma, Yüz Gerdirme ve Burun Estetiği tedavilerinin ön plana çıktığı belirlenmiştir.

Tablo 2-b. Sağlık Turizmi Yetki Belgesine Sahip Aracı Kuruluşlardan Sağlık Hizmetleri Kapsamında Sundukları Tedavi Yöntemlerine İlişkin Bulgular

	Genel Cerrahi		Tüp Bebek		Onkoloji		Ortopedi		Kardiyoloji	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Marmara Bölgesi	8	32,0	13	34,2	16	45,7	13	39,4	12	35,3
Ege Bölgesi	4	16,0	8	21,1	6	17,1	5	15,2	7	20,6
Akdeniz Bölgesi	1	4,0	3	7,9	2	5,7	2	6,0	2	5,9
Karadeniz Bölgesi	1	4,0	1	2,6	-	-	1	3,0	1	2,9
İç Anadolu Bölgesi	10	40,0	12	31,6	10	28,6	12	36,4	11	32,4
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	1	4,0	1	2,6	1	2,9	-	-	1	2,9
Toplam	25	100	38	100	35	100	33	100	34	100

Aracı kuruluşlardan sağlık turizmi kapsamında “Genel Cerrahi” tedavisi sunan kuruluşlar; Marmara bölgesinde 8, İç Anadolu bölgesinde 10, Ege bölgesinde 4, Akdeniz bölgesinde 1, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1, Karadeniz bölgesinde 1 kuruluş olarak dağılım göstermişlerdir. Aracı kuruluşların internet sayfalarına bakıldığında mide ameliyatlarının daha ele alındığını söylemek mümkündür.

“Tüp Bebek” tedavisi için aracı kuruluşların, Marmara bölgesinde 13, İç Anadolu bölgesinde 12, Ege bölgesinde 8, Akdeniz bölgesinde 3, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1, Karadeniz bölgesinde 1 kuruluş olduğu tespit edilmiştir. Sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların internet sayfalarında, “Tüp Bebek” tedavisinin ön plana konulduğu görülmüştür.

“Onkoloji” tedavisi için Marmara bölgesinde 16, İç Anadolu bölgesinde 10, Ege bölgesinde 6, Akdeniz bölgesinde 2, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1 aracı kuruluşun faaliyet gösterdiği belirlenmiştir. Aracı kuruluşların internet sayfaları incelendiğinde genel anlamda kadınlarda “Meme Kanseri” üzerine, erkeklerde ise “Prostat Kanseri” üzerine tedavi imkânları sağladıkları tespit edilmiştir.

“Ortopedi” tedavisi için Marmara bölgesinde 13, İç Anadolu bölgesinde 12, Ege bölgesinde 5, Akdeniz bölgesinde 2, Karadeniz bölgesinde 1 aracı kuruluş bulunmaktadır. Bu aracı kuruluşların internet sayfalarına bakılarak, bel ve boyun fıtığıyla ilgili tedavi imkânı hazırladıkları görülmüştür.

“Kardiyoloji” tedavisi için Marmara bölgesinde 12, İç Anadolu bölgesinde 11, Ege bölgesinde 7, Akdeniz bölgesinde 2, Karadeniz bölgesinde 1, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1 aracı kuruluşun hizmet vermektedir. Aracı kuruluşlara ait internet sayfalarını incelendiğinde genel olarak kalp rahatsızlıklarının hemen hemen hepsi için tedavi olanağı sundukları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 2-c. Sağlık Turizmi Yetki Belgesine Sahip Aracı Kuruluşlardan Sağlık Hizmetleri Kapsamında Sundukları Tedavi Yöntemlerine İlişkin Bulgular

	Üroloji		Nöroloji		Obezite		Diyabet		Çocuk Hastalıkları	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Marmara Bölgesi	7	38,9	11	40,7	15	42,8	3	37,5	4	26,7
Ege Bölgesi	4	22,2	5	18,5	7	20,0	-	-	2	13,3
Akdeniz Bölgesi	1	5,6	-	-	7	20,0	2	25,0	1	6,7
Karadeniz Bölgesi	1	5,6	1	3,7	1	2,9	-	-	1	6,7
İç Anadolu Bölgesi	5	27,7	10	37,1	4	11,4	3	37,5	7	46,6
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	-	-	-	-	1	2,9	-	-	-	-
Toplam	18	100	27	100	35	100	8	100	15	100

“Üroloji” tedavisi için Marmara bölgesinde 7, İç Anadolu bölgesinde 5, Ege bölgesinde 4, Akdeniz bölgesinde 1, Karadeniz bölgesinde 1 aracı kuruluş bulunmaktadır. Bu aracı kuruluşların internet sayfaları incelendiğinde, böbrek hastalıkları ile ilgili tedavi imkânı sundukları görülmüştür.

“Nöroloji” tedavisi için Marmara bölgesinde 11, İç Anadolu bölgesinde 10, Ege bölgesinde 5, Karadeniz bölgesinde 1 aracı kuruluş bulunmaktadır. Bu aracı kuruluşların internet sayfalarındaki bilgiler ışığında, Epilepsi ve beyin tümörleri ile ilgili tedavi imkânı sağladıkları belirlenmiştir.

“Obezite” tedavisi için Marmara bölgesinde 15, Ege bölgesinde 7, Akdeniz bölgesinde 7, İç Anadolu bölgesinde 4, Karadeniz bölgesinde 1, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1 aracı kuruluş hizmet vermektedir. Bu aracı kuruluşların internet sayfalarına bakıldığında, vücuttaki yağ oranını azaltmaya yönelik tedavi olanağı sundukları görülmüştür.

“Diyabet” tedavisi için Marmara bölgesinde 3, İç Anadolu bölgesinde 3, Akdeniz bölgesinde 2 aracı kuruluş hizmet sunmaktadır. Son yıllarda artış gösteren bu hastalık için aracı kuruluşların internet sayfalarında çok fazla bilgiye rastlanmamış olup, genel anlamda şeker hastalığı tedavisi için olanak sağlamaktadır.

“Çocuk Hastalıkları” tedavisi için İç Anadolu bölgesinde 7, Marmara bölgesinde 4, Ege bölgesinde 2, Akdeniz bölgesinde 1, Karadeniz bölgesinde 1 aracı kuruluşun hizmet verdiği belirlenmiştir. Aracı kuruluşların internet sayfaları incelendiğinde, 0-12 yaş arasındaki çocuklarda ortaya çıkabilecek tüm hastalık türleri için tedavi olanağı sundukları tespit edilmiştir.

Tablo 2-d. Sağlık Turizmi Yetki Belgesine Sahip Aracı Kuruluşlardan Sağlık Hizmetleri Kapsamında Sundukları Tedavi Yöntemlerine İlişkin Bulgular

	Organ Nakli		Check-Up		Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon		Termal Tedavi	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Marmara Bölgesi	7	36,8	3	17,6	6	35,4	-	-
Ege Bölgesi	4	21,0	1	5,9	2	11,7	1	11,1
Akdeniz Bölgesi	-	-	3	17,6	-	-	1	11,1
Karadeniz Bölgesi	1	5,3	1	5,9	2	11,7	-	-
İç Anadolu Bölgesi	6	31,6	9	53,0	7	41,2	6	66,7
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	1	5,3	-	-	-	-	1	11,1
Toplam	19	100	17	100	17	100	9	100

“Organ Nakli” kapsamında faaliyet gösteren; Marmara bölgesinde 7, İç Anadolu bölgesinde 6, Ege bölgesinde 4, Karadeniz bölgesinde 1, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1 aracı kuruluşun bulunduğu görülmüştür. Aracı kuruluşların internet sayfaları incelendiğinde, özellikle böbrek nakli üzerine daha fazla tedavi imkânı verildiği görülmektedir.

“Check-Up” hizmetine erişim sağlayan aracı kuruluşlar; İç Anadolu bölgesinde 9, Marmara bölgesinde 3, Akdeniz bölgesinde 3, Ege bölgesinde 1, Karadeniz bölgesinde 1 aracı kuruluş şeklinde bir dağılım sergilemiştir. Aracı kuruluşların internet sayfalarında yer alan verilere göre, genel anlamda benzer test ve tetkikler ile kişilerin genel sağlık durumları hakkında bilgi sahibi olmalarına yönelik bir hizmete erişime kolaylığı sağladıkları görülmüştür.

“Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon” tedavisi için İç Anadolu bölgesinde 7, Marmara bölgesinde 6, Ege bölgesinde 2, Karadeniz bölgesinde 2 aracı kuruluşun bulunduğu görülmüştür. Bu kuruluşların internet sayfalarında erişilen bilgilere göre bel ve boyun fitiği tedavileri için imkân sundukları tespit edilmiştir.

“Termal Tedavi” yöntemi için İç Anadolu bölgesinde 6, Akdeniz bölgesinde 1, Ege bölgesinde 1, Güneydoğu Anadolu bölgesinde 1 aracı kuruluş hizmet sunmaktadır. Alternatif bir tedavi yöntemi olan termal tedavi yöntemi, birçok hastalığın iyileştirilmesinde özellikle de romatizmal hastalıkların tedavisinde etkili olmaktadır. Aracı kuruluşların internet sayfalarında termal tedavinin hangi rahatsızlıkların tedavilerinde kullanılabileceği hakkında yeterli düzeyde bilgi olmadığı görülmüştür.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Türkiye’de sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların internet sayfalarının incelendiği bu çalışma için aracı kuruluşların sundukları hizmetler ile sağlık hizmetleri kapsamında hangi alanlarda tedavi imkânı sağladıkları incelenmiştir. Aracı kuruluşların internet sayfalarında sundukları hizmetler; sağlık hizmeti, turlar, konaklama ve otel rezervasyonu, uçak bileti işlemleri, vize işlemleri ve transfer hizmetleri olmak üzere 6 başlıkta toplanmıştır. İncelenen internet sayfalarının tamamında aracı kuruluşların hizmetleriyle alakalı bilgiler paylaştıkları tespit edilmiştir. Benzer olarak Çullu Kaygısız (2021) da, aracı kuruluşların web sitelerini 6 boyutta ele almış, boyutlardan birini ise hizmet türleri olarak incelemiştir. Web sitelerine ulaşım sağladığı aracı kuruluşların büyük çoğunluğunun (%93) sunduğu hizmet bilgilerini paylaştıklarını belirlemiştir. Ayrıca Çubukçu (2010), Constantin ve Kavoura (2016) ile Bahar ve Yalçın (2019) yaptıkları çalışmalarda aracı kuruluşların sundukları hizmetler için internet sitelerini bilgilendirme amacıyla kullandıklarını belirlemiştir.

Bu çalışma sonucunda 153 aracı kuruluşun 19 farklı alanda sağlık hizmeti sağladıkları, bir aracı kuruluşun birden fazla alanda tedavi olanağı sunduğu belirlenmiştir. Branşlar bazında, “Ağız ve Diş Sağlığı” branşında tedavi imkânı sunan 78 aracı kuruluş, “Saç Sağlığı Hizmetleri” branşında tedavi imkânı sunan 72 aracı kuruluş, “Estetik ve Plastik Cerrahi” branşında tedavi imkânı sunan 70 aracı kuruluş, “Göz Hastalıkları” branşında tedavi imkânı sunan 52 aracı kuruluş, “Tüp Bebek” için tedavi imkânı sunan 38 aracı kuruluş, “Onkoloji” branşında tedavi imkânı sunan 35 aracı kuruluş, “Obezite” branşında tedavi imkânı sunan 35 aracı kuruluş, “Kardiyoloji” branşında tedavi imkânı sunan 34 aracı kuruluş, “Ortopedi” branşında tedavi imkânı sunan 33 aracı kuruluş, “Genel Sağlık & Teşhis ve Tedavi” alanında tedavi imkânı sunan 33 aracı kuruluş, “Nöroloji” branşında tedavi imkânı sunan 27 aracı kuruluş, “Genel Cerrahi” branşında tedavi imkânı sunan 25 aracı kuruluş, “Genel Cerrahi” alanında tedavi imkânı sunan 19 aracı kuruluş, “Üroloji” branşında tedavi imkânı sunan 18 aracı kuruluş, “Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon” branşında tedavi imkânı sunan 17 aracı kuruluş, “Check-up” hizmetine erişim imkânı sunan 17 aracı kuruluş, “Çocuk Hastalıkları” branşında tedavi imkânı sunan 15 aracı kuruluş, “Termal Tedavi” hizmeti imkânı sunan 9 aracı kuruluş, “Diyabet” branşında tedavi imkânı sunan 8 aracı kuruluş olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Birdir ve Buzcu (2014), Maifredi vd. (2010) tarafından geliştirilen ölçekteki boyutlardan biri olan “Kabul ve sağlık hizmetleri” boyutunda, incelenen kuruluşların internet sayfalarında sundukları hizmetlerin çeşitleriyle ilgili bilgilerin paylaşıldığını lakin hangi hizmetlerin talep edilebilir olduğu ile ilgili veri paylaşılmadığı belirtilmiştir. Temizkan ve Konak (2018), Türkiye Sağlık Turizmini Geliştirme Konseyi’nin çevrimiçi platformu olan “map2heal.com” internet sitesine üye olan medikal turizm işletmelerinin farklı tedavi ve çözüm önerileri sunduklarını tespit ederken, medikal turizm işletmeleri tedavi türleri hakkında bilgi sunmamışlardır. Frederick ve Gan (2015), Constantin ve Kavoura (2016) ve Maguire vd. (2016) çalışmalarında sağlık turizmi alanında hizmet veren kuruluşların internet sayfalarına sundukları hizmet ve tedavi türleriyle ilgili bilgiler paylaştıklarını tespit etmişlerdir. Buna karşın çalışmadaki kapsamda, hangi tedavi türünün hangi internet sayfalarında bulunduğu ile ilgili istatistiki bir araştırma yapılmadığı ortaya konulmaktadır.

Araştırmanın sonucunda, sağlık turizmi yetki belgesine sahip 246 adet aracı kuruluştan, 203 kuruluşun internet sayfalarına erişilmiş, 153 tanesinin sağlık turizmi alanında hizmet verdiği tespit edilmiştir. Sağlık turizmi alanında hizmet sunan bu 153 kuruluşun; 95 kuruluşun sadece sağlık turizmi alanında hizmet sunduğu tespit edilirken, 58 kuruluşun sağlık turizminin yanında tur hizmeti, uçak bileti, vize işlemleri gibi farklı hizmetleri de sağladıkları tespit edilmiştir. Buradan hareketle sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların internet sayfalarında, sayfayı inceleyen kişilerin aklındaki sorulara cevap verecek standartta olmalıdır. Bununla birlikte sağlık hizmeti talep edecek kişilerin, evlerinden çıkıp o hizmeti alıp tekrar evlerine dönene kadar geçecek olan sürenin planlamasının çevrimiçi yapılabilmesi gerekmektedir. Bu uygulama kişinin hem güven duygusunun tatminine hem de “Nasıl olacak acaba?” sorusunun cevabına ulaşmasına yardımcı olacaktır.

Sağlık turizmi yetki belgesine sahip aracı kuruluşların farklı hizmet türleri de sunmaları, sağlık turistleri için ilgi çekici olabilmektedir. Özellikle Türkiye'nin tarihi ve kültürel yapısı düşünüldüğünde, yurtdışından sağlık hizmeti almak isteyen potansiyel turistlerin sayısının artacağı söylenebilmektedir. Ayrıca internet sayfalarının belirli aralıklarla güncellenmesi ve geliştirilmesi yine hizmet alacak kişilerin doğru bilgiye erişmesi noktasında büyük önem arz etmektedir. Bunun için Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı'nın, sağlık turizmi alanında hizmet verecek aracı kuruluşlara internet sayfasına sahip olma zorunluluğu getirmeli ve bu sayfaların belirli aralıklarla güncellenmesi adına bir kontrol mekanizması oluşturmalıdır.

Kaynakça

- Aladağ Bayrak, Ö. ve Dalkıran, G. B. (2020). Sağlık turizminde aracı kurumların web sitelerine yönelik bir değerlendirme: Türkiye örneği. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, 171-181.
- Ateş, U. ve Boz, M. (2015). Konaklama İşletmelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesi: Çanakkale Örneği. *JEBPIR*, 1(1), 63-84.
- Bahar, O. ve Yalçın, M. (2019). Seyahat acentelerinin web sitelerinin betimsel analizi ve tüketici değerlendirmesi. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 286-320.
- Bayram, M. ve Yaylı, A. (2009). Otel web sitelerinin içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(27), 347-379.
- 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.
- Cengiz, G. ve Akkuş, Ç. (2015). Erzurum ili turizm işletmeleri web kullanımı ve web sitelerinin değerlendirilmesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(3), 441-457.
- Cesur, M. ve Boz, M. (2015). İnternetin öneminin ve kullanımının seyahat acentaları perspektifinden değerlendirilmesi: Çanakkale örneği. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 10 (1), 119-146.
- Constantin, F. and Kavoura, A. (2016). Multilingual Online Communications in Corporate Websites: Cases of Romanian Dental Practices and Their Application to Health Tourism. Katsoni, V. and Stratigea, A. (eds.). in: *Tourism and Culture in the Age of Innovation*. (pp. 185-196). Springer International: Switzerland.
- Cormany, D. and Baloglu, S. (2011). Medical travel facilitator websites: An exploratory study of web page contents and services offered to the prospective medical tourist. *Tourism Management*, 32, 709-716.
- Çavuşgil Köse, B., Karalar, S. ve Usta, I. (2018). Sağlık Turizmine Yetkili Kuruluşların Web Sitelerinin Kalite Yönetimi ve Turizm Perspektifinde Değerlendirilmesi. *19. Ulusal Turizm Kongresi*, Afyonkarahisar.
- Çiçek, H., Demirel, M. ve Onat, O. K. (2010). İşletmelerin web sitelerinin değerlendirilmesine ilişkin bir araştırma: Burdur ili örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 187-206.
- Çiçek, R. ve Avderen, S. (2013). Sağlık turizmi açısından İç Anadolu Bölgesindeki kaplıca ve termal tesislerin mevcut yapısının ve potansiyelinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(25), 25-35.
- Çubukçu, M. İ. (2010). Konaklama işletmeleri web site içeriklerinin değerlendirilmesi. *IUYD*, 1, 39-59.

- Çulha, O. ve Kalkan, A. (2015). Tanıtım Broşürleri Gözüyle Anadolu Yöresel Mutfakları. *I. Eurasia International Tourism Congress: Current Issues, Trends, and Indicators (EITOC-2015)*, 28-30 Mayıs 2015, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Çullu Kaygısız, N. (2021). Sağlık turizmi yetki belgesi bulunan seyahat acentelerinin web sitelerinin değerlendirilmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 152-163.
- Doğan, M. ve Kekeç Morkoç, D. (2015). Seyahat acentalarının web sitelerini kullanma düzeyi: “Çanakkale 2015” teması üzerinden karşılaştırmalı bir analiz. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 5(2), 99-115.
- Erdoğan, N., Erdoğan, İ. ve Tosun, C. (2012). Seyahat acentelerinin web sitelerindeki çevresel içerik üzerine bir inceleme. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2), 223-233.
- Frederick, J. R. and Gan, L. L. (2015). East–West Differences among medical tourism facilitators websites. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4, 98–109.
- <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/Eklenti/10944/0/02pdf.pdf>. Erişim Tarihi 18.11.2021.
- <https://trdizin.gov.tr/sikca-sorulan-sorular/>. Erişim Tarihi: 15.02.2022.
- <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/07/20170713-3.htm>. Erişim Tarihi: 15.02.2022.
- Karamustafa, K., Biçkes, D. M. ve Ulama, Ş. (2002). Türkiye’deki konaklama işletmelerinin internet web sitelerini değerlendirmeye yönelik bir çalışma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19, 51-92.
- Kokash, H. A. (2012). Jordanian travel agencies websites assessment: Experts vs tourists perceptions. *International Journal of Marketing Studies*, 4(2), 80-92.
- Lee, H., Wright, K. B., O’Connor, M. and Wombacher, K. (2014). Framing medical tourism: An analysis of persuasive appeals, risks and benefits, and new media features of medical tourism broker websites. *Health Communication*, 29(7), 637-645.
- Loncaric, D., Basan, L. and Jurkovic M. (2013). Website as a tool of promotion of health tourism offering in Croatian specialty hospitals and health resorts. *1st International Conference on Management, Marketing, Tourism, Retail, Finance and Computer Applications*, Dubrovnik.
- Macnamara, J. (2005). Media content analysis: Its uses; benefits and best practice methodology. *Asia Pacific Public Relations Journal*, 6(1), 1-34.
- Maguire, A., Bussmann, S., Köcker, C.M., Verra, S. E., Giurgi, L. A. and Ruggeri, K. (2016). Raising concern about the information provided on medical travel agency websites: A place for policy. *Health Policy and Technology*, 5, 414–422.
- Maifredi, G., Orizio, G., Bressanelli ,M., Domenighini, S., Gasparotti, C., Perini, E., Caimi, L., Schulz, J.P. and Gelatti, U. (2010). Italian hospitals on the web: a cross-sectional analysis of official websites. *BMC Medical Informatics & Decision Making*, 10,17.
- Moghavvemi, S., Ormond, M., Musa, G., Isa, C. R. M., Thirumoorthi, T., Mustapha, M. Z. M., Kanapathy, K. A. P. and Chandu, J. 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.
- Mohamad, W.N., Omar, A. and Haron, M.S. (2012). The Moderating effect of medical travel facilitators in medical tourism. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 358-363.
- Öksüz, B. ve Altıntaş, V. (2017). Sağlık turizminde dijital iletişim kanallarının kullanımı. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1), 59-75.
- Pamukçu, H. ve Arpacı, Ö. (2016). Helal konseptli otel işletmelerinin web sitelerinin analizi. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 147-160.
- Taş, M., Akkaşoğlu, S. ve Akyol, C. (2018). Turizm işletmelerinde bilgi teknolojileri kullanımı kapsamında seyahat acentesi web sitelerinin incelenmesi. *Akademik Bakış Dergisi*, 66, 207-221.

- Temizkan, S. P. ve Konak, S. (2018). Medikal turizmde medikal seyahat planlayıcılarının web siteleri üzerine bir analiz. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel, 1(2)*, 26-36.
- Unwto (2021). <https://www.unwto.org/world-tourism-barometer-n18-january-2020>. Erişim Tarihi 16.11.2021.
- Uyanık Çavuşoğlu, A. (2018). Sağlık turizmi aracı kuruluşu hizmet standartları hakkında düşünce ve öneriler. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 1-5.
- Ünal, A. ve Çelen, O. (2018). Türkiye’deki otel işletmelerinin web sitelerinin değerlendirilmesine yönelik nitel bir araştırma. *Bahkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21(40)*, 607-636.