

Bu makaleye atıfta bulunmak için/To cite this article:

IŞIK, T. (2019). Sağlık İletişimi Bağlamında Kullanım Şekilleri Açısından Dijital Algı ve Önemi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23 (Özel Sayı) , 1979-1994.

Sağlık İletişimi Bağlamında Kullanım Şekilleri Açısından Dijital Algı ve Önemi

Tuba IŞIK (*)


Öz: Sağlık ve iletişim, insan hayatında yer alan en önemli kavramlardandır. Sağlık iletişimi, kişinin sağlamlık durumunu koruma isteği ya da hasta olan bireyin tedavi sürecinde kurtulma durumunda kaldığı bir iletişim modelidir. Bu iletişim son yıllarda dijital dünyanın etkisi ile önemini katlayarak artırmıştır. Dijitalleşme, ağlar sayesinde bütün noktalara kadar uzanmıştır ve sağlıkta dijitalleşme, çok yönlü iletişim ve etkileşimi beraberinde getirmiştir. Sağlıkta dijitalleşme, teknolojik ilerlemenin sağlığı etkilemesi ve tersi olarak sağlık hizmetinde duyulan bir hizmetin teknolojik olarak desteklenmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu etki, bireylerin iletişimlerine yeniden ve değişik bir boyut kazandırmıştır. Teknolojik ivme bu büyümenin devam edeceğinin bir göstergesidir. Bu çalışmada, sağlık iletişimi içinde yer alan dijital algı, sağlık kurumları, sağlık birimleri ve sağlık hizmeti alan alan hastalar açısından açıklanmaya çalışılmıştır. İnternet teknolojisinin kullanımından, sosyal medyaya, yapay zekâdan, otomasyonlara farklı dijital iletişim kanalının içerik özellikleri, sağlık iletişiminde etkileri, stratejik önemi anlatılmaya çalışılmıştır. Bu yayında literatür taraması ve betimleyici çalışma yapılmıştır. Sağlık iletişimi kapsamında dijital dünyanın iletişim kanalları, gerekliliği, değeri ifade edilmeye çalışılmıştır. Bu alanın etkisinin genişliği ve önemi ifade edilmeye çalışılmıştır. Sağlık iletişimi, teknoloji ile bir araya geldiğinde başlı başına ciddi bir çalışma alanı oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık İletişimi, Dijitalleşme, Sağlık ve Dijital Dönüşüm

Digital Perception and Its Importance in Terms of Usage in the Context of Health Communication

Abstract: Health and communication are the most important concepts in human life. The importance of health communication has increased in recent years with the influence of the digital world. Health communication is a communication model that the patient has a desire to maintain health status or the patient has to establish during the treatment process. This communication has multiplied its importance with the influence of the digital world in recent years. Digitalization has extended to all points by the way networks, and digitalization in health has brought versatile communication and interaction. Digitalization in health is the technological advances that affect health and vice versa as technological support of a service in health care. This effect has brought a new dimension to the communication of individuals again. Technological acceleration is an indicator that this growth will continue. In this study, the digital perception in health communication is tried to be explained. Content features of this digital communication channel, effects on health communication, strategic importance is tried to be explained. The extent and significance of the impact of this area has been tried to be expressed. Health communication, together with technology, constitutes a serious field of study in itself.

*) Dr. İstanbul Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü (e-posta: tubaisik34@hotmail.com)

 ORCID ID. orcid.org/0000-0002-7552-076X

Keywords: Health Communcation, Digitalization, Health and Digital Transformation.

Makale Geliş Tarihi: 08.07.2019

Makale Kabul Tarihi: 17.11.2019

I.Giriş

Sağlık sosyo-ekonomik durum, etno-kültürel yapı, gelir, eğitim ve coğrafi şartlardan etkilenmektedir. Sağlık koşulları ve sağlığın geliştirilmesi için harcanan çabalar da bölgeden bölgeye veya ülkeden ülkeye önemli farklılıklar gösterebilmektedir. Sağlık iletişimi, içinde bulunulan toplumdaki farklılıkları ya da varyasyonları anlayarak bu doğrultuda çalışmalar yapmayı ihtiva etmektedir.

Hastalıkların önlenmesi ve kontrolü konusu psikolojik açıdan toplumu ekonomik manada da devleti yakından ilgilendiren bir meseledir. Bu nedenle sağlık iletişimine yönelik akademik düzeyde yapılan bilimsel araştırmaların sayısı her geçen gün artmaktadır. Sağlık enformasyon teknolojilerinin dünya çapında yaygınlaşmasıyla beraber de sağlık iletişiminin önemi ve gerekliliği daha net anlaşılmaya başlanmıştır. 2000'lerin başından bu yana dünya genelinde pek çok sektör ve iş kolunda yaşanan dijitalleşme yapay zekâ, veri madenciliği, nesnelerin interneti, mobil uygulamalar, nanoteknoloji, gen teknolojileri, sensörler, giyilebilir teknolojiler ve robotik alanındaki gelişmelerle beraber tıp ve sağlık sektörlerine de sıçramıştır.

Genel manada, bilişim ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin internet üzerinden bilgiye erişimi kolaylaştırması, geniş bant teknolojisi ve akıllı cihazların hayatımıza girmesiyle kişiselleşen sağlık kavramı ortaya çıkmıştır. İnsanların sağlıkları üzerinde daha fazla sorumluluk almasını ifade eden bu kavram ile birlikte sağlık, iyilik halinin sürdürülmesi ve hasta odaklı bir hale gelmektedir. Bu bağlamda özellikle kronik hastalıkların uzaktan yönetimine imkân sağlayacak ve kişilerin sağlık kuruluşları/hekimler ile irtibatını kolaylaştıracak dijital iletişim teknolojileri ve araçlarının da sağlık iletişimi açısından önemi katlanarak artacaktır. Mevcut yoğunluğu karşılamakta yetersiz kalan hastaneler, erişim zorunluğu nedeniyle sağlık hizmeti verilmesinin güç olduğu kırsal bölgeler ve nitelikli insan kaynağının kıt olduğu az gelişmiş ülkelerde mobil sağlık uygulamaları başta olmak üzere sosyal medya ağları, sesli görüntülü konferans aplikasyonları, web siteleri ve online interaktif çalışma platformları gibi dijital iletişim kanalları sağlık iletişimi kapsamında hasta-doktor arasında bir köprü görevi göreceklerdir. Dijital dönüşüm sebebiyle sağlığın pek çok alanında yaşanacak değişimler direkt olarak ya da dolaylı yollardan hem hastaları hem de sağlık çalışanlarını bu transformasyona ayak uydurmaya mecbur bırakacaktır. Özet olarak toplumun dijital sağlık okuryazarlık seviyesinin yükseltilmesi, sağlıkta engellerin ortadan kaldırılması ve sektöre yön veren dijital eğilimlerin yakalanabilmesi açısından dijital iletişim kanallarının sağlık iletişimi özelinde kullanımı hem toplumun hem de sağlık kuruluşlarının geleceğine yön veren en önemli etkenlerden biridir.

II.Sağlık İletişimi ve Dijitalleşme

İletişim, insan yaşamının her alanında ve her döneminde hayati öneme sahip bir olgu olmuştur. Çünkü insan biyopsiko sosyokültürel bir canlı varlıktır. Bu nedenle iletişim,

insanların hayatı algılayış ve çevresiyle ilişki kurmasını sağlayan doğal ve olmazsa olmaz bileşenlerinden birisidir. İnsanın en temel gereksinimlerinden biri olan iletişim olgusu oldukça karmaşık ve çok boyutludur. Günümüzde ortaya çıkan yeni iletişim teknolojileri de bu olgunun birden çok boyut ve düzeyde gözlemlenebilir olmasını mümkün kılarken aynı zamanda onu daha da komplike bir yapıya dönüştürmektedir.

İletişimin temel gayesi anlayarak kavramaktır ancak iletişim alanında yaşanan teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme ile beraber, iletişim insanın doğal bir yetisi olmaktan çıkmış ve kişilerin gelir elde ettikleri profesyonel bir sektör haline gelmiştir. İletişim sektörünün önemli bir kolunu oluşturan sağlık iletişimi alanında konumuz kapsamında burada ön plana çıkmaktadır.

Sağlıklı bir insan olabilme, hastalıkların önlenmesi ve yaşam kalitesinin artırılması açısından sağlık iletişimi görece olarak yaşamsal bir öneme sahiptir. Bu bağlamda sağlık iletişimi; ABD’de kamu sağlığı ve kamu güvenliğinin sağlanmasından sorumlu olan Sağlık ve İnsan Hizmetleri Dairesi Hastalıkların Kontrolü ve Önleme Merkezleri (Centers for Disease Control and Prevention-CDC) tarafından sağlıkla ilişkili sonuçları pozitif yönde geliştirmek amacıyla kişi ve toplumların sağlıkla ilgili konularda alacakları kararlara etki etmek ve bilgilendirici olabilme amacıyla geliştirilmiştir. İletişim araç, yöntem ve stratejilerinin incelenmesi ve kullanılması biçiminde tanımlanmıştır (CDC, 2019). Buna ek olarak Türkiye’de sağlık iletişimi alanını ifade etmek için sağlık hizmetlerinde iletişim, sağlık kurumlarında iletişim ve sağlıkta iletişim gibi aralarında küçük anlam farklılıkları olan bazı terimlerde kullanılmaktadır.

Sağlık iletişimi kavramı 1970’li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Ulusal Kanser Enstitüsü (The National Cancer Institute) bünyesindeki Kanser Bilgilendirme Servisi’nin öncülüğünde yapılan akademik araştırmalarla beraber ortaya çıkmış ve bir çalışma alanı olarak tanımlanmaya başlanmıştır (Kreps, 2015, s. 1). Sağlık iletişimi alanında yapılan çalışmalar, ABD’den sonra Avrupa’da da süratle yaygınlaşmış ve 2000’li yılların başından itibaren Türkiye’deki akademisyenlerin, STK’ların ve sağlık alanında faaliyet gösteren kamu/özel kurum kuruluşlarının ilgi göstermesiyle beraber ülkemizde de popüler bir çalışma/uygulama alanı olmuştur.

1712 yılında buhar makinesinin icadı ile başlayan Endüstri 1.0 dönemi, 19. yüzyılda telgraf ve telefon gibi icatların ortaya çıkmasıyla yerini Endüstri 2.0’ a bırakmıştır. Bu süreçte 20. yüzyılda yaşanan bilgisayar/bilgi işlem devrimiyle beraber son bulmuş ve Endüstri 3.0 dönemi başlamıştır. 21. yüzyıla gelindiğinde ise nesnelerin interneti (internet of things-IoT), bulut bilişim (cloud computing), büyük veri (big data), blok zinciri (blockchain), artırılmış gerçeklik (augmented reality), 3D yazıcılar, mobilite, sosyal medya ve yapay zeka (artificial intelligence) gibi bilişim teknolojileri alanlarında yaşanan gelişmelerle beraber dünya artık Endüstri 3.0 dönemini de geride bırakıp Endüstri 4.0 dönemine geçiş aşamasındadır. Endüstri 3.0 döneminde teknolojinin günlük hayatın pek çok alanına yayılması toplumların yaşam biçimleri ve kültürlerini derinden etkilemeye başlamıştır. Endüstri 4.0 devrimiyle beraber neredeyse hayatın her alanında yaşanan dijital dönüşüm ile beraber de gerek iş çevreleri gerekse de kişiler dijital düşünmek ve buna göre hareket etmek mecburiyetinde olacaklardır. Endüstri 4.0 ya da

diğer adıyla 4. Sanayi Devrimine adını veren Latince “digitus”, Türkçe “parmak” anlamlarına gelen dijitalleşme, günümüzde dijital cihaz ve işlemcilerin insan kaynaklarıyla kombine edilip yeni iş modelleri geliştirmek, özgün tüketici deneyimleri oluşturmak ve yeni ürün ve hizmetleri kişilere en hızlı şekilde ulaştırmak adına oluşturulmuştur. İşletmelerin kaynaklarını daha verimli kullanabilmeleri için yeni nesil sayısal teknolojileri bu kaynaklara tatbik etmesi anlamına gelmektedir (Kurt, 2018, s. 48) (Accenture, 2017, s. 5).

Bu bağlamda bilgi teknolojileri ve dijitalleşmenin, sağlık iletişimi alanının çalışma sahası ve disiplinler-arası araştırma alanlarını genişlettiğini söylemek mümkündür. Çünkü dijital dönüşümün başlıca etki alanlarından biriside sağlıktır (Steinhub & Topol, 2015, s. 1489). Sağlık hizmeti sunan kurum ve kuruluşların hizmet alanlarını genişletmek, çalışan verimliliğini yükseltmek, medikal karar verme süreçlerini iyileştirmek, hasta memnuniyetini arttırmak, işletme maliyetlerini düşürmek, rekabetçi olabilmek ve kuruma bağlı her türlü kaynağı en verimli şekilde kullanabilmek açısından dijital dönüşüme ayak uydurmaları elzem bir gerekliliktir.

III. Dijital İletişim Kanalları ve Sağlık İletişimi Alanındaki Yeni Trendler

Şiddeti her geçen gün biraz daha artan dijital tsunami ile beraber sağlık alanında yaşanan değişimler sürekli hale gelmiştir. Sağlık sektöründe pek çok kişinin takip etmekte zorlandığı bir hızla yaşanan bu değişimler neticesinde de zaman zaman bazı hastalar tüm bu olup bitenleri yeterince iyi kavrayamamakta ve yeniliklere ayak uyduramamaktadır. Ayrıca yine bazı sağlık çalışanlarının da bilişim ve sağlık teknolojileri alanlarında yeterli eğitim ve bilgiye sahip olmamaları nedeniyle bu teknolojilerin aleyhinde bir tutum sergilemeleri hem kendilerinin hem de hastalarının bu ileri sağlık ve iletişim teknolojilerinden yeterince faydalanamamasına neden olabilmektedir. Bu kapsamda gerek kişilerin gerekse de sağlık hizmeti veren kurum ve kuruluşların sorunsuz işleyen dinamik bir sağlık sisteminin hayata geçirilebilmesine katkı sunabilmesi için dijital iletişim kanallarından olabildiğince çok yararlanması gerekmektedir.

Bu noktada da devreye sağlık iletişimi girmektedir. Çünkü dijital kanallar aracılığıyla kişilerin kolayca ulaşabilecekleri sağlık enformasyonu akışının yorumlanması, değerlendirilmesi ve anlaşılması çerçevesinde bireylerin dijital sağlık okuryazarlık seviyelerinin yükseltilmesine en fazla katkıyı sağlayacak alan sağlık iletişimidir. Buna ek olarak dijitalleşme sağlık sektörü açısından bir ürünü değil, sağlık kurumları ve hastaların ihtiyaç duyduğu çözümleri ifade etmektedir. Dijital dönüşüm durmaksızın gelişen sayısal teknolojilere dayanmaktadır. Bu nedenle günümüzde işletmelerin üretkenliklerini arttırabilmeleri ve dijitalleşmenin nimetlerinden kendi paylarına düşeni alabilmeleri için kısaca SMACIT olarak adlandırılan sosyal, mobil, analitik, cloud ve IoT gibi dijital iletişim ve enformasyon teknolojilerinden faydalanmak zorundadırlar. Çünkü bilgisayarlar, akıllı telefonlar, sosyal medya ağları ve web siteleri gibi dijital iletişim teknolojileri ve araçlarının alt yapısını bunlar oluşturmaktadır. İçinde bulunduğumuz bilişim çağında yaygın olarak kullanılan iletişim teknolojilerini saymak gerekirse bunlar sırayla; masaüstü/dizüstü bilgisayarlar, akıllı telefon, televizyon, saat,

tablet ve bileklikler, giyilebilir sağlık cihazları, 3D yazıcılar, kablosuz barkod okuyucular, arttırılmış gerçeklik gözlükleri, çeşitli akıllı ev aletleri ve yapay zekâ robotları olarak sıralanabilir. Buna ek olarak yine günümüzde çokça kullanılan dijital iletişim araçlarını da kısaca genel web, blog, tüketici, forum ve haber siteleri, sosyal medya ağları, sözlükler, sohbet yazılımları, mobil uygulamalar, e-posta, e-bülten, SMS (kısa mesaj servisi), sesli görüntülü konferans uygulamaları, interaktif eğitim/çalışma platformları, yapay zeka, bulut bilişim, görüntü arşivleme ve iletişim sistemleri olarak sıralamak mümkündür. Özellikle son 20 yıl içerisinde dijital dönüşüm kapsamında her ne kadar büyük bir aşama kaydedilmiş olsa da şu an varılan nokta yalnızca yakın bir gelecekte sağlık ve sağlık iletişimi alanlarında olacakların habercisi olma niteliğini taşımaktadır.

Dünya çapında 110'dan fazla ülkede 1.100'den fazla analistle telekomünikasyon, danışmanlık hizmetleri ve tüketici teknolojisi pazarları için market araştırmaları yapan ABD menşeli International Data Corporation (IDC) şirketi tarafından yapılan araştırmalar önümüzdeki birkaç on yıl içerisinde gerçekleşmesi muhtemel dijital dönüşüm trendlerinin boyutlarını gözler önüne serer niteliktedir. IDC şirketi tarafından 2017 yılında bilişim sektörü baz alınarak yapılan tahminlere göre; sıralamalarda dünyanın halka açık en büyük şirketleri arasında ilk 2000'de yer alan firmaların %50'sinin 2020'ye kadar işlerinin çoğunu dijital olarak geliştirilmiş ürün ve hizmetler üzerinden gerçekleştireceği öngörülmüştür. Ayrıca yine IDC tarafından yapılan tahminlerde endüstri liderlerinin bu ürün ve hizmetlerin geliştirilmesini kolaylaştırmak için dijital dönüşüm (DX) girişimlerine 2019 yılı içerisinde 2.2 trilyon dolar yatırım yapacağı ifade edilmiştir. Bu rakam DX girişimlerine 2016 yılında yapılan yatırımların hacmiyle kıyaslandığında arada %60'lık bir artışın olacağını söylemek mümkündür. Buna ek olarak bulut hizmetlerine yapılan harcamaların da 2020 itibarıyla 500 milyar doları aşacağı ve sağlık/yaşam bilimleri alanında faaliyet gösteren şirketlerin üçte birinin de 3. Platform teknolojileri (büyük veri, bulut, yapay zeka, mobil uygulama/cihaz yazılımları) ürün ve hizmetlerini geliştirmede kullanacağı ifade edilmektedir (IDC, 2016). Bu noktada da sağlık alanında doktor-odaklı (paternalistik) yaklaşımın yavaş yavaş ortadan kalkıp bunun yerine hasta-odaklı yaklaşım/hizmet sunumu dönemin başlayacağını söylemek yanlış olmayacaktır.

Dijital iletişim kanalları ve sağlık platformlarının tıp alanındaki haberleşme ve bilgi akışına hız kazandırması sayesinde hem sağlık profesyonellerinin hem de hastaların başta kendi sağlık verileri olmak üzere birçok alandaki sağlık bilgilerine erişimi oldukça kolaylaşmıştır. Bu bağlamda geliştirdiği bilimsel araçlarla tıp bilimlerinde önemli ilerlemelerin kapısını açan Amerikalı biyolog Leroy Hood; kişilerin zamandan ve mekândan bağımsız olarak öğrenme ve bilgiye erişim imkânı elde etmesi ile beraber günümüzde var olan hastalık endüstrisinin de gelecek 10-15 yıl içerisinde yerini bilimsel sağlık endüstrisine bırakacağını söylemektedir (Hood, 2018). Hastalıklara yönelik taşınabilir tıbbi cihaz sayısındaki artış, yapay zekâlı sanal doktor uygulamalarının ortaya çıkması, medikal uzman sistemler ile hekimlere ihtiyaç duyulmadan çeşitli hastalıklara teşhis konulup tedavi edilebilmesi ve akıllı cep telefonları üzerinden hizmet verebilen

ilaç takip sistemlerinin giderek yaygınlaşması da Hood'un söylediklerini destekler niteliktedir.

Tüm bu söylenenlere ve gelişmelere bakıldığında, bireyler kendi sağlıklarını korumada ve hastalıkları ile başa çıkmada daha fazla söz ve sorumluluk sahibi olmaya başlayacaklardır. Bu nedenle sağlık alanında dijital iletişim kanalları kullanımının önemi daha da artacak ve insanlar kişiselleştirilmiş tıp uygulamalarından faydalanabilmek adına bilişim teknolojileri ve akıllı cihazları daha iyi anlayıp kullanmak mecburiyetinde kalacaklardır. Buna binaen sağlıkta dijital dönüşümün sağlık kurumlarında en iyi şekilde yönetilmesi ve hastaların da bu sürece dahil edilmesi hususunda ortaya çıkabilecek zorlukların üstesinden gelenebilmesi için farklı roller üstlenebilen ve gerek süreç gerekse uzmanlık konularında hem sağlık profesyonelleri hem de hastalara destekçi olabilecek dijital dönüşüm yöneticilerine duyulan ihtiyaç artmaya başlamıştır.

Dünyaca tanınmış Hollanda menşeli bir elektronik şirketi olan Philips (Türkiye) ile Fransız menşeli bir küresel araştırma ve danışmanlık şirketi olan Ipsos Group'un 2016 yılında 12 şehirden 1209 kişinin katılımıyla gerçekleştirdiği Türkiye Sağlık Trendleri Araştırmasında şu sonuca ulaşılmıştır. Katılımcıların %65'inin sağlığını yönetmesi bakımından teknolojiyi yararlı bulduğunu ve toplumun %44'ünün de gittiği sağlık kurumlarında teknolojik donanımların güncel ve gelişmiş olmasına dikkat ettiği sonuçlarına ulaşılmıştır (Philips Türkiye, 2016). Buna ek olarak dünyanın önde gelen araştırma organizasyonlarından biri olan Frost & Sullivan'ın tahminlerine göre de önümüzdeki yıllarda sağlık sektörüne yön verecek trendlerin başında hasta olmadan iyilik halinin sürdürülmesi, hastanelerin bilişim teknolojileriyle bütünleşik hale gelmesi ve hastalara uzaktan sağlık hizmeti sunulması noktasında dijital iletişim kanallarından daha çok yararlanılacağı öngörülmektedir (Frost & Sullivan, 2018). Netice itibariyle sektörel bazda gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına paralel olarak Türkiye'de sağlık iletişimi alanındaki en son trendlerin de hasta kavramından sağlıklı bilinçli tüketici kavramına geçişte kişiselleştirilmiş sağlık bakımı konusunda sağlık bilişim teknolojilerinin tam uygulamaya geçmesi ve daha fazla yabancı sağlık turistinin ülkemize çekilerek Türkiye'nin global sağlık turizmi pazarından daha fazla pay alabilmesi adına bireysel, kurumsal ve toplumsal düzeylerde sağlığa olan eğilimi değiştirmek adına yapılacak olan çalışmalardır.

IV.Sağlık İletişiminde Dijital İletişim Araçları Kullanımının Stratejik Önemi

Tıp ve sağlık alanındaki iletişim çoğunlukla hastalar ve hizmet sağlayıcılar arasındaki stresli ve komplike iletişim süreçlerinden oluşmaktadır. Ayrıca teknolojinin tıbbi kazandırdığı yenilikler ile beraber de bu alandaki iletişim çok yönlü ve daha karmaşık bir hal almaktadır. Bu hususta hastanın doktoru, doktorunda hastayı iyi anlaması ve ikisinin arasındaki iletişim kopukluklarının ortadan kaldırılıp ortak davranışa olanak tanıyan bir etkileşim ortamının oluşturulmasında sağlık enformasyonunun kişilere nasıl ulaştırıldığı büyük önem arz etmektedir.

Çünkü pek çok kişi eğitim, dil, coğrafya ve yaş gibi demografik özelliklerinden dolayı sağlık bilgisine ulaşmakta zorluk çekmekte veya bu bilgileri yeterince iyi şekilde anlayamamaktadır. Ancak bugün anladığımız şekliyle ilk dijital bilgisayarların

1940'ların ortalarında kullanıma girmesi, 1980'lerin başlarında ortaya çıkan cep telefonları, 1990'larda internetin ticarileşmesi ve 2000'li yıllarda yaygınlaşmaya başlayan sosyal medya ağlarının çok uzun sayılamayacak bir zaman dilimi içerisinde inanılmaz bir ilerleme sağlanmasını beraberinde getirmiştir. Gündelik hayatta kullandığımız birçok şeyi evlerimize ve ceplerimize sığdırmayı başararak hayatı insanlar için fazlasıyla kolaylaştırdıkları ve bilgiye ulaşmadaki engellerin çoğunu ortadan kaldırdıkları yadsınamaz bir gerçektir. Teknolojinin en önemli ürünlerinden olan internet, bilgisayar ve cep telefonlarının günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelmesi çevrimiçi (online) olarak gerçekleştirilen dijital iletişimi de en çok tercih edilip kullanılan iletişim yöntemlerinden biri haline getirmiştir. Bu bağlamda teknolojik dönüşümün ilk etabında yer alan dijitalleşme sayesinde birçok sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de geleneksel iletişim yöntemlerinin yerini yeni dijital iletişim teknolojilerinin aldığı görülmektedir. Bu değişim yani dijital teknoloji ve tüketici ilişkisi baby boomer kuşağında televizyon ile başlamış ve 1970'lerden sonra Y kuşağı ve internet ile devam etmiştir. Bu ilişki 2000'den sonra doğan ve dijital hayatının bir parçası haline getirmiş Z kuşağı/dijital nesil ile hala devam etmektedir. Buna ek olarak, son yıllarda piyasa araştırmaları yapan şirketler tarafından C kuşağı olarak isimlendirilen yeni bir kuşağın daha literatüre kazandırıldığı görülmektedir. Bu kuşak genelde 18-34 yaş arası bir kitleyi ifade etmektedir. Ancak C kuşağı üst yaş sınırının 20-22 olarak kabul edildiği bazı kaynaklarda mevcuttur. Bu kuşağa ismini veren C harfi connected (bağlantıda), communicating (iletişim kuran), clicking (tıklayan), computerized (bilgisayarlı), content (içerik) ve consumer (tüketici) kelimelerine gönderme yapmaktadır (Aksoy, 2014, s. 46-49). C kuşağı döneminde yaşanan dijital dönüşüm, sektörel özelleşme ve kişiselleştirilmiş sağlık anlayışı bilişim, tıp, sağlık ve telekomünikasyon endüstrilerinin birbirlerine yaklaşmasına neden olmuştur. Böylece zaman ve mekan geçişinin sağlanabildiği internet tabanlı mobil sağlık cihazları, akıllı cep telefonları, taşınabilir cep bilgisayarları, mobil sağlık uygulamaları gibi e-sağlık ve m-sağlık teknolojileri artık sağlık iletişiminin olmazsa olmaz bir parçası haline gelmiştir.

Özellikle Google'ın ortaya çıkması ve Facebook, YouTube gibi sosyal medya ağlarının yaygınlaşmasıyla kişilerin hastalık/sağlık konularında bilgi sahibi olmak için gerekli araştırmayı Google gibi çevrimiçi bilgi dağıtım ağları ve sosyal medya mecralarında yapması dijital medyanın sağlık iletişimi açısından geleneksel medyanın önüne geçmeye başladığını göstermektedir. Gazete ve televizyon gibi tek yönlü işleyen geleneksel medya araçlarının günlük, haftalık ya da aylık yayın politikalarına sahip olması buna karşılık dijital medyanın anlık ve interaktif bir şekilde işlemesi de dijital neslin iletişim için dijital haberleşme kanallarını tercih etmesinin en önemli nedenlerinden birisidir.

İnternet şuan dünyada 4,5 milyarın üzerinde kişi tarafından aktif olarak kullanılabilir. Bu rakam günümüz dünya nüfusunun neredeyse %60'ına denk gelmektedir (Internet World Stats, 2019). Buna ek olarak DataReportal'ın 2019 Ocak ayı Küresel Dijital Raporu'nda dünya genelinde 5.112 milyar kişinin (dünya nüfusunun %67'si) cep telefonu kullandığı, 3.484 milyar kişinin (%45) aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu ve 3.256 milyar kişinin (%42) de mobil sosyal medya kullanıcısı

olduğu verileri paylaşmıştır. Aynı raporun Türkiye ile ilgili kısmında da ülke nüfusunun %93'ünün (76.34 milyon kişi) mobil hat kullanıcısı olduğu, %72'sinin (59.36 milyon) internet kullanıcısı olduğu, %63'ünün (52 milyon) aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu ve %53'ünün (44 milyon) de mobil sosyal medya kullanıcısı olduğu açıklanmıştır (Kemp, 2019). Elde edilen bu istatistiki verilere bakıldığında dijital iletişim kanallarının sağlığa dijital dönüşüme ve sağlık iletişimi alanına etki etmemesi mümkün görünmemektedir. Hatta, ülkemizde ve dünyada kullanıcı sayıları milyonları/milyarları aşan YouTube, Facebook, Twitter ve Instagram gibi popüler sosyal medya mecraları sağlık hizmeti veren kurumlar ile bu hizmetten yararlanmak isteyen kişileri bir araya getiren bir platform görevi görmektedir (Çınarlı, 2012). Bu nedenle hem dijital iletişim teknolojileri (akıllı telefonlar, PDA'lar, sensörler vs.) hem de dijital iletişim araçları (web siteleri, bloglar, mobil uygulamalar vs.) 21. yüzyılda teknolojinin içine doğan bir neslin sağlık enformasyonu tedarikçisi konumuna gelmiştir. Bu bağlamda sağlık iletişimi alanında dijital kuşağa ayak uydurarak hastaların hem diğer hastalar hem de doktorlarla kesintisiz iletişim içinde olabileceği çift yönlü bir etkileşim formuna dönüşmüştür.

Sonuç olarak dijital çağ veya diğer adıyla bilgi çağı olarak adlandırılan bu yüzyılda genç neslin teknolojik eğilimleri doğrultusunda sağlık iletişimde dijital iletişim kaynaklarının kullanılması bilinçlilik düzeyi yüksek sağlıklı bir toplum meydana getirmek açısından stratejik bir öneme sahiptir. Sağlık iletişimi açısından dijital iletişim kanalları kullanımının stratejik açıdan önemli olduğu diğer bir konuda hem Türkiye hem de dünyada nüfusun sürekli artıyor olmasıdır. Nüfus ve sağlık doğrudan ya da dolaylı olarak birbirini etkilemektedir ve nüfusun hızla artması birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Hastalıkların ve sağlık harcamalarının artması da bu çerçevede titizlikle ele alınması gereken öncelikli meselelerden birisidir.

TÜİK tarafından yaş grubu ve cinsiyet baz alınarak yapılan 2018-2080 yılları arası nüfus projeksiyonlarına göre ülkemizde 2018 yılında 15-34 yaş arası nüfusun 25 502 358 kişi olduğu ve bu rakamın 2040 yılında 26 497 243 kişiye yükseleceği öngörülmektedir. Ayrıca 2018 yılında 81 867 223 kişi olarak belirlenen genel ülke nüfusunun da 2040 yılında 100 milyonun üzerine çıkması beklenmektedir (TÜİK, 2018). Buna ek 2018'de 7,5 milyarı aşan dünya nüfusunun da 2030'da 8,6 milyara, 2050'de ise yaklaşık 10 milyara ulaşması beklenmektedir. Miladın başlarında 200 milyonun biraz üzerinde olduğu düşünülen dünya nüfusu 17. yüzyılın başlarında 500 milyona ve sanayi devriminin ardından 1900'lerin ilk çeyreğinde de 2 milyara ulaşmıştır. Teknolojik gelişmeler neticesinde ortalama ömür süresinin uzamasıyla doğru oantılı olarak daha önceleri yüzlerce yıl içinde gerçekleşen dünya nüfusunun ikiye katlanma süresi 1950-1990 arasında 40 seneye kadar düşmüştür (Kışlalıoğlu & Berkes, 1991, s. 113). Günümüzdeki göstergelerde bu sürenin daha da kısılacağına sinyallerini vermektedir. Nüfusun kişilerin sağlık düzeyleri üzerinde birtakım dolaylı etkileri bulunmaktadır. Beslenme, çevre koşulları, konut durumu ve eğitim gibi faktörler bunlardan bazılarıdır. Özellikle az gelişmiş ülkelerde hızlı nüfus artışının sağlık üzerinde çok daha olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olduğu görülmektedir (Orach, 2009, s. 49). Bir toplumda sağlık hizmetleri düzeyi sağlık tesislerinin ne kadar donanımlı olduğu, teknolojinin bu alanda ne ölçüde kullanıldığı ve insangücü gibi faktörlere bağlıdır. Bu

nedenle sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi kapsamında tesis ve kişi başına düşen sağlık personeli sayısını arttırmak, hastaların sağlık bilgilerine ve hekimlere kolay ulaşabilmesini sağlamak esastır. Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) verilerine göre 2016 itibariyle Türkiye’de 1000 kişi başına düşen hekim ortalaması 1,8’dir. Bu rakam seçilmiş bazı diğer ülkelerde ise sırasıyla; Polonya’da 2,4, ABD’de 2,6, Birleşik Krallık’ta 2,8 ve Norveç’te 4,5’tir (OECD, 2019). The World Bank tarafından 2016 yılında açıklanan istatistiklere göre ise az gelişmiş ülkelerde bu ortalamanın çok daha düşük seviyelerde olduğu görülmektedir. Örneğin, Afganistan’da 0,3, Angola’da 0,2, Burkina Faso’da 0,1 ve Çad’ta ise 0,0’dır (The World Bank, 2016). Ancak bu rakamlar ne kadar düşük ya da yüksek olursa olsun sağlık harcamaları hemen hemen tüm ülkelerde yüksektir. Buna rağmen sağlık hizmetlerine erişim, yeterli sayıda doktor/hemşire istihdamı ve hizmet kalitesi beklenen düzeyin altındadır. Ancak bu vb. gibi sorunların uzun yıllardır mevcut yönetim şekilleri ve alışılmış uygulamalarla çözülemediğinin artık farkına varılmıştır. Son 10-20 yılda mobil sağlık ve elektronik sağlık uygulamalarında yaşanan gelişmeler sağlık iletişimde dijital iletişim kanallarının daha çok ön plana çıkmasına neden olmuştur. Bu kanalların kalkınmış ülkelerde çoğunlukla iyilik halinin sürdürülmesi, elektronik hasta verisi transferi ve hastalık yönetimi gibi amaçlarla kullanıldığı görülmektedir. Kalkınmakta olan Afrika ve Uzakdoğu ülkelerinde ise genellikle cep telefonu merkezli bilgilendirme ve hastalıklardan korunma konusunda farkındalık yaratma gibi maksatlarla kullanıldığı anlaşılmaktadır (Tezcan, 2016, s. 13). Mobil sağlık, daha kaliteli ve hızlı bir tedaviyi olanaklı hale getirmek ve sağlığın korunmasını arttırmak maksadıyla mobil/taşınabilir/giyilebilir cihaz veya sensörlerin daha etkili bir biçimde sağlık verisi toplamasını ve sağlık durumunu takip etmesini sağlar. Medikal verileri toplayan, ölçen ve başka kaynaklara aktarabilen her çeşit taşınabilen cihaz ve vücuda yerleştirilebilen sensörün mobil sağlık başlığı altında listelenmesi olasıdır. Tüm bu cihazlar ve sensörler ile medikal verilerin uzaktan gözlemlenmesi, günlük aktivite ve hayat tarzı ile alakalı anlamlı verilerin toplanması, tedavi ile ilgili hatırlatmalar yapılması, doğru ilaç kullanımı hakkında uyarılarda bulunulması ve sağlıkla ilgili daha pek çok dalda çeşitli uygulamaların gerçekleştirilmesi mümkündür.

Hastalıklar hakkında uyarılarda/yönlendirmelerde bulunmak ve toplumu bilinçlendirmek amaçlı kullanılan sıradan SMS mesajlarından, e-postalardan, tele ziyaret ve görüntülü telekonsültasyon uygulamalarına, taşınabilir/giyilebilir cihazlardan medikal verilerin iletilmesine farklı amaçlarla dijital kanallar kullanılmaktadır. Cep telefonundan ya da internet sitesinden randevu almaktan, akıllı telefon uygulamaları ile kendi kendine tansiyon/kalp atış hızını ölçme, renk körlüğü testi uygulamasından, kronik hastalıkların yönetimine kadar oldukça geniş bir alanda tatbik sahası bulan mobil sağlık teknolojisidir. Günümüzde bilhassa az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde her geçen gün biraz daha yaygınlaşmaktadır. Mobil sağlık uygulamalarının özellikle bu tarz ülkelerde sağlık iletişimi maksatlı kullanımı ile kırsal kesimlerde bulaşıcı hastalıkların önlenmesi, hamile takibi, aşılama ve ana çocuk sağlığı gibi pek çok hususa kolay kullanımlı akıllı telefon uygulamaları ve oyunlaştırma yazılımları kullanılarak bilgilendirme, bilinçlendirme ve farkındalık yaratma projeleri hayata geçirilebilir. Buna

ek olarak yapılan çalışmalar her sene ölümlerin %70'inin kronik hastalıklar nedeniyle gerçekleştiğini göstermektedir (Yıldırım & Çevirgen, 2019, s. 65). Kişilerin hayat kalitelerini olumsuz etkileyen bu süregelen karakterli kronik rahatsızlıklar aynı zamanda sağlık sistemine de aşırı bir yük bindirmektedir. Durumun vahameti dikkate alındığında; kronik hastalıkların kontrolü ve önlenmesinin zorunlu hale geldiği anlaşılmaktadır. Kronik rahatsızlıklar yüksek ölüm oranları, azalmış üretkenlik ve sağlık harcamalarındaki müfrit artış nedeniyle sağlık sisteminin sürdürülebilirliği yönünden global bir tehdit oluşturmaktadır.

Birleşmiş Milletler ve Dünya Sağlık Örgütü de bu bağlamda kronik hastalıkları çağımızın en mühim sağlık sorunu olarak nitelendirmektedir (Uysal, 2015, s. 2). Bu durum Türkiye merkez alınarak değerlendirildiğinde yapılan çalışmalar ülkemizdeki her üç kişiden birinin en az bir veya daha fazla kronik rahatsızlığı olduğu gerçeğini ortaya çıkartmıştır. Ayrıca Avrupa Birliği ve diğer gelişmiş ülkelerde de durum Türkiye'den çok farklı değildir (Akalin, 2008, s. 151). Sonuç olarak kronik hastalık yönetiminde hastaları dijital iletişim kanallarını kullanmaya teşvik etmek Türkiye'de ve dünyada yüksek performanslı sürdürülebilir bir sağlık sisteminin oluşturulabilmesi açısından elzem bir gerekliliktir.

V.Sağlıkta Dijital Dönüşümün Sağlık İletişimine Etkileri

Bilişim teknolojilerinin hızlı gelişimi, küresel refah seviyesinin yükselmesi ve ortalama yaşam süresinin artması gibi gelişmelerin genomik araştırmalara hız kazandırması nedeniyle sağlık alanında yaşanan dijital dönüşümün 21. yüzyıl boyunca ivmelenecek devam edeceğini öngörmek şaşırtıcı değildir. Ayrıca bu transformasyon sürecinde doktor-hastane odaklı işleyen sağlık sisteminin hasta odaklı bir hale evrileceği ve tıpta bilişim tabanlı uygulamaların kendine daha fazla yer bulacağı da aşıkardır. Bu bağlamda sağlık kavramında giderek kişiselleşecek ve sektördeki şirketler kişiler özelinde inovasyon ve donanım geliştirme süreçlerine ağırlık vereceklerdir. Çünkü daha şimdiden akıllı telefonlar aracılığıyla hali hazırda kullanılabilen çeşitli mobil uygulamalar ile orta kulak iltihabı ve deri kanseri gibi durumların görüntülenebilmesi, kan glukoz değerleri, kalp hızı ve kalp basıncı gibi fizyolojik değerlerin de ölçümü yapılabilmektedir. Buna ek olarak akciğer fonksiyonları, beyin dalgaları, hareket bozuklukları, göz basıncı, ruh hali gibi pek çok medikal değer için geliştirilen algılayıcılar da klinik değerlendirmelerde kullanılmakta veya test aşamasındadır (Tezcan, 2016, s. 27). Sadece son birkaç yılda gözlenen bu şaşırtıcı teknolojik gelişmeler ile beraber de birçok hastanın kendi kullandığı mobil cihaz ve sensörlerle yalnızca kan basıncı, tansiyon vs. gibi değerlerini ölçmesi sağlanmıştır. Bununla da kalmayıp, işte, evde ve yolculukta hastalıklarına uygun aktiviteleri gerçekleştirme, diyetlerine uyma ve her an doktoruyla bağlantı kurma imkânlarına sahip olduğu görülmektedir. Sağlıkta transformasyonun geleceğinde tüm bu mobil uygulama, sensör ve cihazlara ek olarak DNA sekanslamasının (dizileme) da bilişim ortam ve teknoloji platformları içinde kullanıma hazır hale geleceği tartışılmakta ve 2030'dan önce sekanslamasının 50, 000 ABD Doları yerine 100 ABD Doları'ndan daha ucuza yaptırılabilceği tahmin edilmektedir (Kaku, 2011). Buna kapsamda 3. Nesil DNA sekanslama teknolojisi ile hastalıkların tedavisinde kişiye özel ilaç ve aşuların hastaların kendi genomlarına uygun olarak üretilmesi ya da hastalıklardan korunmak için kişilerin

daha önceden tanımlanan genomuna göre tedavi süreçlerinin belirlenmesi hem sağlık hem de sağlık iletişimi alanlarında köklü değişikliklerin yaşanmasına neden olacaktır (Bölükbaşı, 2015, s. 20). Özetle herkese tek tip bir tedavi metodu uygulanması yerine kişiselleştirilmiş medikal uygulamaların önem kazandığı bir sağlık iletişimi geleceği istikametinde hızla yol alınmaktadır.

Yapay zeka, veri madenciliği ve bulut bilişim teknolojileri gibi alanlarda yaşanan gelişmeler tıpta radyoloji, genetik, farmakoloji, rehabilitasyon vb. gibi birçok branşta da yeni keşiflerin yapılmasına zemin hazırlamıştır. 1959'da, 20. yüzyılın en önemli fizikçilerinden olan Richard P. Feynman tarafından ortaya atılan yutulabilir doktor (kan damarları içinde dolaşabilen nano-robotlar) fikri gibi düşünceler de bugün moleküler yapıların geliştirilmesi, nano ölçekli programlanabilir makineler ve nano-biyo sensörler yapmayı deneyen bilim insanları ile beraber sadece bir düşünce olmaktan uzaklaşıp gerçekleştirilmeyi bekleyen birer proje haline dönüşmüşlerdir (Singh, Kopperger, & Simmel, 2018, s. 591).

Özet olarak gelecekte dijitalleşmenin gerçekten insanların damarlarının içine kadar girebileceğini söylemek abartılı bir deyim olmaktan çıkmaktadır. Dolayısıyla dijitalleşme sağlık iletişimine de çok farklı boyutlar kazandıracaktır.

Dijital iletişim araçlarının yukarıda bahsedildiği üzere yaşamımızın her noktasına sirayet etmesi sağlık kurumları açısından hasta odaklı hizmet yaklaşımını ön plana çıkartmıştır. Amerikan İç Hastalıkları Derneği'ne göre de hasta odaklı yaklaşımın başarılı olabilmesi için etkili iletişimin sağlanması önem arz etmektedir. Özellikle son birkaç yılda hastanelerde medikal veya medikal olmayan bütün iletişim ve bilgi sistemlerinin hastane teknolojileriyle entegre olarak çalıştığı dijital hastanelerin ortaya çıkmasıyla beraber de hasta-doktor arasındaki iletişim çoğunlukla dijital kanallardan üzerinden yürütülür hale gelmiştir. Buna ek olarak sağlık alanında yapılan belgeleme ve analiz çalışmalarında da iletişim çağının teknolojik imkânları kullanılarak hastaneler; hastane bilgi yönetim sistemleri, dijital arşivleme sistemleri, dijital tıbbi kayıt sistemleri, otomatik tanıma ve veri toplama sistemleri gibi teknolojilerle donatılmaya başlanmıştır. Böylece hasta bakım bilgilerinin belgelenmesi ve sağlık çalışanları arasında veri paylaşımı kolaylaşarak hasta odaklı yaklaşım bakımından etkili iletişim hedefine bir adım daha yaklaşmıştır.

Sağlıkta dijital dönüşümün dünyadaki gelişimine paralel olarak Türkiye'de Sağlık Bakanlığı öncülüğünde ilk olarak 2010-14 yılları arasında kapsayan stratejik plan doğrultusunda Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü (SBSGM) kurulmuştur. Bunun ardından Sağlık Bakanlığı tarafından 2013'te yayımlanan Bilgi ve İletişim Teknolojileri konulu genelge ile beraber de ülkemizdeki tüm sağlık hizmetlerinin 2015 yılı sonuna kadar web tabanlı teknoloji ve uygulamalar üzerinden yürütülmesi kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda Kişisel Sağlık Sistemi (e-Nabız), Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü (USVS), Aile Hekimi Bilgi Sistemi (AHBS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) ve MEDULA gibi geniş çaplı e-sağlık projeleri hayata geçirilmiştir. Türkiye'de sağlık hizmeti sunum şekilleri ve türleri değiştikçe sağlık iletişimi alanı da bu değişimlerden önemli ölçüde etkilenmektedir. Çünkü geçmişte

geleneksel yöntemlerle sunulan sağlık hizmetlerinin büyük bir bölümü artık sayısal ortam üzerinden kişilere ulaştırılmaktadır. Bu koşullar altında da kişilerin çok acil bir durum olmadıkça fiziki olarak hastanede bulunma zorunlulukları ortadan kalkmaktadır. Ayrıca özel/kamu hastanelerinin dijital hastane olma hedefleri doğrultusunda gereksiz kağıt kullanımını minimuma indirmesi neticesinde de hastaların röntgen, ultrason, MR ve mamografi görüntüleri doğrudan elektronik ortama aktarılmaktadır. Yapılan bazı çalışmalara göre de hastane sistemlerinde ki bu sayısallaştırmalar sonucunda sağlık profesyonellerinin hasta verilerine erişim ve dökümantasyon işleri için ayırdıkları zamanda %30'a varan azalmaların olabileceği belirtilmektedir (Wong, ve diğerleri, 2003, s. 2494). Sağlıkta dijital dönüşüm elektronik kişisel sağlık yönetimi araçlarını ve dijital iletişim kanallarını kullanan kişi sayısını arttırmıştır (Görkemli, 2017, s. 124). Bununla bağlantılı olarak sağlık iletişimi ile ilgili forum, blog ve web sitelerinin kalitesinde de artı yönde bir artışın gerçekleştiğini söylemek mümkündür. Ancak Türkiye'de Sağlık Sen (Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası) tarafından 50 puanlık bir derecelendirme skalası üzerinden yapılan Sağlık Okuryazarlığı Araştırması sonuçlarına göre toplumun yaklaşık %65'nin genel sağlık okuryazarlık düzeyinin yetersiz veya sorunlu olduğu ortaya çıkmıştır (Tanrıöver, Yıldırım, Ready, Çakır, & Akalın, 2014, s. 93). Ortaya çıkan bu sonuçtan da anlaşılacağı üzere internet ya da sosyal medya gibi dijital iletişim kanallarının kendi başlarına etkili bir sağlık iletişimi için yeterli olamayabileceği anlaşılmaktadır. Ancak dijital iletişim kanallarını bir bütün olarak ele alıp kişi ve toplumda davranış değişiklikleri oluşturmak için gerekli iyileştirmelerin yapılması halinde bu durum çok daha farklı olacaktır.

Sağlık verilerini dijital formata dönüştürme ve sayısallaştırma sağlık iletişimi alanını durmaksızın yeniden şekillendiren bir güçtür. Çünkü dijitalleşme sağlık çalışanları ile sağlık kurumları ve doktorlar ile hastalar arasındaki iletişim araçlarının sürekli değişmesine ve çeşitlenmesine neden olmaktadır. Özellikle her an elimizin altında bulunan teknolojik araçların hasta ve doktorlara pek çok işlemi çevrimiçi olarak gerçekleştirme imkânı sunması ile beraber sağlıkta mesafeler kısalmış ve hayat hızlanmıştır. İletişimin ağlar ile birbirine bağlantılı ve anlık olarak gerçekleştiği bu yeni dünyada hastalar çağın gerektirdiği biçimde teknolojiyi takip etmeyi, hızlı ve doğru kararlar alabilmeyi öğrenmek durumundadır. Çünkü sağlık kurumlarına uygulanan reklam yasağı ve kısıtlamalar nedeniyle sağlık sektöründe pazarlama çalışmalarını istenilen düzeyde gerçekleştirilememektedir. Ancak sağlık kurum ve kuruluşlarından toplumsal beklentiler daimi olarak artmaktadır. Sağlık konusunun insanlar için hassas bir konu olması, artan maliyetler ve sektörün kendine özgü rekabet yoğun yapısı nedeniyle müşteri tatmini ve karlılık dengesi kurmak sağlık işletmeleri açısından aşılması pek de kolay olmayan bir problemdir (Öcal, 2019). Buna rağmen dijitalleşme istisnasız her sağlık kuruluşunda ayrı boyutlarda olsa da gerçekleşmektedir. Bu nedenle günümüzde artık bir sağlık işletmesinin ne kadar büyük olduğunun da yavaş yavaş bir önemi kalmamaktadır. Burada mühim olan kurumların dijital dünyada ne kadar rekabetçi olabileceklerdir. Bu bağlamda bir sağlık kurumunun dijitalleşmede gösterdiği başarı doğal olarak o kurumun hastalarıyla da etkili bir sağlık iletişimi kurabildiğinin bir göstergesidir.

VI.Sonuç ve Değerlendirmeler

Sağlık ve iletişim dünden bugüne küresel manada insanlığın en önemli konuları arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Çünkü iletişim; hastalıkta ve sağlıkta insan deneyimlerinin en can alıcı boyutunu oluşturmaktadır. Bu kapsamda öncelikle bireylerin sağlıkla ilgili konularda en doğru şekilde bilgilendirilmeleri, sağlık okuryazarlığı ve dijital okuryazarlık seviyelerinin yükseltilmesi gerekmektedir. Ancak hastalıklarla etkin bir şekilde mücadele edilmesi noktasında sağlık iletişimi tek başına yetersiz sağlık hizmetlerini telafi edemez ve bu hizmetlere erişimi mümkün kılamaz. Bu nedenle sağlığı destekleyen her türlü sosyal politikayı ve teknolojiyi desteklemek önemlidir.

Dijital dönüşüm tüm sağlık kuruluşlarını yakından ilgilendiren bir meseledir. Çünkü dijital dönüşüm veri hâkimiyeti demektir ve bir hastanın hastaneye girişinden çıkışına kadar geçen süre zarfında tıbbi, mali ve idari süreçlerin tümünün ayrıntılı şekilde takip edilmesi ancak tıbbi bilişim sistemlerinin hastane teknolojileriyle bütünleşik şekilde çalışması sonucu sağlanabilmektedir. Bu perspektiften bakıldığında sağlık kuruluşları ancak veriyi temel alan bir işletme mantığıyla hareket ettiği takdirde yüksek hasta memnuniyeti sağlayıp kurumsal verimliliğini arttırabilecektir. Buna ek olarak, günümüzde yalnızca iyi bir sağlık hizmeti sunmak sağlıkta iletişimi geliştirmek için yeterli değildir. Çünkü insanlar artık birçok farklı kanaldan sürekli kendilerine ulaşan güncel enformasyon ve yönlendirmeler haricinde şahsen de dijitalleşme sürecinin bir bileşeni olarak hareket etmekte, aldığı sağlık hizmetinin kalitesi hakkında düşünce ve şikâyetlerini belirtebilmektedir. Görünen o ki yakın bir gelecekte yalnızca dijitalleşmenin getirdiği fırsatlar ve risklerle sürekli bir uyum içinde olan sağlık kurum kuruluşları rekabet edebilir ve tercih edilir bir kurum olma özelliklerini koruyabileceklerdir.

Kablosuz iletişim sistemleri, nesnelerin interneti tabanlı cihazlar ve yapay zekâ teknolojilerinin sağlık sektöründeki kullanım alanı her gün biraz daha genişlemektedir. Bunun sonucunda da yeni mobil sağlık şirketleri, telekom firmaları, ilaç firmaları ve evde bakım şirketleri de sağlık sistemine entegre olmaktadır. Bu entegrasyonun bir çıktısı olarak da sağlık iletişiminde kullanılan dijital iletişim kanallarının sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Ülkemizde genel sağlık okuryazarlık indeksinin düşük olduğu göz önünde bulundurulduğunda kişilerin sağlıkla ilgi konularda dijital iletişim kanallarından en iyi şekilde faydalanabilmesi çerçevesinde de sağlık iletişimi devreye girmektedir. Günümüzde geline nokta sağlık iletişimi, tedavi sürecinin iyileştirilmesi, sağlık çalışanlarının iş yükünün hafifletilmesi, toplumun bilinçlendirilmesi, ilaç israfı ve medikal hataların önlenmesi gibi pek çok konuda dijitalleşmenin vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Bu bağlamda dijital dönüşüme ayak uydurmak da artık doktorlar ve hastalar için bir tercih meselesi olmaktan çıkıp zorunluluk haline dönüşmüştür.

Kaynaklar

Accenture. (2017). *Accenture Türkiye Dijitalleşme Endeksi 2016*. İstanbul: Accenture Türkiye. https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-42/Accenture-HBR-Rapor-Vodafone.pdf?en#zoom=50 adresinden alındı

- Akalın, E. (2008). Kronik Hastalıklarda Hastalık Yönetimi. *Kronik Hastalıklar Risk Faktörleri Sağlığın Teşviki ve Geliştirilmesi Sempozyumu* (151-152). Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı.
- Aksoy, A. D. (2014). Tüketime Dijitalleşmesi. M. Babaoğlu, A. Şener, & E. B. Buğday içinde, *Tüketici Yazıları (IV)* (46-64). Ankara: TÜPADEM.
- Bölükbaşı, E. (2015). Üçüncü Nesil DNA Dizileme Teknolojileri. *International Journal of Scientific and Technological Research*, 1(3), 14-21.
- CDC. (2019, Ağustos 12). *Gateway to Health Communication*. Ekim 30, 2019 tarihinde Centers for Disease Control and Prevention: <https://www.cdc.gov/healthcommunication/healthbasics/WhatIsHC.html> adresinden alındı
- Çınarlı, İ. (2012, Ağustos 14). *Sosyal Medya, Web 2.0 ve Sağlık*. Kasım 5, 2019 tarihinde alternatifiletisim.blogspot.com: http://alternatifiletisim.blogspot.com/2012/08/sosyal-medya-web-20-ve-saglik_14.html adresinden alındı
- Frost & Sullivan. (2018, Ocak 12). *Frost & Sullivan's 10 Healthcare Predictions for 2018*. Kasım 3, 2019 tarihinde ww2.frost.com: <https://ww2.frost.com/frost-perspectives/frost-sullivans-10-healthcare-predictions-2018/> adresinden alındı
- Görkemli, N. (2017). Sağlık İletişiminde İnternet Kullanımı Üzerine Bir Araştırma. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication (TOJDAC)*, 7(1), 122-138. doi:10.7456/10701100/011
- Hood, L. (2018). *Kişiselleştirilmiş Sağlığın Geleceği Bilimsel Sağlık*. Kasım 1, 2019 tarihinde www.labmedya.com: <https://www.labmedya.com/kisisellestirilmis-sagligin-gelecegi-bilimsel-saglik> adresinden alındı
- IDC. (2016, Kasım). *IDC FutureScape: Worldwide IT Industry 2017 Predictions*. Kasım 1, 2019 tarihinde www.idc.com: <https://www.idc.com/research/viewtoc.jsp?containerId=US41883016> adresinden alındı
- Internet World Stats. (2019, Haziran 30). *World Internet Users and 2019 Population Stats*. Kasım 4, 2019 tarihinde www.internetworldstats.com: <https://www.internetworldstats.com/stats.htm> adresinden alındı
- Kaku, M. (2011, Nisan 20). Interview With Michio Kaku, Author of 'Physics of the Future'. (B. Towner, Röportaj Yapan) Kasım 5, 2019 tarihinde <https://www.aarp.org/entertainment/books/info-04-2011/interview-michio-kaku.html> adresinden alındı
- Kemp, S. (2019, Ocak 31). *Digital 2019: Global Digital Overview*. Kasım 5, 2019 tarihinde datareportal.com: <https://datareportal.com/reports/digital-2019-global-digital-overview> adresinden alındı

- Kışlalıoğlu, M., & Berkes, F. (1991). *Çevre ve Ekoloji*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Kreps, G. L. (2015). Health Communication Inquiry and Health Promotion: A State of the Art Review. *Journal of Nature and Science (JNSCI)*, 1(2), 1-12. <http://www.jnsoci.org/index.php?journal=nsci&page=article&op=view&path%5B%5D=35> adresinden alındı
- Kurt, D. (2018). Dijital Dönüşüm. *Hidrolik Pnömatik Dünyası*, 48-49.
- OECD. (2019, Temmuz 2). *OECD Health Statistics 2019*. Kasım 4, 2019 tarihinde <http://www.oecd.org/>: <http://www.oecd.org/els/health-systems/health-data.htm> adresinden alındı
- Orach, C. G. (2009). "Health Equity: Challenges in Low Income Countries". *African Health Sciences*, 9(2), 49-51.
- Öcal, S. (2019). *Sağlık İletişimi Eğitimi'nin Önemi*. Kasım 6, 2019 tarihinde www.sagligabakis.com: <http://www.sagligabakis.com/saglik-iletisimi-egitiminin-onemi/> adresinden alındı
- Philips Türkiye. (2016, Mayıs 16). *Philips Türkiye Sağlık Trendleri Araştırması Sonuçları*. Kasım 1, 2019 tarihinde www.philips.com.tr: <https://www.philips.com.tr/about/news/archive/standard/news/press/2017/20170516-philips-turkiye-saglik-trendleri-arastirmasi-sonuclarini-acikladi.html> adresinden alındı
- Singh, H. R., Kopperger, E., & Simmel, F. C. (2018). A DNA Nanorobot Uprises against Cancer. *Trends in Molecular Medicine*, 24(7), 591-593. doi:10.1016/j.molmed.2018.05.001
- Steinhub, S. R., & Topol, E. J. (2015). Moving From Digitalization to Digitization in Cardiovascular Care. *Journal of the American College of Cardiology (JACC)*, 6(13), 1489-1496. <https://doi.org/10.1016/j.jacc.2015.08.006> adresinden alındı
- Tanrıöver, M. D., Yıldırım, H. H., Ready, N. D., Çakır, B., & Akalın, E. (2014). *Türkiye Sağlık Okuryazarlığı Araştırması*. Ankara: Sağlık-Sen.
- Tezcan, C. (2016). *Sağlığa Yenilikçi Bir Bakış Açısı: Mobil Sağlık*. İstanbul: TÜSİAD.
- The World Bank. (2016). *Physicians (per 1,000 people)*. Kasım 4, 2019 tarihinde data.worldbank.org: <https://data.worldbank.org/indicator/sh.med.phys.zs?end=2016&start=2016&view=bar> adresinden alındı
- TÜİK. (2018, Şubat 21). *Nüfus Projeksiyonları*. Kasım 4, 2019 tarihinde Türkiye İstatistik Kurumu: http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1027 adresinden alındı
- Uysal, H. (2015). "Günümüzde Hemşire Liderliğinde Kardiyovasküler Hastalık Yönetim Programları". *Türk Kardiyoloji Derneği Kardiyovasküler Hemşirelik Dergisi*, 6(9), 1-14. doi:10.554/khd.2015.001

- Wong, D., Gallegos, Y., Weinger, M., Clack, S., Slagle, J., & Anderson, C. (2003). Changes in intensive care unit nurse task activity after installation of a third-generation intensive care unit information system. *Critical Care Medicine*, 31(10), 2488-2494. doi: 10.1097/01.CCM.0000089637.53301.EF
- Yıldırım, J. G., & Çevirgen, A. (2019). "Kronik Hastalıkların Yönetiminde Kullanılan Bilişim Tabanlı Uygulamalar". *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 65-73.