

E-Danışmanlık; Beş Yıllık Acıbadem Deneyimi

Efe ONGANER^a, Metin ÇAKMAKÇI^a

^aAcıbadem Sağlık Grubu, İstanbul

Özet Bilişim teknolojilerinin günlük hayatımızda giderek daha fazla olarak kullanılması ile birlikte tüm dünyada her türlü içerik web üzerinde tutulmaktadır. Profesyonel hizmet veren sağlık kuruluşları; bilgi teknolojileri olanakları ile yürüttükleri çalışmaları kurumsal sosyal sorumluluklarının bir parçası olarak da görmektedirler. Yürütülen bu çalışmalar, sağlık hizmeti kullanıcıları için pek çok fırsat yaratmıştır. Bunların başında bilgiye rahat erişim, ikinci görüşe ulaşım ve hekim seçme olanağı gelmektedir. Ancak, sunulan içeriğin bilimsel değeri, tıbbi uygulanabilirliği ve faydasını ölçme konusunda ortak yöntemler belirlenmeli ve gerek kullanıcı, gerekse de içerik sağlayıcılar ile paylaşılmalıdır. Ocak 2001-Ocak 2006 tarihleri arasında www.acibadem.com.tr aracılığı ile Acıbadem Sağlık Grubu'na yöneltilen danışmanlık sorularının ve cevaplarının retrospektif olarak değerlendirilmesi yapılmıştır. Bu değerlendirmenin ardından kullanıcıların gerek Acıbadem Sağlık Grubu Web Sitesi, gerekse de Acıbadem Sağlık Grubu Hastane ve Poliklinikleri'nde aldıkları hizmetten beklentileri ve düşünceleri irdelenmiştir. Belirtilen süre içerisinde Acıbadem Sağlık Grubu'na elektronik ortamda 42 590 adet soru iletilmiştir. 2004 ve 2005 yıllarında gelen soru sayısı geçmiş yıllara göre retrospektif olarak % 12 ve % 11,6 oranında artış göstermiştir. Yönlendirilen elektronik danışmanlık soruları öncelikle iç hastalıkları, kadın hastalıkları ve doğum, psikiyatri, cilt hastalıkları, genel cerrahi ve çocuk sağlığı ve hastalıkları uzmanlık alanlarında cinsellik, çocuk sağlığı ve gelişimi, üreme sağlığı, kalp ve dolaşım sistemi rahatsızlıkları ve cilt rahatsızlıkları ile ilgili gelmiştir. Soru soran kullanıcıların %14.6'sının en az bir kere, %6.3'ünün de en az iki kere Acıbadem Sağlık Grubu Hastanesi ve Poliklinikleri'ne başvurarak hizmet aldıkları görülmüştür.

Önceleri sadece tıbbi hizmet tanıtımı ve danışmanlık amacıyla yola çıkan www.acibadem.com.tr web sitesine; Acıbadem Sağlık Grubu idari mekanizmaları ile ilgili soru gelmesi site tasarımı ve yönlendirmesi ile ilgili çalışılması gerektiğini ortaya koymuş ve 2004 yılında yapılan bu çalışmanın ardından gelen soru sayısında artış görülmüştür. Gelen soruların sürekli olarak izlenmesi karşılıklı etkileşimi olanaklı kılmış ve idari konularda hızlı davranılmasını olanaklı kılmıştır. İletilen sorular içerisinde tıbbi dosyaya erişim olmadan tıbbi tedavi süreçleri ile ilgili herhangi bir yorum etik açıdan sakıncalı olacaktır. Her ne kadar web sitesini kullanıcıları daha sonra Acıbadem Sağlık Grubu'ndan hizmet aldılarsa da verilen hizmet öncelikle fiziksel olarak mevcut olan hekim-hasta ilişkisini desteklemek olmaktadır. Bu hizmetin kronik hastalıkların evde bakım ve takibi ile anne-çocuk sağlığı üzerine etkileri konusunda ek çalışmalara gerek duyulmaktadır.

Anahtar Kelimeler:

İnternet; Hastane-hasta ilişkileri