

YENİ DÜZENDE SAĞLIK İLETİŞİMİ VE YÖNETİMİ

Editör: Doç. Dr. G. Banu Dayanç Kıyat



YENİ DÜZENDE SAĞLIK İLETİŞİMİ VE YÖNETİMİ

Editör: Doç. Dr. G. Banu Dayanç Kıyat

Yayın No.: 3949

İşletme No.: 124

ISBN: 978-625-417-488-9

Basım Sayısı: 1. Basım, Nisan 2022

© Copyright 2022, NOBEL AKADEMİK YAYINCILIK EĞİTİM DANIŞMANLIK TİC. LTD. ŞTİ. SERTİFİKA NO.: 40340

Bu baskının bütün hakları Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.ne aittir.

Yayınevinin yazılı izni olmaksızın, kitabın tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.

Nobel Yayın Grubu, 1984 yılından itibaren ulusal ve 2011 yılından itibaren ise uluslararası düzeyde düzenli olarak faaliyet yürütmekte ve yayınladığı kitaplar, ulusal ve uluslararası düzeydeki yükseköğretim kurumları kataloglarında yer almaktadır.

Genel Yayın Yönetmeni: Nevzat Argun -nargun@nobelyayin.com-

Genel Yayın Koordinatörü: Gülfem Dursun -gulfem@nobelyayin.com-

Sayfa Tasarım: Dicle Korkmaz -dicle@nobelyayin.com-

Redaksiyon: Yıldız Çağlayan -yildiz@nobelyayin.com-

Kapak Tasarım: Mehtap Yürümez -mehtap@nobelyayin.com-

Baskı Sorumlusu: Yavuz Şahin -yavuz@nobelyayin.com-

Baskı ve Cilt: Meteksan Matbaacılık ve Teknik Sanayi Tic. Anonim Şirketi Sertifika No.: 46519

Beytepe Köy Yolu No.: 3 06800 Bilkent-Çankaya/ANKARA

Kütüphane Bilgi Kartı

Dayanç Kıyat, G. Banu.

Yeni Düzende Sağlık İletişimi ve Yönetimi / Editör: G. Banu Dayanç Kıyat

1. Basım, XVI + 288 s., 16x23,5 cm. Kaynakça var, izin yok.

ISBN: 978-625-417-488-9

1. Sağlık İletişimi 2. Sağlık Yönetimi 3. Sağlık Teknolojisi

Genel Dağıtım

ATLAS AKADEMİK BASIM YAYIN DAĞITIM TİC. LTD. ŞTİ.

Adres: Bahçekapı Mh. 2465 Sk. Oto Sanayi Sitesi No:7 Bodrum Kat, Şaşmaz/ANKARA

Telefon: +90 312 278 50 77 - **Faks:** 0 312 278 21 65 - **Sipariş:** siparis@nobelyayin.com-

E-Satış: www.nobelkitap.com - esatis@nobelkitap.com / www.atlaskitap.com - info@atlaskitap.com

Dağıtım ve Satış Noktaları: Alfa Basım Dağıtım, Arasta, Arkadaş Kitabevi, D&R Mağazaları, Dost Dağıtım, Ekip Dağıtım, Kida Dağıtım, Kitapsan, Nezih Kitabevleri, Pandora, Prefix, Remzi Kitabevleri

YAYIN KURULU

Prof. Dr. Gülay Öztürk, İstanbul Ticaret Üniversitesi

Doç. Dr. And Algül, Üsküdar Üniversitesi

Doç. Dr. Esra Aydın Göktepe, İstanbul Arel Üniversitesi

Doç. Dr. G. Banu Dayanç Kıyat, Haliç Üniversitesi

Doç. Dr. Gözde Öymen, İstanbul Ticaret Üniversitesi

Doç. Dr. Sezer Cihan Günaydın Kesken, İstanbul Gelişim Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Dilhan Apak, Haliç Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Halil Şimşek, Süleyman Demirel Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Levent Yücel, Onbeş Kasım Kıbrıs Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi M. Cihan Toker, İstanbul Esenyurt Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Melih Atalay, Haliç Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Mine Alptekin, MEF Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Nurdan Güven Toker, Haliç Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Orhan Albayrak, Haliç Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Sevinç Göktepe, İstanbul Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Yasemin Çiçeksoy Kaya, Medipol Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Yusuf Yıldırım, Haliç Üniversitesi

EDİTÖRDEN

Değerli okuyucular,

Dünya pandemiler ile mücadele ederken sağlık iletişimi ve yönetiminin değerini fark etti. Bu süreçte stratejik olarak yürütülen sağlık iletişimi ve yönetiminin, toplum sağlığı için de ne kadar önemli olduğunu ve hatta büyük krizleri de önlediğini hep beraber gördük. Bundan dolayı teknolojiyle değişen sağlık iletişimi ve yönetimi konusunda değerli hocalarımızla birlikte alana katkı sağlamak istedik.

Bu eserde, değişen dünya düzeniyle beraber gelişen sağlık sektörünü, dijital sağlık alanında giyilebilir teknolojiden itibaren yönetimi ve halkla ilişkilere, sağlık politikalarından yalın yönetime, liderlik kavramından yapay zekâya, insan kaynaklarından salgınların sosyolojik boyutuna, pazarlama ve sağlık turizmine kadar birçok açıdan ele aldık.

Alanında emek vermiş değerli hocalarımızla farklı bir bakış açısı yaratabilmek amacıyla hazırladığımız eserimiz sizlerle buluştu. Keyifle okumanız dileğiyle...

Doç. Dr. G. Banu Dayanç Kıyat

ÖN SÖZ

Sayın okuyucular; bu ön sözü sakın 1-2 saat içerisinde yazdığımı zannetmeyin. Sayın Editör'ün gönderdiği kitap aslını içeren kopyasını satır satır okudum, çoğu satır üzerinde dakikalarca düşündüm. Bu çalışma 3 ayımı aldı. Gerekli sentezleri yaptıktan sonra ön söz yazmaya başladım. Bu vesile ile de kitabın ilk okuyucusu olma gururunu yaşadım.

Günümüzde iletişim araçları, giyilebilir teknolojiler süratle ilerlemekte, sık sık yenilenerek bir yıl önceki teknolojiyi geçersiz hâle getirmektedir.

Bu baş döndürücü ilerleme büyük küçük tüm sektörleri etkilediği gibi sağlık iletişimi ve yönetimini de etkilemiştir. Kesintisiz olarak da etkilemeye devam edecektir.

Teknolojik ilerlemeler oldukça sağlık sistemleri de süratle değişime uğrayacaktır.

1950'li yıllarda yurdumuzda çevirmeli telefon ile şehirler arası konuşmak bir mace-ra idi. Önce çevirmeli telefon ile "01" santrale bağlanılır, konuşacağımız il ve numara belirtilirdi. Normal, acele, yıldırım gibi bağlanma çeşitleri vardı ama aslında uygulama hep aynı idi. Santral memurundan bu tercihlerden sadece biri istenirdi. Telefon kapatıldıktan sonra, saatlerce aradığımız telefon başında, bağlantının sağlanmasını beklerdik. 4-5 saat içerisinde karşı tarafa bağlanır, konuşurduk. Sonra erken bağlandık diye sevinirdik.

Kaldı ki eve telefon bağlatmak 10-12 sene alırdı. İlerleyen yıllarda telefon hatları bütün yurdu sardı. Hemen her isteyen ev 1-2 sene içerisinde çevirmeli telefona kavuştu. 1970'li yıllarda şimdi adı unutilan "telgraf" ile İstanbul'dan Ankara'ya nakit para havalesi yapabiliyordum ancak.

Radyodan televizyona, internete ve nihayet cep telefonuna geçiş yaptık.

En vurucu ilerlemeyi internet ve cep telefonları yaptı.

Ameliyathanelere "robotik cerrahi uygulaması" girdi.

1900'lü yılların sonlarında Lizbon'da yapılan "Kalp ve Damar Cerrahisi Kongresi"ne katılmıştım. Bir oturumda Teksas eyaletinden başka bir eyaletteki hastaya robot kullanılarak "açık mitral komissürotomi" ameliyatı yapıldığını salona yapılan canlı yayın marifeti ile hayretle izledik.

ICD (Implantable: vücuda yerleştirilebilen) kardiyoverter defibrilator; sağlık alanındaki giyilebilir teknolojide bir reform oldu. Cilt altına takılan bu cihaz; kalp ritmi bozuk olan hastanın her kalp atımını bir dedektif gibi takip etmekte, ritim yavaşladığı veya durduğu zaman kalbe şok dalga vererek duran kalbi çalıştırmaktadır. Bu sayede kalbi durmaya meyilli olan hastalar ömür boyu yoğun bakım servislerinde veya yoğun bakım servisleri yakınında yaşamaya mahkûm olmaktan kurtulup günlük işlerini yapabilecek, tatile gidebilecek hâle geldiler.

Bir transatlantik uçağında yolcu iken, ön koltuk arkasındaki kredi kartı ile çalışan kameralı telefon vasıtası ile İstanbul'da bir özel hastanenin yoğun bakımındaki hastaya ulaşmam, hastanın sağlık verilerini (tansiyon, nabız, santral venöz basınç, ateş) görmem ayrı bir zevkti.

Artık uzay gemisindeki bir astronotun fizik muayenesi dünyadan yapılabilmekte, hayati parametreleri ölçülebilmekte, gerekli ilaç kullanımı tavsiye edilebilmektedir.

Sağlık sistemini yakından etkileyecek metavers sistemi ile de takılan bir gözlükle bir mağaza gezilebiliyor, ürünler 3 boyutlu arkalı önlü görülebiliyor artık.

Ancak metavers; 2-3 ayda kendini tamamen yeniliyor, yeni avantajlar getirerek kurumlara giriyor.

Metavers; sağlık sistemlerine de girecek, sistemdeki tüm yöntemleri değişikliğe zorlayacaktır.

Kısacası her teknolojik yenilikten sağlık sisteminin etkilenmesi kaçınılmazdır.

Dijital sağlık, giyilebilir teknoloji, halk sağlığı, halkla ilişkiler, hasta yönetiminde zekâ, rekabet kuralları, liderlik özellikleri, pandemi yönetimi, ekonomik kurallar hep değişecektir.

Kitabın yazarları; yıldırım hızı ile gelişen bu teknolojiler karşısında “yeni düzende sağlık iletişimi ve yönetimi” gibi yurdumuzda hiç araştırılmamış bu devasa konuyu bol literatür eşliğinde incelemiş, cesaretle kitap hâline getirmişlerdir.

Bu eser; tüm sağlık kuruluşlarına ve iş birliği içindeki tüm kuruluşlara, sağlık politikası yetkililerine bir kılavuz kitap olma özelliği kazanmıştır.

Bu kadar zor ve takip edilmesi hüner isteyen değişimleri sistematik bir şekilde bilgilerimize sunan değerli yazarlara ve Sayın Editör'e teşekkürlerimi sunuyorum. Onlarla gurur duyuyorum.

Bu kitabın iş hayatına atılacak gençlerin de el kitabı olarak okumaları gereken bir eser olduğuna inanıyorum.

Saygılarımla

Prof. Dr. Enver Dayıoğlu

Erişkin ve Pediatrik Kalp ve Damar Cerrahisi

Uzmanı

BÖLÜM YAZARLARI

Dijital Sağlık Alanında Giyilebilir Teknoloji Kullanımının Benimsenmesi: Teknoloji Kabul Modeli Çalışması

Elif Akçay

Araştırma Görevlisi, Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi

Marmara Üniversitesi Bilişim Doktora Öğrencisi, elifakcay@maltepe.edu.tr, orcid.org/0000-0002-2566-7288

Cem Sefa Sütçü

Prof. Dr., Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi Bilişim Ana Bilim Dalı

csutcu@marmara.edu.tr, orcid.org/0000-0002-9389-6832

Sağlık Sektöründe İtibar Yönetimi

Gül Banu Dayanç Kıyat

Doç. Dr., Haliç Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

banukiyat@halic.edu.tr, orcid.org/0000-0001-7028-0675

COVID-19 Sürecinde Sağlık İletişimi ve Halkla İlişkilerin Önemi

Ayşegül Aydın

Öğretim Görevlisi, Erciyes Üniversitesi Halil Bayraktar Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı aysegulaydin@erciyes.edu.tr, orcid.org/ 0000-0002-6965-610X

Elif Nisa Yayla

Öğretim Görevlisi, Kayseri Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı, elifnisayayla@kayseri.edu.tr, orcid.org/ 0000-0002-4343-0954

Sağlık Yönetiminde Yapay Zekâ

Aslı Göksoy

Doç. Dr., American University in Bulgaria, Department of Business, agoksoy@aubg.edu

Dr. Öğretim Üyesi, İstanbul Sağlık ve Teknoloji Üniversitesi İşletme Fakültesi

asli.goksoy@istun.edu.tr

Türkiye’de Halk Sağlığı ve Sağlık Politikaları

Barış Dönmez

Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı, barisdönmez@gmail.com, orcid.org/0000-0002-4443-1836

Fatih Altan

Öğretim Görevlisi, Erciyes Üniversitesi Halil Bayraktar Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı, fatihaltan91@gmail.com, orcid.org/0000-0003-3913-309X

Sağlık Hizmetlerinde Yalın Yönetim Teknikleri

Kürşat Yurdakoş

Dr. Öğretim Üyesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Yönetim ve Organizasyon Bölümü Sağlık Turizmi İşletmeciliği Programı, kyurdakos@cumhuriyet.edu.tr, orcid.org/0000-0002-1473-5513

Sağlıkta Liderlik

Fatma Azizoğlu

Dr. Öğretim Üyesi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü fatmaazizoglu@halic.edu.tr, orcid.org/0000-0002-7102-9797

Fatma Özhan

Öğretim Görevlisi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü fatmaozhan@halic.edu.tr, orcid.org/0000-0003-1062-5007

Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Yönetimi

Elif Nisa Yayla

Öğretim Görevlisi, Kayseri Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı, elifnisayayla@kayseri.edu.tr, orcid.org/ 0000-0002-4343-0954

Ayşegül Aydın

Öğretim Görevlisi, Erciyes Üniversitesi Halil Bayraktar Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı, aysegulaydin@erciyes.edu.tr, orcid.org/ 0000-0002-6965-610X

Salgınların Sosyolojik Boyutu: COVID-19 Özelinde Bir Değerlendirme

İbrahim Hakan Göver

Dr. Öğretim Görevlisi, Abdullah Gül Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü, Kayseri, hakan.gover@agu.edu.tr, orcid.org/ 0000-0002-1258-0124

Didehan Şükran Köseoğlu

Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Dönem 5 öğrencisi, Kayseri, didehankoseoglu@hotmail.com, orcid.org/ 0000-0002-2634-7630

Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama Yönetimi

Merve Özhan

Dr. Öğr. Üyesi, T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Bankacılık ve Sigortacılık Programı, merve.ozhan@sisli.edu.tr, https://orcid.org/ 0000-0003-3684-5227

Erdem Göl

Öğretim Görevlisi, T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı, erdem.gol@sisli.edu.tr, https://orcid.org/0000-0002-2337-3251

Türkiye’de Pandemi Döneminde Sağlık Turizmi

Elçin Güven

Dr., elcinguven@windowsslive.com, orcid.org/ 0000 0003 09200861

İÇİNDEKİLER

YAYIN KURULU	iii
EDİTÖRDEN	v
ÖN SÖZ	vii
BÖLÜM YAZARLARI	ix

GİRİŞ	1
--------------------	----------

Dijital Sağlık Alanında Giyilebilir Teknoloji Kullanımının Benimsenmesi: Teknoloji Kabul Modeli Çalışması	7
--	----------

Elif Akçay - Cem Sefa Sütçü

1. Giriş	7
2. Giyilebilir Teknolojiler ve Gelişimi	9
3. Kişisel Sağlığın Artan Önemi: Mobil Sağlık Uygulamaları	11
4. Türkiye’de Dijital Sağlık	14
5. Türkiye’de Dijital Sağlık Alanında Giyilebilir Teknolojilerin TAM Bağlamında Araştırılması	15
5.1. Materyal ve Metot	18
5.2. Çalışmanın Evreni ve Örneklemi	19
5.3. Çalışmanın Kısıtları	19
6. Bulgular	19
6.1. Tanımsal Bulgular	20
6.2. Çıkarımsal Bulgular	22
7. Sonuç	23
Kaynakça	24

Sağlık Sektöründe İtibar Yönetimi	29
--	-----------

G. Banu Dayanç Kıyat

1. Giriş	29
2. Sağlık Sektöründe İtibarın Önemi	30
3. İtibar Bileşenleri	32
3.1. Kurumsal Sosyal Sorumluluk	34
3.2. Finansal Performans	37
3.3. Ürün ve Hizmet	38
3.4. Vizyon ve Liderlik	39
3.5. Çalışma Ortamı	39
3.6. Duygusal Çekicilik	40
4. Sonuç	40
Kaynakça	41

COVID-19 Sürecinde Sağlık İletişimi ve Halkla İlişkilerin Önemi 43

Ayşegül Aydın - Elif Nisa Yayla

1. Giriş	43
2. İletişim ve Sağlık İletişimi Kavramı.....	44
2.1. Sağlık İletişimi Açısından İletişim Süreci ve Ögeleri	46
2.2. Sağlık İletişimi Düzeyleri	50
2.3. İletişimin Sınıflandırılması	52
2.4. COVID-19 Pandemisi Döneminde Kullanılan Sağlık Bilgi Yönetimi ve İletişimi Uygulamaları.....	57
2.5. Hekim-Hasta İletişimi	65
2.6. Hemşire-Hasta İletişimi	66
2.7. Diğer Sağlık Personeli-Hasta İletişimi	68
2.8. Sağlık Kurumlarında Örgütsel İletişim	68
3. Sağlık Kurumlarında Halkla İlişkilerin Tanımı.....	69
3.1. Halkla İlişkilerin İlişkili Olduğu Kavramlar	70
3.2. Sağlık Kurumlarında Halkla İlişkiler İhtiyacını Ortaya Çıkartan Nedenler.....	71
3.3. Sağlık Kurumlarında Halkla İlişkiler Biriminin Sorumlulukları.....	71
3.4. Sağlık Kurumlarında Kullanılan Halkla İlişkiler Modelleri.....	73
3.5. Sağlık Kurumlarında Kullanılan Halkla İlişkiler Araçları	74
3.6. Türkiye’de Sağlık Hizmetlerinde Halkla İlişkiler Faaliyetleri	75
4. Sonuç	78
Kaynakça.....	79

Hastane Yönetiminde Yapay Zekâ 81

Ash Göksoy

1. Giriş	81
2. Geçmişten Günümüze Hastane Tarihi ve İlkler	82
3. Günümüzde Hastaneler	84
3.1. Dijital Hastane.....	84
3.2. Dijital Hastanede İkinci Adım: Akıllı Hastane.....	85
4. Hastane Yönetimi	88
5. Hastane Yönetiminde Yapay Zekâ	90
5.1. Yapay Zekânın Hastane Yönetiminde Uygulama Alanları	91
5.2. Hastane Yönetiminde Yapay Zekâ Uygulamasından Kaynaklanan Sorunlar ..	97
6. Sonuç	99
Kaynakça.....	100

Türkiye’de Halk Sağlığı ve Sağlık Politikaları 107

Barış Dönmez - Fatih Altan

1. Giriş	107
2. Halk Sağlığı	108
2.1. Halk Sağlığının İşlevleri	109
2.2. Halk Sağlığı Hizmetleri	110
3. Politika Kavramı	113
4. Sağlık Politikası Kavramı	115

5. Türkiye’de Sağlık Politikaları	117
5.1. 1923-1946 Dönemi	118
5.2. 1946-1960 Dönemi	119
5.3. 1960-1980 Dönemi	120
5.4. 1980-2002 Dönemi	121
5.5. 2002 Sonrası Dönem: Sağlıkta Dönüşüm Programı	122
6. Halk Sağlığına Yönelik Politikalar ve Uygulamalar	123
7. Sonuç	130
Kaynakça.....	131

Sağlık Hizmetlerinde Yalın Yönetim Teknikleri..... 135

Kürşat Yurdakoş

1. Giriş	135
2. Yalın Yönetim	137
3. Sağlık Hizmetlerinde Uygulanan Yalın Yönetim Teknikleri	139
3.1. MUSIC-3D.....	139
3.2. STR	141
3.3. Eylem Araştırması Yaklaşımı	142
3.4. 5-S.....	144
3.5. 6-S.....	146
3.6. Kaizen	148
3.7. Kanban	149
3.8. Tedarik Zinciri Yönetimi	150
3.9. Değer Akışı Haritalama	151
3.10. Yalın Altı Sigma	154
4. Sonuç	155
Kaynakça.....	157

Sağlıkta Liderlik..... 165

Fatma Azizoğlu - Fatma Özhan

1. Giriş	165
2. Sağlıkta Liderlik ve Yöneticilik Ayrımı	166
3. Liderlik Teorileri Açısından Sağlıkta Liderlik	168
3.1. Etkileşimci (Transaksiyonel) Liderlik.....	170
3.2. Dönüşümcü (Transformasyonel) Liderlik.....	170
3.3. Paylaşılan Liderlik	171
3.4. Dağıtılmış Liderlik.....	171
3.5. Sağlıkta Liderlik.....	172
4. Sağlıkta Liderlik Düzeyleri	174
4.1. Toplumsal ve Sistem Çapında (Makro)	175
4.2. Organizasyonel Seviye (Mezo).....	176
4.3. Bireysel Seviye (Mikro).....	177
5. Sağlık Liderlerinin Sahip Olması Gereken Yetkinlikler.....	178
6. Sağlıkta Liderliğin Gelişimi	181
7. Sonuç	182

Kaynakça.....	184
---------------	-----

Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Yönetimi..... 189

Elif Nisa Yayla - Ayşegül Aydın

1. Giriş	189
2. İnsan Kaynakları Yönetiminin Gelişimi	190
3. Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemi	193
4. Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonları.....	196
4.1. Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Planlaması.....	196
4.2. Seçme ve Yerleştirme (Kadrolama)	200
4.3. Eğitim ve Geliştirme	203
4.4. Performans Değerlendirme	204
4.5. Ücret Yönetimi.....	205
4.6. Kariyer Yönetimi	206
5. Sonuç.....	206
Kaynakça.....	207

Salgınların Sosyolojik Boyutu: COVID-19 Özelinde Bir Değerlendirme 211

İbrahim Hakan Göver - Didehan Şükran Köseoğlu

1. Giriş	211
2. Kuramsal Çerçeve	217
3. Yöntem	220
4. COVID-19'un Epidemiyolojisi	221
5. Tüketim ve İstihdam.....	223
6. Sosyal İlişkiler ve Sosyalleşme	229
7. Sonuç.....	233
Kaynakça.....	234

Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama Yönetimi..... 239

Merve Özhan, Erdem Göl

1. Giriş	239
2. Hizmet Kavramı	239
3. Sağlık Hizmetleri.....	243
4. Sağlık Hizmetlerinin Sınıflandırılması	243
4.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri	243
4.2. Tedavi Amaçlı Sağlık Hizmetleri.....	244
4.3. Rehabilitasyon Amaçlı Sağlık Hizmetleri.....	245
5. Düünden Bugüne Sağlık Hizmetleri.....	245
6. Pazarlamanın Tanımı ve Özellikleri	247
7. Pazarlamanın Önemi	248
8. Sağlık Hizmetleri Sektöründe Pazarlama Karması.....	250
8.1. Ürün	250
8.2. Fiyat	251
8.3. Dağıtım	253
8.4. Tutundurma.....	254

9. Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama Yönetimi.....	256
10. Sağlık Kuruluşlarında Pazarlamaya Yönelik Yapılan Eleştiriler	258
11. Sonuç	259
Kaynakça.....	260

Türkiye’de Pandemi Döneminde Sağlık Turizmi..... 263

Elçin Güven

1. Giriş	263
2. Sağlık Turizminin Tarihçesi	263
3. Dünyada Sağlık Turizmi ve Gelişimi	264
4. Türkiye’de Sağlık Turizmi	265
5. Termal (Spa-Wellnes) Turizm.....	267
6. Yaşlı ve Engelli Bakımı Turizmi.....	270
7. Medikal Turizm.....	270
8. Türkiye’de COVID-19 ve Sağlık Turizmine Etkileri	271
9. Türkiye’nin Sağlık Turizminde 2023 Yılı Hedefleri	278
10. Sonuç	279
Kaynakça.....	280