



SAĞLIK TURİZMİNDE PAZARLAMA ARACI OLARAK AKREDİTASYON VE KALİTE BELGELERİ: VAKIF VE DEVLET ÜNİVERSİTESİ HASTANELERİ ÜZERİNE KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA (ACCREDITATION AND QUALITY CERTIFICATES AS A MARKETING TOOL IN HEALTH TOURISM: A COMPARATIVE STUDY ON FOUNDATION AND STATE UNIVERSITY HOSPITALS)

Gül Esin DELİPİNAR^{1*} (orcid.org/ 0000-0001-5402-708X)

Binali KILIÇ² (orcid.org/ 0000-0001-8345-6617)

¹Altınbaş Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Lojistik Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye

²Balıkesir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, Balıkesir, Türkiye

Özet

Hizmetler sektörü içinde yer alan sağlık turizmi pazarlaması için somut ürünlerin aksine soyut bir durum söz konusudur. Bu hizmetin önceden kontrol edilmesi, bakılması, incelenmesi ve denenmesi gibi bir durum mümkün değildir. Bu durumda potansiyel sağlık turizmi hizmeti almak isteyen hastalar bazı fiziksel kanıtlara ihtiyaç duyarlar. Bu kanıtlardan birisi de sağlık kurumunun aldığı kalite belgeleri ve akreditasyonlardır. Bu çalışmada sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanan sağlık tesisleri içerisinde yer alan devlet üniversitesi hastaneleri ile vakıf üniversiteleri hastaneleri arasında devletin desteklediği akreditasyonlar ve kalite belgelerini alan hastane sayısı üzerinde bir karşılaştırma yapılmıştır. Sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanan devlet üniversitesi hastane sayısı 41 adet vakıf üniversitesi hastane sayısı ise 30 adet olarak tespit edilmiştir. Devlet tarafından desteklenen ve teşvik verilen akreditasyon ve kalite belgelerinden alan devlet üniversitesi sayıları şu şekildedir; 3 hastane Joint Commission International (JCI) akreditasyon belgesini, 2 hastane ISO/IEC 14000 Serileri- ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi belgesini, 2 hastane ISO/IEC 27000 Serileri-TS ISO / IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini, 1 hastane OHSAS 18000 - TSE ISO OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini ve 1 devlet üniversitesi hastanesi ise TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesini aldığı görülmektedir. Devlet tarafından desteklenen ve teşvik verilen akreditasyon ve kalite belgelerinden alan vakıf üniversitesi sayıları şu şekildedir. 8 hastane Joint Commission International (JCI) akreditasyon belgesini, 1 hastane ISO/IEC 14000 Serileri- ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi belgesini, 1 hastane ISO/IEC 27000 Serileri-TS ISO / IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini ve 1 adet vakıf üniversitesi hastanesi ise TEMOS Certificate of Accreditation belgesini aldığı görülmektedir. Dünyadaki sağlık turizmi pazarından Türkiye'nin hedeflediği payı almak için bu akreditasyon ve belgelendirmelerin yeterli olmadığı söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Akreditasyon, Pazarlama, Kalite Belgeleri, Sağlık Turizmi

Abstract

In this study service marketing, health tourism marketing is an intangible situation. Controlling, inspection and trial are not possible actions for the service sector. At this point, patients seeking for health service need tangible proofs. One of these proofs is the quality certificates and accreditations received by the health institution. In this study, a comparison was made between the state university hospitals and foundation universities hospitals, which are among the health facilities that are entitled to receive the health tourism authorization certificate, on the number of hospitals that received the state-supported accreditations and quality certificates. The number of state university hospitals that were entitled to obtain a health tourism authorization certificate was determined as 41 and the number of foundation university hospitals as 30. The number of public universities that receive accreditation and quality certificates supported and encouraged by the state are as follows: 3 hospitals Joint Commission International (JCI) accreditation certificate, 2 hospitals ISO/IEC 14000 Series- ISO 14001:2015 Environmental Management System certificate, 2 hospitals ISO/IEC 27000 Series-TS ISO / IEC 27001 Information Security Management System certificate, 1 hospital OHSAS. It is seen that 18000-TSE ISO OHSAS 18001 Occupational Health and Safety Management System certificate and 1 state university hospital TS ISO 10002 have the Customer Satisfaction Management System certificate. The number of foundation universities that received accreditation and quality certificates supported and encouraged by the state are as follows: 8 hospitals have Joint Commission International (JCI) accreditation certificate, 1 hospital ISO/IEC 14000 Series- ISO 14001:2015 Environmental Management System certificate, 1 hospital ISO/IEC 27000 Series-TS ISO / IEC 27001 Information Security Management System certificate and 1 foundation. It is seen that the university hospital received the TEMOS Certificate of Accreditation. It can be said that these accreditations and certifications are not enough to get Turkey's targeted share in the world health tourism market.

Keywords: Accreditation, Marketing, Quality Papers, Health Tourism

*Sorumlu yazar: esindelipinar@gmail.com

DOI: 10.33083/joghat.2023.277

Giriş

İnsanların ikamet ettiği yerin dışına çıkararak tedavi olmayı amaçlamaları sağlık turizmi çeşidini doğurmuştur. Sağlık turizmi sadece tıbbi veya medikal tedavi değildir. Termal sağlık tesislerinde alınan rehabilitasyon, yaşlı bakım hizmetleri ile kronik hastalıkların tedavisi de sağlık turizmi kapsamında değerlendirilmektedir. Türkiye'nin odaklandığı sağlık turizmi tıp turizmi olarak adlandırılabilir sağlık komplekslerinde ve araştırma hastanelerinde yapılan tedavilere odaklıdır (Tantuş, 2017: 2). Türkiye'de 1990'lı yıllardan sonra, devlet sağlık hizmetlerine ek olarak özel sektörün de sağlık hizmeti yatırımlarını arttırarak sağlık turizmi hizmeti vermeye başladığı görülmektedir. Türkiye'de dünya ve Avrupa standartlarında rekabet edebilecek düzeyde özel sağlık kuruluşlarının sayıları artmaya başlamıştır. Türkiye hem dünya hem de Avrupa sağlık turizmi açısından önemli yere sahip bir ülke olmuştur (Tütüncü vd., 2011: 91). Bu nedenle araştırmada devlet ve vakıf üniversiteleri seçilmiş olup, bu vakıf ve devlet üniversitelerinin akredite oldukları akreditasyonlar ve aldıkları kalite belgeleri incelenmiştir.

Sağlık Turizmi

Gerek gelişmiş gerekse de gelişmemiş toplumlarda turizm önemli bir konuma sahiptir ve ülkelere gelir sağlamaktadır. Petrol ve otomotiv sektöründen sonra en çok verimliliğe sahip sektördür. Dünyanın en büyük hizmet sektörüne ait koludur ve sürekli gelişmektedir Avrupa Birliğinde de turizm gayri safi yurtiçi hasıla ve iş olanağı sağlama açısından katkı sağlama açısından da önemlidir. Turizmin ekonomi üzerine etkisinin yanı sıra, insanlar, insan ilişkileri ve uluslararası ilişkiler üzerine de önemli etkisi vardır. Turizm endüstrisi, çeşitli sektörlerle ayrılmıştır. Sağlık ve medikal turizm bu sektörlerin alt kümesi olarak karşımıza çıkar (Roman vd., 2022:1); (Dehgha vd., 2021: 2). Sağlık sektörü ve sağlık turizmi insan sağlığı ile ilişkilidir. Bu nedenle, diğer sektörlerden ve endüstrilerden farklı bir yapıya ve boyuta sahiptir. Sağlık sektörü ve sağlık turizmi devletler açısından sadece ekonomik bir sektör değil, aynı zamanda stratejik bir öneme sahiptir (Yılmaztürk, 2013: 176).

Sağlık turizminde, iyi uygulamalara sahip ülkeler arasında Çin, Tayland, Tayvan, Hindistan, Kolombiya, Grönland, İsrail, İran, Makedonya, Küba, Malezya, Türkiye, Dubai ve İspanya yer almaktadır (Ianeva ve Basmadzhiya, 2022: 17). Hindistan, Küba, Kosta Rika, Tayland Singapur, Kolombiya, Malezya, sağlık turizmi açısından en çok tercih edilen ülkeler arasında yer almaktadır (Kılıçarslan, 2019: 3).

Sağlık turizmi 2000'li yıllar sonrasında toplumun fiziki ve ruhsal rahatlığa ihtiyaç duyması ile popüler bir konu haline gelmiştir (Roman vd., 2022: 4). Sağlık turizmi aslında dünyada adı geçen en eski kavramdır. Yunanistan'ın güneyinde başladığına inanılmaktadır. Yunan mitolojisine göre bu bölge, suyu ve toprağı mineralli olduğundan tıp ya da şifa tanrısı olarak görülmektedir. Su ile sağlık sonrasında "SPA" olarak adlandırılmıştır. Önceleri, su ile gelen şifalanma, tıp alanına uygulanmış sonrasında kemik iliği nakli, göz ameliyatları, kardiyak baypas ve estetik ameliyatlar şeklinde karşımıza çıkmıştır (Nimble ve Chinnasamy, 2021:2). Sağlık turizmi bir kişinin yerel ortamının uzağında, organize olarak bakım, gelişme için kafasında ve bedeninde yenilenmesidir. Medikal turizm, sağlık turizminden bazı farklılık ve müdahalelerle ayrılmaktadır. Hindistan'da sağlık turizmi 4 kategoriye ayrılmıştır. Bunlar;

1. Spa ve rahatlatıcı kompleksler, yoga merkezleri gibi.
2. Alternatif Tıp Alanları
3. Kozmetik tedavi alanları: Diş, Deri ve Saç tedavi alanları
4. Hayat kurtarıcı sağlık alanları: Kalp, göz, organ nakilleri, tüp bebek tedavileri (Nimble ve Chinnasamy, 2021: 3).

Battakova ve Saipov (2022: 1)' a göre sağlık endüstrisindeki yüksek fiyatlardan, uzun bekleme sürelerinden ve bürokrasiden rahatsız olduklarından dolayı Avrupa ve Kuzey Amerika'daki hastalar Tayland, Hindistan, Brezilya ve diğer ülkeleri tercih etmektedir. Daha düşük fiyatlarla, böylece hastalar kendi ülkelerindeki ortalama hizmet alabilmektedir. Bu durumda, devlet ve özel kurumların sağlık turizmi sektörüne girerek maliyet avantajı sağlaması beklenmektedir. Türkiye'de maliyetlerin ekonomik, ulaşımın uygunluğu, yüksek kaliteli hizmet, devlet desteği ile sağlık turizmi pazarı büyümüştür (Kayar ve Karaca Dedeoğlu, 2021: 2).

Sağlık turizmi açısından Türkiye'nin tercih edilir olmasının sebepleri şunlardır; sağlık hizmetlerinin kalitesi, ülkenin sosyo-kültürel yakınlığı ve sağlık akreditasyonudur. Sağlık akreditasyonunun maliyeti ve yüksek faydaları literatürde tartışmalıdır. Fakat hastaneler hasta sayısını arttırmak için pazarlama aracı olarak standardizasyona ihtiyaç duymaktadır (Sevim ve Sevim 2019: 5; Mosadeghrad, 2021: 1).

Yeşil (2018)'a göre, medikal turizm hizmetleri incelendiğinde, özel hastane yöneticilerinin medikal turizme daha yatkın olduğu görüşü bildirilmiştir. Özel hastaneler akreditasyon, sağlık çalışanları, tedavi yöntemleri

gibi altyapı hizmetlerine de daha fazla önem vermektedir. Ayrıca hastanede yabancı dil bilen personelin olması da önemlidir.

Turizmde yenilikler de önemli yere sahiptir. Bu konu ilk olarak OECD tarafından organize edilen forumda tartışılmıştır. Sonuçları şu şekilde özetlenmiştir. Yenilikler ve destinasyonlar arasında kuvvetli bir ilişki vardır. Ayrıca turizmi bilgisayar merkezli tekniklerle beraber pazarlama metodlarına göre tasarlamak ve yeni müşteriler kazanmak için önemlidir (Szymańska ve Panfiluk, 2020:2).

Akreditasyon ve Hastaneler

Akreditasyon, genel anlamda ithalat ve ihracata konu olan ve topluma sunulan mal ve hizmetlerin belirli mükemmeliyet standartlarında sunulduğunu güvence altına almaya yönelik belgelendirme, yetkilendirme, denetim ve kontrol sistemi olduğu söylenebilir (Aktan ve Gencel, 2010: 138). Türkiye’de sağlık sektörüne akreditasyon çalışmalarının temelleri 2005 yılında atılmıştır. Süreç içerisinde hizmet standartları belirlenmiştir. Sağlıkta akreditasyon, sağlık kurum ve kuruluşlarının kendi istekleri ile başvuracakları ve kendi başarı durumlarına göre belgelendirildikleri sistemdir (Turgut Özal Tıp Merkezi, 2023).

Cerrahi eğitimler için uygun hastaneleri tespit edip tanımlamak için 1917 yılında Amerikanlı Cerrahlar tarafından akreditasyon programı kurulmuş olup ilk olarak Amerika’da ortaya çıkmıştır. Sonrasında multidisipliner standardizasyon programına dönüşmüş ve 1951 yılında ise bağımsız hastane akreditasyonu oluşmuştur (Yıldız ve Kaya 2014:2). ISO standartlarının aksine, hastane akreditasyon sadece hastane hizmetlerinde kullanılmaya yönelik standartlar geliştirmiştir (Mosadeghrad, 2021:1).

Joint Commission International akreditasyonu, Amerika dışındaki hastanelerde kaliteyi arttırmayı sağlamak için ve kâr amacı gütmeyen kurulmuştur. Akreditasyon ayrıca globalleşen dünyada ve ticari perspektifte hastane performansını ölçmeye yarar. Akreditasyonda asıl amaç iç ve dış unsurları ölçmek, karşılaştırma yapmak ve hizmet kalitesini, güvenilirliği ve düzenlemeleri artırmaktır (Algahtani vd., 2017:2). Akreditasyon, sağlık hizmeti performansını ölçmede ve kaliteyi arttırmada önemli bir mekanizmadır ve aynı zamanda farklılaşma aracıdır. Akreditasyon üçüncü yılda yenilenmektedir. Habersiz denetimlerle, değerlendirme raporları tutulur (Yıldız ve Kaya 2014:2); (Avcil ve Özkan 2020:6).

İletişimde özellikle internet teknolojisinde yaşanan gelişmeler insanların bilgiye ulaşma sürecini hızlandırmış ve kolaylaştırmıştır. Günümüzde tedavi diğer bir deyişle sağlık turizminin itici gücü kaliteli hizmet ve akreditasyon sahipliği olduğu görülmektedir (Tantuş, 2017: 3).

Bazı çalışmalar, akreditasyonun aynı zamanda, hastane enfeksiyonlarının azaltmada, medikal hataların azalmasında ve hasta güvenliğinin sağlanmasında etkili bir strateji olduğunu ortaya koyar. Akreditasyon tüm bunlarla beraber eğitimi destekler, organizasyonel kural ve prosedürleri açıklığa kavuşturur ve meslektaşlar arasında işbirliğini de destekler. Akreditasyon, yabancı hastalar arasında da önemli kriterdir ve ülkemize yabancı hastaları çekmektedir (Mosadeghrad, 2021: 1); (Avcil ve Özkan 2020: 6); (Aydın ve Aydın 2015: 5).

Bazı ülkelerde akreditasyon finansal kaynakların kısıtlı olmasından dolayı sürdürülebilir değildir. Bu doğrultuda akreditasyon için aynı zamanda devlet desteği gereklidir (Mansour ve Walshe, 2020 :15)

Akreditasyonun hasta memnuniyetinin üzerine olumlu etkileri literatürde mevcuttur (Ajarmah ve Hashem, 2015). Fakat aynı akreditasyona sahip hastanelerde hasta memnuniyetleri farklılık gösterebilir (Mutlu 2012). Buna rağmen akreditasyon yabancı hastalar tarafından tercih sebebi olabilir ve pazarlama açısından akreditasyon belgelerinin hastane web sitesinde de belirtilmesi olumlu olacaktır (Mesci ve Sağlık, 2020:10).

Akreditasyon kuruluşlarının ana hedefidir. Uluslararası standartların koşullarını sağlayarak sağlık sektörü pazarına girmek, medikal ve sağlık turistler tarafından tercih edilir olmak ve hasta memnuniyetini sağlamak ancak akredite olmak ile mümkündür. Çünkü akreditasyon ulusal ve uluslararası sağlık hizmeti veren sağlık kurumlarının devlet gücünden bağı kalmadan yüksek kaliteli hizmet vermek ve verdiği hizmetin kalitesini uluslararası standartların koşullarını yerine getirdiğine yönelik çabasını gösteren belgelerdir (Çetin, 2019: 49).

Sağlık Turizmi Sektöründe Desteklenen Akreditasyonlar ve Kalite Belgeleri

Sağlık kurumlarının akreditasyonu ile ilgili, ulusal ve uluslararası alanda güvenilirliği ve geçerliliği bulunan birçok akredite kuruluşu ve organizasyon bulunmaktadır (Avcil ve Uslu, 2022: 280). Sağlık alanında güven ve kalitenin sağlanmasının akreditasyon ile mümkündür. Türkiye’nin sağlık turizmindeki hedef pazarı olarak gelişmiş ülkeler akreditasyon ve kalite kriterlerinin sunulan hizmetin görecelide olsa kalitesinin ve verimliliğinin farkındalardır (Tantuş, 2017: 3). Sağlık turizmi kapsamında devlet tarafından desteklenen

akreditasyonlar ve kalite belgeleri “Desteklenen Belge ve Sertifikalar Listesi (EK:7-A)” aşağıda listelenerek açıklanmıştır (Ticaret Bakanlığı, 2022).

Joint Commission International Akreditasyonu (JCI): Joint Comission International (JCI) sağlık kuruluşlarının kalite arayışı sonrasında ortaya çıkan ilk akreditasyon kuruluşudur. JCI, sağlık kurumlarının en iyiye ulaşması için yol haritası çizmekte ve sağlık kurumunun tanınmasını, başarısını ve güvenilirliğini sağlamaktadır (Avcıl ve Uslu, 2022: 280). Hastane akreditasyonu, uluslararası sağlık tesisi tercihinde etkilidir ve önemli bir prestij aracıdır (Çetin, 2019). JCI akredite olan sağlık kurumlarını belirli aralıklarla değerlendirmekle birlikte habersiz denetimler yapabilmektedir (Avcıl ve Uslu, 2022: 282).

TEMOS Sertifikaları: Kalite için bir diğer standart TEMOS sertifikasıdır. 2010 yılında tanıtılmıştır. TEMOS JCI sağladığı standartların üstünde ve ötesinde ek sertifikasyon sağlar. TEMOS kullanan hastaneler öncesinde JCI standartlarını sağlamış olmaları gerekir. TEMOS sonrasında kalitenin üstünde ve ötesinde ne yapılması gerektiği konusunda önerilerde bulunur (Wendt, 2012: 31).

QHA Trent Akreditasyonu: İngiltere merkezli akrediatasyon programıdır. Ağırlıklı Avrupa ve uluslararası kullanımı vardır. İngiliz sağlık sektöründe ve özel sağlık sektöründe faaliyet gösteren klinik tedavi uzmanlarından oluşur. Gelişime önem vermektedir. Güvenlik ve kalite sadece hastalar için değil, aynı zamanda çalışanlar, yönetim ve tüm toplum için de önemlidir (Leggat, 2015: 4).

Accreditation Canada: Akreditasyon Kanada’da kullanılmaktadır. Kanada sisteminde süreçlerin uygulanmasında birliği garanti eder. Ulusal, kar amacı gütmeyen, bağımsız bir organizasyondur, 1958 yılında kurulmuştur. Akredite olan kurumları kendi websitesinde yayınlar. Akreditasyon ziyaretleri gizli tutulur üçüncü kişi söylentilerden ziyade akreditasyonu değerlendirenler ve kalite danışmanların kararları önemlidir (Touati ve Pomey, 2009: 3).

Australian Council on Healthcare Standards International (ACHSI): Bağımsız kar amacı gütmeyen organizasyondur. 1974 ‘den beri sağlık sisteminde standartlar sağlamayı hedefler. Standartları tüm dünyada da uygulanmaktadır. Kaynağı ağırlıklı olarak kendisine üye olanlardan toplanır. Aynı zamanda devlet ve endüstriden de kaynak aktarılabilir. (Leggat, 2015: 4).

Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS) Belgesi: ISQua tarafından akredite edilmiştir. Sağlık hizmeti veren tüm kurumları kapsar. Devlet, özel ayrımı yapmaz. Sağlıkta tüm basamakları kapsar (Maimaitireyimu ve Arslanoğlu, 2019).

ISO/IEC 27000 Serileri: ISO 27001, kuruluşların bilgi güvenliği, yönetim sisteminin kurulması ve uygulanması, sürdürülebilir hale getirilmesi ve iyileştirilmesi için gerekli kuralları açıklar (<https://www.asandanismanlik.com>).

OHSAS 18000 Serileri: OHSAS 18001, iş sağlığı ve güvenliği konusunda uluslararası düzeyde geçerliliği ve standartları vardır (Asan Danışmanlık, 2023).

ISO/IEC 14000 Serileri: ISO 14001, kuruluşların çevresel performanslarını iyileştirmek amacıyla kurması gereken Çevre Yönetim Sistemi ile ilgili prensipleri açıklamaktadır (Asan Danışmanlık, 2023).

ISO 10002: ISO 10002, kuruluşların ürün ve hizmetleriyle ilgili müşterilerden gelen şikayetleri doğru bir şekilde yöneterek müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlar (Asan Danışmanlık, 2023).

The American Accreditation Commission International (AACI): Sağlık hizmetlerinde kaliteyi ölçer (Özdemir 2021).

Europespa: EuropaSpa üst düzeyde standartlaşmış Avrupa kalitesidir. EuropaSpa sertifikası; servis, güvenlik, hijyen ve altyapı konularında kıyaslamayı mümkün kılar (EuropeSpa, 2023).

TÜV Rheinland "Uluslararası Spa Standardı": Özellikle sağlık turizmini her yönüyle ve konaklama alanından spa alanına, mutfak ve mutfak ekipmanları gibi 300'den fazla kriteri analiz eder (Sistem Patent, 2023).

Global Healthcare Accreditation: Merkezi Amerika Birleşik devletlerindedir. Başka ülkede sağlık hizmeti alan kişilerin en iyi şekilde hizmet almasını sağlamaya yönelik hareket eder (Özdemir, 2021).

Well Hotel Certification: WELL Bina Standardı yeşil bina ve sağlıklı bina kavramı ile birleşmesidir ve önde gelen bina sertifikasyon sistemidir (Ecobuild, 2023).

JACIE Belgesi: Kemik İliği nakli Cemiyetleri tarafından ortak olarak belirlenen standartlara ışığında merkezleri denetler, akredite eder ve belge verir (Çetin, 2023).

GCR Uluslararası Akreditasyonu: Kliniklerin uluslararası standartların üzerinde olduğunun resmi olarak kanıtlandığı anlamına gelir. Kliniğin resmi olarak izlendiğini, kalite açısından bağımsız olarak kontrol edildiğini ve GCR tarafından toplanan verileri uzmanlık, tesisler, hizmetler ve hasta bakımı düzeylerini iyileştirmelerine yardımcı olmak için kullandığını gösterir (Global Clinic Rating, 2023).

SRC Center of Excellence Belgesi: 2003 yılında kurulan SRC, dünya çapında tıp uzmanları, hastaneler ve bağımsız ayaktan hizmet veren tedavi tesisleri için en iyi akreditasyon programları geliştiren ve yöneten, kar amacı hedefinde olmayan hasta güvenliği kuruluşudur (Surgical Review Corporation, 2023).

Person Centered Care : Kişi Merkezli Bakım Sertifikasyonu tüm ekipler için sahip olunması gereken bir referans ve standarttır. Başvuru sürecine adım adım genel bir bakışla birlikte, kriterlerin her birine ve bunların nasıl değerlendirileceğine derinlemesine bir bakış sağlar (Planetree Certification, 2023).

Great Place to Work: Sertifikasyon, mükemmel çalışan deneyiminin dünya çapında tanınan ve araştırmalarla desteklenen bir doğrulamasını sağlayarak işverenlere işe alma avantajı sağlar (Great Place To Work , 2023).

Amaç ve Yöntem

Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Hastanelerinin web sayfaları doküman analizi yardımıyla incelenmiş, analiz sonucu elde edilen veriler değerlendirilmiştir. Buna göre ilgili web sayfaları 2 Şubat – 6 Şubat 2023 tarihleri arasında taranmış ve bu web sayfalarında hedef kitleye sunulan “Kalite, Kalite Politikası, Kalite Yönetimi, Akreditasyonlar ve Kalite Belgesi” kalite belgeleri ve akreditasyonlara yer verilip verilmediği incelenmiştir. Bu araştırmada kullanılan dokümanlardan elde edilen veriler kamuya açık internet sayfasında yer aldığından dolayı araştırma için etik kurul raporu alınmamıştır.

Doküman analizi, araştırma verilerinin birincil kaynaktan ve dokümanlardan elde edilmesidir. Birincil kaynaktan toplanan dokümanlar gözden geçirilerek, analizin yapılması şeklinde tanımlanan bir araştırma yöntemidir. Son yıllarda doküman analizini kullanan araştırmacının sayısında artış görülmektedir (Sak vd., 2021: 227).

Bulgular

Sağlık Bakanlığı, Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı web sayfasındaki verilere göre; sağlık turizmi yetki belgesi alan vakıf üniversitesi hastane sayısı 30, devlet üniversitesi hastane sayısı ise 41 adet olarak tespit edilmiştir (Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığı, 2023).

Tablo 1. Devlet Tarafından Desteklenen ve Teşvik Edilen Akreditasyon ve Kalite Belgelerini Alan Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Almaya Hak Kazanan Devlet Üniversitesi Hastaneleri

ii Devlet Üniversitesi Hastanesi		Joint Commission International (JCI)	ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi-• ISO/IEC 14000 SERİLERİ	TS ISO / IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi-• ISO/IEC 27000 Serileri	TSE ISO OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi-• OHSAS 18000 SERİLERİ	TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
Ankara	Hacettepe Üniversitesi Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok
Ankara	Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok
Ankara	Hacettepe Üniversitesi Onkoloji Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok
Diyarbakır	Dicle Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi	Yok	VAR	VAR	Yok	Yok
Erzurum	Atatürk Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi	Yok	VAR	VAR	VAR	VAR

Tablo 1’de devlet tarafından desteklenen ve teşvik verilen akreditasyon ve kalite belgelerini alan devlet üniversitesi hastanelerine yer verilmiştir. Bu devlet hastaneleri sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanan devlet üniversiteleridir. 3 devlet üniversitesi hastanesi Joint Commission International (JCI) akreditasyon belgesini, 2 devlet üniversitesi hastanesi ISO/IEC 14000 Serileri- ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi belgesini, 2 devlet üniversite hastanesi ISO/IEC 27000 Serileri-TS ISO / IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini, 1 devlet üniversitesi hastanesi OHSAS 18000 - TSE ISO OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini, 1 devlet üniversitesi hastanesi ise TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesini aldığı görülmektedir.

Tablo 2. Devlet Tarafından Desteklenen ve Teşvik Edilen Akreditasyon ve Kalite Belgelerini Alan Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Almaya Hak Kazanan Vakıf Üniversitesi Hastaneleri

ii Vakıf Üniversitesi Hastanesi		Joint Commission International (JCI)	ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi • ISO/IEC 14000 SERİLERİ	TS ISO / IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi- ISO/IEC 27000 Serileri	TSE ISO OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi OHSAS 18000	TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	TEMOS Certificate of Accreditation
İstanbul	İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İstanbul	İstanbul Yeditepe Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İstanbul	Koç Üniversitesi Hastanesi	Yok	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok
İstanbul	Özel Gayrettepe Florence Nightingale Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İstanbul	Özel İstanbul Florence Nightingale Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok

İstanbul	İstanbul Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	VAR
İstanbul	Özel Medicalpark Bahçelievler Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İstanbul	Özel Medicalpark Göztepe Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İstanbul	Yeditepe Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Eğitim ve Araştırma Uygulama Merkezi	VAR	Yok	VAR	Yok	Yok	Yok
İstanbul	Yeni Yüzyıl Üniversitesi Özel Gaziosmanpaşa Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok

Tablo 2’te devlet tarafından desteklenen ve teşvik verilen akreditasyon ve kalite belgelerini alan vakıf üniversitesi hastanelerine yer verilmiştir. Bunlar sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanan vakıf üniversitesi hastaneleridir. 8 vakıf üniversitesi hastanesi Joint Comission International (JCI) akreditasyon belgesini, 1 vakıf üniversitesi hastanesi ISO/IEC 14000 Serileri-ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi belgesini, 1 vakıf üniversite hastanesi ISO/IEC 27000 Serileri-TS ISO / IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini ve 1 adet vakıf üniversitesi hastanesi TEMOS Certificate of Accreditation belgesini aldığı görülmektedir.

Tablo 3. Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Almaya Hak Kazanan Vakıf Üniversitesi Hastanelerinin Aldıkları Diğer Kalite ve Akreditasyon Belgeleri

İl	Vakıf Üniversitesi Hastanesi	TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi	ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi	Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmet Kalite Standartları (SHKS)	TS-EN ISO/IEC 17025	TEMOS Certificate of Accreditation	Diplomatic Council (The Global Think Tank)	Management of Hospital, Services of Outpatient And Inpatient	Kıva	HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Societv)	ISO 15189 Tıbbi Laboratuvarlar Akreditasyonu	TS ISO /IEC 15504 SPICE
Adana	Başkent Üniversitesi Adana Dr. Turgut Noyan Uygulama ve Araştırma Merkezi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Ankara	Başkent Üniversitesi Ankara Hastanesi	Yok	VAR	Yok	VAR	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Ankara	TOBB ETÜ Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Antalya	Antalya Başkent Üniversitesi Alanya Uygulama ve Araştırma Merkezi	Yok	VAR	Yok	VAR	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İstanbul	Başkent Üniversitesi İstanbul Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi	Yok	VAR	Yok	Yok	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İstanbul	İstanbul Altınbaş Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Araştırma ve Uygulama Merkezi	Yok	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İstanbul	İstanbul Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	VAR	VAR	VAR	VAR	Yok	Yok	Yok
İstanbul	İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	VAR	Yok	Yok
İstanbul	Koç Üniversitesi Hastanesi	VAR	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok

İstanbul	Yeditepe Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Eğitim ve Araştırma Uygulama Merkezi	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	VAR	VAR
İstanbul	Yeni Yüzyıl Üniversitesi Özel Gaziosmanpaşa Hastanesi	Yok	Yok	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok

Tablo 3’te sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanan vakıf üniversitesi hastanelerinin aldıkları diğer kalite ve akreditasyon belgelerine yer verilmiştir. 3 adet vakıf üniversitesi hastanesi TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesini almıştır. 5 adet vakıf üniversitesi hastanesi ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Belgesini almıştır. 1 adet vakıf üniversitesi hastanesi ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini , 2 adet vakıf üniversitesi hastanesi Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmet Kalite Standartları (SHKS) belgesini, 3 adet vakıf üniversitesi hastanesi TS-EN ISO/IEC 17025 belgesini, 1 adet vakıf üniversitesi hastanesi TEMOS Certificate Of Accreditation belgesini, 1 adet vakıf üniversitesi hastanesi Diplomatic Council (The Global Think Tank) belgesini, 1 adet vakıf üniversitesi hastanesi Management of Hospital, Services of Outpatient and Inpatient belgesini, 1 adet vakıf üniversitesi hastanesi Kiva belgesini, 1 adet vakıf üniversitesi HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society) belgesini, 1 adet vakıf üniversitesi ISO 15189 Tıbbi Laboratuvarlar Akreditasyonu belgesini ve 1 adet vakıf üniversitesi ise TS ISO /IEC 15504 SPICE belgesini almıştır.

Tablo 4. Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Almaya Hak Kazanan Devlet Üniversitesi Hastanelerinin Aldıkları Diğer Kalite ve Akreditasyon Belgeleri

İl	Devlet Üniversitesi Hastanesi	TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi	ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi	Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmet Kalite Standartları (SHKS)	TS-EN ISO/IEC 17025	Diplomatic Council (The Global Think Tank)	Management of Hospital, Services of Outpatient and Inpatient	Kiva	HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society)	ISO 15189 Tıbbi Laboratuvarlar Akreditasyonu	TS ISO /IEC 15504 SPICE
Ankara	Gazi Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi Gazi Hastanesi	Yok	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Ankara	Hacettepe Üniversitesi Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Ankara	Hacettepe Üniversitesi Onkoloji Hastanesi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Diyarbakır	Dicle Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi	Yok	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Erzurum	Atatürk Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Mersin	Mersin Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi	Yok	VAR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok

Tablo 4’te sağlık turizmi yetki belgesi almaya hak kazanan devlet üniversitesi hastanelerinin aldıkları diğer kalite ve akreditasyon belgelerine yer verilmiştir. 3 adet devlet üniversitesi hastanesi TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesini almıştır. 4 adet vakıf üniversitesi hastanesi ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Belgesini almıştır. ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmet Kalite Standartları (SHKS) belgesini, Diplomatic Council (The Global Think Tank) belgesini, Management of Hospital, Services of Outpatient and Inpatient, Kiva, HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society), ISO 15189 Tıbbi Laboratuvarlar Akreditasyonu ve TS ISO /IEC 15504 SPICE belgesini alan devlet üniversitesi hastanesi bulunmamaktadır.

Sonuç ve Değerlendirme

Sağlık turizmi talep eden ülke ve hastaların güvenli ve kaliteli hizmet almaya öncelik verdikleri araştırmalar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kuşkusuz uluslararası standartlarda sağlık hizmetinin verilmesi hastalara ve yakınlarına güven vermektedir. Pazarlama açısından incelendiğinde hizmetler sektöründe fiziksel kanıtlar önemli derecede ikna edici özellikler taşımaktadır. Sağlık turizminde fiziksel kanıtlara örnek olarak güvenli ve kaliteli hizmet sunduklarını ispatlayan temel araç uluslararası alanda onaylanmış kalite belgeleri ve akreditasyonlardır. Ancak bu çalışmada ortaya çıkan sonuca göre, sağlık turizmi yetki belgesi alan devlet ve vakıf üniversite sayısı 71 adet olduğu görülmüştür. Ancak, sağlık turizmi yetki belgesi alan ve devlet tarafından desteklenen kalite veya akreditasyon belgesinden en az birini alan devlet ve vakıf üniversitesi sayısı 15 adet, sağlık turizmi yetki belgesi alan ve devlet tarafından desteklenmeyen kalite veya akreditasyon belgesinden en az birini alan devlet ve vakıf üniversitesi sayısı ise 17 adet olarak tespit edilmiştir.

On Birinci Kalkınma Planında (2019-2023) sağlık turizminin geliştirilerek tüm yıla yayılması için tanıtım ve yatırım faaliyetlerine öncelik verileceği belirtilmiştir. Ayrıca sağlık turizm için hukuki düzenlemeler ile akreditasyon ve denetim altyapısının güçlendirilmesi hedeflenmiştir. Onuncu Kalkınma Planında (2014-2018) sağlık turizmi açısından hedefler ise özetle termal turizmde 100.000 yatak kapasiteye ulaşılması, termal turizm için 3 milyar dolar medikal turizm için 5,6 milyar dolar gelir elde edilmesi ve 750.000 yabancı hastanın tedavi edilmesi amaçlanmıştır. Yukarıda sözü edilen hedeflere ulaşmak için sağlık turizmi yetki belgesi alan devlet ve vakıf üniversitesi hastane sayısı artırılmalıdır.

Uluslararası Sağlık Hizmetleri A.Ş. verilerine göre 2021 yılında 670.730 kişi sağlık turizmi hizmeti almış ve 1.726.973 bin ABD doları gelir elde edilmiştir. 2022 yılında ise 1.258.382 kişi sağlık turizmi sağlık turizmine katılmış ve buradan elde edilen gelir 1.926.094 bin ABD doları tutarında gerçekleşmiştir. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı, Strateji ve Bütçe Başkanlığının verilerine göre, 2022 yıl genelindeki cari işlemler açığı 48,8 milyar dolar seviyesinde gerçekleşmiştir. 2022 yılındaki sağlık turizmi geliri aynı dönemin cari açığının yaklaşık %3,8'ini karşıladığı görülmektedir. Bu çerçevede değerlendirildiğinde sağlık turizmi gelirinin artırılması ile cari açık miktarı önemli düzeyde düşürülebilir. Türkiye sağlık turizmi için coğrafi konumu ve sunulan hizmet kalitesi nedeniyle tercih edilen ülkeler arasında görülmektedir. Söz konusu sağlık turizmi hedeflerine ulaşmak için sağlık turizmi ile yetkilendirilmiş vakıf ve devlet üniversite hastanelerinin uluslararası geçerliliği olan akreditasyonlara yeterli sayıda dahil olmadığı görülmektedir. Bu durum, sağlık turizmi ile yetkilendirilmiş devlet ve vakıf üniversite hastanelerinin temel yeteneklere, küreselleşme, standart ve rekabete odaklanamadıklarını göstermektedir.

Kaynakça

- Ajarmah, B. S. and Hashem, T. N. (2015). Patient satisfaction evaluation on hospitals; comparison study between accredited and non accredited hospitals in Jordan. *European Scientific Journal*, 11(32).
- Aktan, C. C. ve Gencel, U. (2010). Yüksek Öğretimde Akreditasyon. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (2), 137-146.
- Algahtani, H., Aldarmahi, A., Manlangit Jr, J., and Shirah, B. (2017). Perception of hospital accreditation among health professionals in Saudi Arabia. *Annals of Saudi medicine*, 37(4), 326-332.
- Altinkaya, Ş. ve Nacar, R., (2020). Dijital Pazarlama Açısından Web Sitelerinin İçerik Analizi: Spor Ürünleri Sektöründe Bir Karşılaştırma, *TUJOM*, (2020), 5(3): 179-200. Doi: <http://dx.doi.org/10.30685/tujom.v5i3.100>
- Asan Danışmanlık: <https://www.asandanismanlik.com/> Erişim tarihi: 6 Şubat 2023
- Avcıl, S. ve Uslu, K. (2022). JCI Sağlık Standartlarının Akreditasyonunun Türkiye’de Uygulanmasında Üniversite ve Devlet Hastanelerinin Hizmet Kalitesinin İncelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 23 (1), 279-297. DOI: 10.31671/doujournal.1017748
- Avcıl, S. ve Özkan, T. (2020). İstanbul'daki JCI Akreditasyonuna Sahip Özel Hastanelerin Hizmet Kalitesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 18(36), 309-338.
- Aydın, G. ve Aydın, B. K. (2015). Dünyada ve Türkiye’de sağlık turizmi pazarlama uygulamaları ve karşılaştırmalı durum analizi. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 8(16), 1-22.
- Battakova, K. and Saipov, A. (2022). Healthcare and Wellness Tourism For People with Occupational Diseases In Central Kazakhstan. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 45, 1586-1593.

- Çetin, M. (2023). <https://www.doktormustafacetin.com/tr/article/desc/20744/jacie-tibbi-akreditasyon-2578.html>, Erişim tarihi: 6 Şubat 2023
- Çetin, T. (2019). Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal Turizm Pazarlaması: Türkiye Medikal Turizm Şirketleri Üzerine Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi, *Eastern Mediterranean University (EMU)-Doğu Akdeniz Üniversitesi (DAÜ)*).
- Dehghan, R., Reshadatjoo, H., Talebi, K., and Dargahi, H. (2021). Health Tourism System Development Using Entrepreneurial Management Approach in the COVID-19 Pandemic Era. *Journal of Research and Health, 11(4)*, 251-260.
- EuropeSpa med & wellness GmbH; https://europespa.eu/fileadmin/user_upload/Downloads/EuropeSpa-FlyerTURKISH.pdf. Erişim tarihi: 12 Şubat 2023.
- Global Clinic Rating: <https://go.gcr.org/about-accreditation/>, 12 Şubat 2023.
- Great Place To Work: <https://www.greatplacetowork.com/solutions/certification>, Erişim tarihi: 16 Şubat 2023
- Ianeva, M. ve Basmadzhieva, S. (2022). Analysis and Evaluation of Health Tourism Management In Tourism Regions. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management, 17(3)*, 5-29.
- İnönü Üniversitesi, Turgut Özal Tıp Merkezi, Türkiye’de Akreditasyon: <https://totm.inonu.edu.tr/birim/kalite-ve-akreditasyon/287/293>, Erişim tarihi: 6 Şubat 2023.
- Kayar, A. ve Karaca Dedeoğlu, A. (2021). Sağlık Turizminde Etik Sorunları. *Türkiye Biyoetik Dergisi, 8 (4)*, 178-186.
- Kılıçarslan, M. (2019). Swot Analysis Of Health Tourism In Turkey. *Electronic Journal of Social Sciences, 18 (71)*.
- Leggat, P. (2015). Environmental: Medical tourism. *Australian Family Physician, 44 (1/2)*, 16-21.
- Maimaitireyimu, N. ve Arslanoğlu, A. (2019). Kalite Direktörlerinin Sağlıkta Akreditasyon Standartlarına Bakış Açısı Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, 2 (1)*, 1-14.
- Mansour, W., Boyd, A. and Walshe, K. (2020). The development of hospital accreditation in low-and middle-income countries: a literature review. *Health policy and planning, 35 (6)*, 684-700.
- Mesci, G. ve Sağlık, E. (2020). Sağlık turizminde dijital iletişim: JCI akreditasyon belgesini almış hastaneler üzerinde bir araştırma. *Journal of Hospitality and Tourism Issues, 2(1)*, 74-90.
- Mosadeghrad, A. M. (2021). Hospital accreditation: The good, the bad, and the ugly. *International Journal of Healthcare Management, 14(4)*, 1597-1601.
- Mutlu, S. (2012). *Akredite edilmiş hastanelerde hasta memnuniyetinin karşılaştırılması: iki (özel) hastane uygulaması* (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.).
- Nimble, O. J. ve Chinnsamy, A. V. (2021). Health tourism-A case study of Narayana Health, Bangalore. *Parikalpana: KIIT Journal of Management, 17(1)*, 256-269.
- On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023). <https://www.sbb.gov.tr/kalkinma-planlari/> Erişim tarihi: 01 Şubat 2023.
- Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018). <https://www.sbb.gov.tr/kalkinma-planlari/> Erişim tarihi: 01 Şubat 2023.
- Özdemir, G. (2021). *Antalya'nın sağlık turizmindeki yeri ve swot analizi ile değerlendirilmesi* (Master's thesis, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü/Sağlık Turizmi Ana Bilim Dalı).
- Planetree Certification: <https://planetree.org/person-centered-care-certification-program-manual/>, Erişim tarihi: 15 Şubat 2023.
- Roman, M., Roman, M. and Wojcieszak-Zbierska, M. (2022). Health Tourism—Subject of Scientific Research: A Literature Review and Cluster Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 20(1)*, 480.
- Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığı: <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/TR-25360/yetkili-saglik-tesisleri-ve-araci-kuruluslar.html>, Erişim tarihi: 02 Şubat 2023.

- Sağlık Turizmi Verileri. <https://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/> 25 Ocak 2023.
- Sak, R., Şahin Sak, İ. T., Öneren Şendil, Ç., ve Nas, E. (2021). Bir araştırma yöntemi olarak doküman analizi. *Kocaeli Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 4(1), 227-250. <http://doi.org/10.33400/kuje.843306>
- Sevim, E. ve Sevim, E. (2019). Medikal turizm tercihini etkileyen faktörlerin incelenmesi: Türkiye örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(3), 633-652.
- Sistem Kalite: <https://www.sistempatent.com/belgelendirme/turizm/uluslararası-spa-kalite-sertifikasi/uluslararası-spa-standardı.aspx>, Erişim tarihi: 19 Şubat 2023
- Surgical Review Corporation: <https://www.surgicalreview.org/>, Erişim tarihi: 19 Şubat 2023
- Szymańska, E. and Panfiluk, E. (2020). Determinants of technological innovations in health tourism enterprises. *Business: Theory and practice*, 21(1), 348-359.
- Tontuş, H. Ö. (2017). Sağlık turizmi nedir. *SATURK Yayınları*, <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10944,02pdf.pdf>.
- Touati, N. and Pomey, M. P. (2009). Accreditation at a crossroads: are we on the right track?. *Health policy*, 90(2-3), 156-165.
- Tütüncü, Ö., Kiremitçi, İ. ve Çalışkan, U. (2011). Sağlık Turizmi, Güvenlik ve Kalite. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 22, Sayı 1, Bahar: 91-93, 2011.
- WELL Sağlık Bina Sertifikası: <https://www.ecobuild.com.tr/well-sertifikasi>, Erişim tarihi: 16 Şubat 2023.
- Wendt, K. (2012). Medical Tourism: Trends and Opportunities. *UNLV Theses, Dissertations, Professional Papers, and Capstones*. 1483.
- Yeşil, S. (2018). *Kamu ve özel hastanelerin medikal turizm hizmetlerinin değerlendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Yılmaztürk, A. (2013). Türkiye’de Sağlık Reformlarının Tarihsel Gelişimi ve Sağlıkta Dönüşüm Programı’nın Küresel Niteliğinin Değerlendirilmesi. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*. I, (2013): 176-188.
- Yıldız, A. ve Kaya, S. (2014). Perceptions of nurses on the impact of accreditation on quality of care: A survey in a hospital in Turkey. *Clinical Governance: An International Journal*, 19(2), 69-82.