

# Teletipta hasta deneyimleri

**Prof. Dr. Yeter Demir Uslu**



1978'de Ankara'da dünyaya geldi. 1999 yılında Selçuk Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümünden mezun oldu. İşletme doktorasının ardından özel sektörde ve İller Bankası Genel Müdürlüğünde çeşitli görevlerde bulundu. 2011-2014 yılları arasında Ordu Üniversitesi İİBF İşletme Bölüm Başkanlığı ve Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdür Yardımcılığı görevlerini üstlendi. 2013 yılında yönetim ve strateji alanında doçent oldu. 2015-2016 yılları arasında Giresun Üniversitesinde İşletme Bölümü Öğretim Üyeliği ve Dekan Yardımcılığı yapan Uslu, 2016 yılından bu yana İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesinde Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanlığı görevini sürdürmektedir.

İnsan ihtiyaçlarının sınırsızlığı, mevcut kaynakların kısıtlılığı, söz konusu kaynakların paylaşımı ve kullanımı süreçlerinde bazı sıkıntıları da beraberinde getirmektedir. Söz konusu sıkıntıların çözümlenmesinde ve ihtiyaçların giderilmesinde, kaynak paylaşımı ve tatmin duygusunu oluşturabilmek adına teknolojiye olan ihtiyacımız açıktır. Bu bağlamda gelişmiş ülkeler genellikle bilim, teknoloji ve buna bağlı olarak sağlık ve sağlık teknolojilerinde ihtiyaçlara binaen düzenli bir politika izlemeye odaklanmış olmakla birlikte; gelişmekte olan ülkeler, maddi olanaklar, planlayıcıların tutarlı politika sergileyememeleri ve öngörülemeyen değişimlere uyum sağlama noktasında ilgili teknolojik süreçleri yönetmede genellikle zorlanmaktadır. Gelinen noktada toplumsal sağlığın topyekûn sağlanması ve sürdürülebilirliğinde sağlık teknolojilerinin önemi kabul edilmiş bir gerçektir. Dünya genelinde, teknoloji alanında yaşanan ilgili gelişmeler ve internet ağının kapsayıcılığı sağlık hizmetlerinden yararlananların beklentilerini; sağlık hizmeti verenlerin görev tanımlarını yakından etkileyen değişimleri de beraberinde getirmiştir. Bu değişimlerden biri de sağlık hizmet süreçleri içerisinde hatırı sayılır yer edinen teletip uygulamalarıdır. Nitekim sağlık hizmetlerine erişimi artırmada bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı tüm bireyler için sağlık hizmetlerini daha kolay erişilebilir hale getirmekle birlikte, sağlık hizmeti kullanıcıları, sağlık kurumları ve sağlık sigorta şirketleri üzerindeki finansal baskıyı ve yükü önemli derecede hafifletmektedir.

Teletip, yeni teknolojilerin gelişmesi ile her geçen gün daha kullanıcı dostu, daha hızlı ve etkin kullanım özellikleri ile sürekli gelişen bir teknoloji olarak hayatımızda daha çok yer almaktadır. Dünya genelinde yaygınlaşan teletip uygulamalarının kullanımı son yıllarda ülkemizde de artış göstermektedir. Yaşanan bu artışla beraber uzaktan tıbbi hizmetlerin sunumları kolaylaşmakta olup video ve bilgisayar tabanlı bilgi ve iletişim yapısındaki ilerlemelerle birlikte bir hastanın başka bir şehirde bulunan bir doktor tarafından muayene edilmesine imkân sağlamaktadır. Ayrıca uzaktan uzman hekim danışmanlığının sağlanmasına, karmaşık tıbbi prosedürlerin denetlenmesine ve tıbbi eğitim programlarının yürütülmesine de katkı sağlamaktadır. Teletip uygulamalarının sağlık hizmetlerine erişimi kolaylaştırdığı, klasik modele göre daha çok zaman tasarrufu sağladığı, yüz yüze sunulan sağlık hizmetlerine oranla daha düşük maliyetli olduğu gerçekleriyle, uygulamanın genel memnuniyet algıları üzerinde olumlu etki oluşturduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Teletip, klinik destek sağlamayı, sağlık sonuçlarını iyileştirmeyi, farklı ortamlardaki kullanıcılar arasındaki iletişimi sağlayarak coğrafi engelleri aşmayı hedefler ve bütün bunları yerine getirirken bilgi iletişim teknolojilerini kullanır (1). Nitekim teletip; sağlığın küresel çapta gelişme göstermesini, sağlık hizmetine katkıda bulunmayı, diğer yandan yönetim ve eğitim alanında, sağlıkla ilgili araştırma yapmayı hedefleyen, bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanarak uzaktan işlem yapma özel-

liğini kapsayan sağlıkla ilgili hizmetler, sistemler ve etkinlikler olarak tanımlanmaktadır (2). Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımına göre ise mesafenin kritik bir engelleyici faktör olarak ön plana çıktığı durumlarda, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak, hastalıkların tanısı, tedavisi ve önlenmesi ile araştırma, değerlendirme ve sürekli eğitim faaliyetlerinin devamlılığının sağlanmasına yönelik; bireylerin ve toplumların sağlığını geliştirme amacını taşıyan ve tüm sağlık profesyonelleri tarafından karşılanan sağlık hizmeti sunumu olarak tanımlanmış olup amaçlarını saymıştır (3).

Sağlık sektörünün dışında diğer sektörlerde başlayan "müşteri deneyimi" yaklaşımından yola çıkarak hasta deneyimi kavramı gündemimizde yerini almıştır. Hasta deneyimi, hastaların sağlık kurumlarına gitmeden plan yapmaları ile başlayan, hekim, hemşire ve hizmet sunumu gerçekleştiren sağlık personellerinin yaptığı uygulamalar ve sağlık tesisinin hizmetlerini de kapsayan sağlık sistemi ile kurulan etkileşim olarak ifade edilmektedir (4). Hastaların randevu alma süreçleri, hekim ile iletişimleri, hekimlerin hastalarını bilgilendirmeleri, bu bilgilendirmelerin kişilere yeterli gelmesi ve tedavi beklentilerini karşılaması hasta deneyiminin temelini oluşturmaktadır. Dolayısıyla hastanın bakım ve tedavi sürecinde öznel ve nesnel olarak geri bildirimde bulunmasının tamamı hasta deneyimini kapsamaktadır (5). Teletip uygulamaları sağlıkta; anatomi, fizyoloji, patoloji gibi alanlarda kullanılmakta ve bunların yanında enjeksiyon, stetoskop,

mikroskop, röntgen ışınları, asepsi-anti-sepsi, kan nakli teknikleri ve ilaç sanayi sektörünün gelişim süreçlerinde de yer almaktadır. Stetoskop, mikroskop gibi sağlık teknolojisi aletlerinin kullanılması hastalıkların tanı süreçlerine; kan nakli tekniklerinde ve ilaç üretiminde kullanılması ise tedavi süreçlerine katkı sunmuştur. Hastalarda bu süreçlerden teletıp uygulamaları çerçevesinde faydalanarak belirli deneyimler elde etmiştir (6). Teletıp uygulamaları, eş zamanlı (senkron) olabildiği gibi, asenkron da olabilmektedir. Senkron uygulamalara örnek olarak video konferans (eş zamanlı video, görüntü ya da ses paylaşımı) verilebilir. Bu duruma örnek olarak, gerçek zamanlı hastaların hekimlerden danışmanlık hizmeti alması, hekimler arası konsültasyon, tanı koyma, hasta yönetim süreçlerine dahil olma ve hasta monitörizasyonu da örnek olarak verilebilir.

Teletıp uygulamalarında önde gelen ülkeler İngiltere, Almanya, Kanada, Hollanda ve ABD'dir. (7). Hollanda'da da gerçekleşen teletıp uygulamasından yararlanan bir hasta, cilt sorunları nedeniyle aile hekimine başvurduğunu, vücudundaki problemleri bölgenin görüntüsünün dermoskop vasıtasıyla alındığını ve teletıp kullanan uzman dermatoloji hekimlerine gönderildiğini belirtmiştir. Alanında uzman hekimlerden gelen yanıtlara göre ilaç yazıldığını ifade eden hasta, sağlık hizmetine erişiminin kolay olduğunu ve uzman hekimlere kolayca erişebildiği için tedavi sürecinden memnun olduğunu belirtmiştir. ABD'de ise telepsikiyatri uygulamasından yararlanan hasta bu uygulama ile psikiyatrik patolojilerin atağının fatal sonuçlarının önüne geçtiğini, uzaktan erişimle hastalığının değerlendirilip tedavi-yönlendirilmesinin yapıldığını aktarmış; bu şekilde teletıp uygulamalarından biri olan telepsikiyatri alanındaki deneyimlerini ifade etmiştir (8). İtalya'da gerçekleşen bir tedavi sürecinde ise hastanın EKG verilerinin telekardioloji uygulamasıyla uzaktan toplanarak veri merkezine iletilmesi ile veriler mobil olarak uzman hekimlere iletilmiş, hastanın tedavi süreci başlamıştır. Hasta bu deneyimiyle kırsal alanda yaşamasına rağmen seyahat etmeden uzman hekimlerin görüşlerini alabildiği için teletıp uygulaması hakkında memnuniyetini dile getirmiştir. Ülkemizden bir örnek olarak Bursa'da yaşayan bir hasta, teletıp uygulaması ile kontrol sürecinin yaklaşık bir yıl ön-

cesinde hipofiz adenomu operasyonu geçirdiğini bu operasyonla ilgili olarak görüntülü konuşma ile kontrol hizmeti aldığını belirtmiştir. Hasta, evinde rahat bir ortamda olduğu için mutlu olduğunu, klinik salonunda beklemeden 10 dakikadan kısa bir süre içerisinde kontrolünün gerçekleştiğini ifade etmiştir. Hasta, deneyimini açıklarken teletıp uygulamasından memnun olduğunu ve teletıp uygulamasını çok büyük bir konfor olarak değerlendirdiğini vurgulamıştır. Elde edilen hasta deneyimlerine bakılarak teletıp; romatolojik hastalıklar, kalp yetmezliği, diyabet hastalığı, akciğer rahatsızlığı da dahil olmak üzere kronik rahatsızlıkların tedavisinde olumlu ve verimli sonuçlar sağlamada etkili bir sağlık hizmeti sunumu olarak nitelendirilebilir (9). Üroloji alanında ise prostat kanseri, karmaşık olmayan üriner sistem taşları, karmaşık olmayan idrar yolu enfeksiyonu gibi klinik senaryolarla karar verilip mobil uygulamalar ve videolu vizitler aracılığıyla başarılı şekilde implante edilmiştir (10).

## Sonuç

Teletıp uygulamalarının sağlık hizmeti sunumu esnasındaki katkısı aşikardır. Teletıp uygulamaları ile özellikle de kırsalda yaşayanların sağlık hizmetine erişiminde, belirli mevsimlerde sağlık hizmeti ihtiyacı olan kişilere ulaşımın mümkün olmadığı durumlarda, savaş gibi olağan üstü hallerde hastaların sağlık hizmetine erişimini sağlamada teletıp uygulamaları büyük önem taşımaktadır. Teletıp sadece görüntülü görüşmeden ibaret değildir. Uzaktan görmeye elverişli hastanın belirlenmesi, doğrulanması, gerekli tetkiklerin önceden yaptırılması ve online görüşmeye hazır hale getirilmesi gerekmektedir. Bu sistemin hazır hale getirilmesi için de süreci yönetenlerin sisteme hâkim olmaları beklenir. Aynı zamanda tele tıp uygulamalarının başarıya ulaşabilmesinde tek başına teletıp teknolojileri ve sağlık profesyonelleri yeterli değildir. Ayrıca hizmetten yararlanacak bireylerin de bu süreç hakkında bilgi sahibi olmaları sürecin başarısında önem taşır. Hasta anamnezlerinin yeterli olması, hastaların teknoloji kullanım becerileri, tercih ve alışkanlıkları da oldukça önemlidir. Tele hasta deneyiminin önemi burada ortaya çıkmaktadır. Son yıllarda ve özellikle COVID-19 sonrasında ise teletıp uygulamalarının yaygınlaştırılması ve bir an önce hayata

geçirilmesi için girişimler artmıştır. Acil tıp ve diğer branşların acillerinde çalışmalar yapılmaktadır. Yaygınlaşması ve sıklıkla kullanılabilmesi için hukuki ve etik konuların da eş zamanlı olarak uygun hale getirilmesi şarttır. Türkiye'de Sağlık Bakanlığı 2007 yılında Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) kapsamında teletıp uygulamalarına ilişkin altyapı çalışmalarına başlamıştır. İçinde bulunduğumuz COVID-19 salgını süreci bazı hastaneleri daha önce mevcut olmayan yeni teknolojilerden faydalanmaya, sağlık hizmeti sunumu noktasında yeni fırsatlar ve yenilikçi çözümler aramaya yöneltmiştir. Örneğin, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi COVID-19 salgını dolayısıyla kronik hastalığı olan hastaların sağlık hizmetlerinin ciddi aksamlar olmadan sürdürülebilmesi için hastane polikliniklerine başvuran hastaların tedavilerini sağlamak üzere "Teletıp Poliklinik Sistemi" uygulamasının kullanımına geçmiştir. Bu bağlamda teletıbbın belirli alanlarda çekici, etkili ve düşük maliyetli bir alternatif olarak kullanılması sağlığın sürdürülebilirliğinde önem taşımaktadır.

## Kaynaklar

- 1) World Health Organization (WHO) Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States: Global Observatory for eHealth Series-Volume 2. Switzerland: WHO Press 2010;1-93.
- 2) Kavuncubaşı, Ş., Yıldırım, S. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Siyasal Kitapevi, 2.Baskı;2010, Ankara.
- 3) Önal S, Kaya GG, Pandemi Sürecinde Uzaktan Hasta Takibi Uygulamalarında TeleTıp ve Birinci Basamaktaki Yeri. Klinik Tıp Aile Hekimliği 2020; 12(3), 98-106.
- 4) <https://www.ahrq.gov/cahps/about-cahps/patient-experience/index.html> (Erişim Tarihi: 25.04.2021)
- 5) Biedenbach G, Marell A. The Impact of Customer Experience on Brand Equity in a Business-to-Business Services Setting, Macmillan Publishers Ltd, 1350-231X Brand Management 2010; 17(6), 446-458.
- 6) Sargutan E. Sağlık Teknoloji Yönetimi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 2005; 8(1), 113-114.
- 7) Mendi B. Sağlık Bilişimi ve Güncel Uygulamalar. İstanbul, Nobel Tıp Kitapevleri 2016.
- 8) Pruitt LD, Luxton DD and Shore P. Additional Clinical Benefits of Home-Based Telemental Health Treatments. Prof Psychol Res Pract 2014; 45(5):340-6).
- 9) Bashshur RL, Shannon GW, Smith BR et al. The Empirical Foundations of Telemedicine Interventions for Chronic Disease Management. Telemed J E Health 2014; 20(9):769-800.
- 10) Novara G, Checcucci E, Crestani A, et al. Telehealth in Urology: A Systematic Review of the Literature. How Much Can Telemedicine Be Useful During and After the COVID-19 Pandemic? European Urology. Published Online December 2020;786-811.