

Sağlık hizmetleri pazarlamasında güncel yaklaşımlar

Current approaches in healthcare marketing

Selver Gök

Kıbrıs Bahçeşehir Üniversitesi, İktisadi idari bilimler Fakültesi, sgok@consulta.com.tr, 0000-0002-9297-1327

Anahtar Kelimeler:
Sağlık Hizmetleri, Pazarlama,
İnovasyon, İnovasyon Süreçleri.

Key Words:
Healthcare Services, marketing,
Innovation, Innovation
Processes.

Sorumlu Yazar/Corresponding Author:
Kıbrıs Bahçeşehir Üniversitesi,
İktisadi idari bilimler Fakültesi,
sgok@consulta.com.tr, 0000-
0002-9297-1327

DOI:
10.52880/sagakaderg.1312358

Gönderme Tarihi/Received Date:
09.06.2023

Kabul Tarihi/Accepted Date:
02.08.2023

Yayınlanma Tarihi/Published Online:
01.09.2023

ÖZ

Sağlık hizmetleri sektörünü diğer hizmet sektörlerinden ayıran en önemli özellik, bu sektöre olan talebin her geçen gün artmasının yanı sıra, özellikle son yıllarda karşılaşılan kronik hastalıklar, artan tedavi maliyetleri ve çağdaş sağlık hizmetlerinde, hedef kitlenin (hasta-müşteri) beklenti ve görüşleridir. Bir başka deyişle sektörde hizmet kalitesinin “teşhis ve tedavi sürecindeki uzmanlık, hasta memnuniyeti, ilgi alâka, hasta konforu, güler yüzlü iletişim”, niteliğinin belirleyicisi olmaya başlamış ve böylelikle Hasta – Müşteri perspektifini oluşturmuştur. Bu özellik günümüz bilgi-iletişim çağında teknolojik gelişmelere paralel olarak, sağlık hizmetleri pazarlamasının temel işlevinin, hizmeti talep eden hedef kitlenin beklentilerinin maksimum standartlarda karşılanması, fiyat olarak da makul ve ulaşılabilir düzeyde olmasının gerekliliğini oluşturmaktadır. Sağlık hizmetlerinde yaşanan müşteri odaklı değişimler hem sağlık hizmeti sunanlar hem de bu hizmeti alan hedef kitle için pazarlama (Pr) fonksiyonlarının sunum, tanıtım olarak önemini her geçen gün daha yüksek sıralara taşımaktadır. Sağlık hizmetlerinin artarak iyileşmesi, güncel inovasyon sürecinin hız kazanması ile yaşanan teknolojik dönüşümü de tetiklemektedir. İnovasyon süreçlerinin tüm teknolojik ve endüstriyel sahalarda hız alması, şüphesiz sağlık hizmetleri pazarında yeni yaklaşımlarla kendini göstermeye başlamış, dijital teknolojilerin uyumu, sektörde yaşanan arz ve talep dengesinde ortaya çıkan sorunları çözebilmek adına pazarlama işlevi önemli bir bileşen olarak kabul edilmiştir. Bu çalışmanın amacı inovasyon süreçlerinin pazarlama işlevine getirdiği katkı ve işlevin değişimine olan etkileridir.

ABSTRACT

The most important features that distinguish healthcare sector from other service sectors are the increasing demand for healthcare day by day, increasing chronic diseases in the past few years, increasing treatment costs and the expectations and opinions of the target audience (patient-customer) in contemporary health services. In other words, “expertise in the diagnosis and treatment processes, patient satisfaction, care, patient comfort, friendly communication” became to be determinant factors for the quality of service in the sector, thus creating the Patient - Customer perspective. This feature, in parallel with the technological developments in today’s information-communication age, reveals the necessity of meeting the expectations of the target audience demanding this service at maximum standards and at the same time being reasonable and affordable in terms of price. The customer-focused shifts in healthcare services move the importance of marketing (Pr) functions such as presentation and promotion to higher ranks for both healthcare providers and target audience, who receive this service. Along with the acceleration of current innovation process, increasing improvement of healthcare services triggers the technological transformation experienced. The acceleration of innovation processes in all technological and industrial areas has undoubtedly started to show itself in approaches towards healthcare services marketing. The compatibility of the marketing function with technology has become an important component in solving the problems that arise in the supply and demand balance of the services in the sector. The aim of this study is to point at the contribution of innovation processes to the marketing function and its effects on the shift of this function.

GİRİŞ

Sağlık Hizmetleri

Sağlık hizmetleri, insan yaşamının sürdürülmesinde, yaşam kalitesinin yaratılmasında ve korunmasında özel bir öneme sahiptir. Bu bakımdan, sağlık işletmelerin verdikleri hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi; elde edilen veriler doğrultusunda hizmet kalitesinin artırılması yönünden önemli bilgiler sağlayarak sağlık işletmelerinin gelecekle ilgili planlar hazırlamasına, politika ve stratejilerini belirlemesine önemli katkısı olacaktır (Derin ve Demirel, 2013).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından “ruhsal, bedensel ve sosyal bakımdan iyi durumda olma hali” olarak tanımlanan sağlık, temel bir insan hakkı olup, herkesin bu haktan ve eşit, adil ve ekonomik bir şekilde yararlanması gereklidir.

Sağlık Hizmetleri Pazarlaması

Sağlık hizmetleri pazarlaması, hedef kitlenin ihtiyaç ve taleplerini anlama süreci olarak ifade edilmektedir. Sağlık hizmeti sunum sisteminin örgütlenmesi, analiz edilmesi, planlanması, planların yaşama geçirilmesi ve

kontrol edilmesi süreçlerini bir araya getirme eylemidir. Sağlık hizmetlerinin pazarlama süreci sonunda hedef kitlenin sağlamlık hallerine katkı sağlanması, sağlık hizmeti sunucuları ile hedef kitle arasında değer değişiminin kolaylaştırılması ve hedef kitleyi memnun etmenin yollarının belirlenmesidir (Doğan ve ark., 2017).

Bu hizmetlerinin pazarlama süreci sonunda hedef kitlenin sağlamlık hallerine katkı sağlanması, sağlık hizmeti sunucuları ile hedef kitle arasında değer değişiminin kolaylaştırılması ve hedef kitleyi memnun etmenin yollarının belirlenmesidir (Cooper, 1994).

Sağlık sektörlerinin aktörleri arasında yaşanan rekabeti arttırarak daha kaliteli hizmet sunma, hedef kitlenin beklenti ve ihtiyaçlarını en üst seviyede karşılamak, marka bilinirliklerini sağlayıp daha saygın bir markanın gücünü ortaya koymaktır.

Sağlık hizmetleri pazarlaması; plan, fiyatlandırma, tanıtım ve dağıtım gibi tüm pazarlama sürecinin sağlık sektörüne uyarlanmasıdır. Bu, sağlık hizmeti sunucularının ve sağlık profesyonellerinin, müşterilerine (hastalar, hasta yakınları, sigorta şirketleri vb.) daha iyi hizmet sunmalarına, daha iyi sonuçlar elde etmelerine ve işlerini büyütmelerine yardımcı olur.

Sağlık hizmetleri, pazarlama stratejisi olarak müşteri odaklı bir yaklaşımı benimser ve tüm hedefler bu yaklaşıma göre şekillenir. Bu hedefler, müşteri tarafından talep edilen ihtiyaçları anlamaya ve onlara uygun hizmetler sunmaya yöneliktir. Müşteriyi söz konusu sağlık hizmetleri ile buluşturmanın amacı; hizmeti sağlayan sunucuların, müşteri memnuniyetini arttırmak, müşteri sadakatini sağlamak, bahsi geçen hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin artışı ve ilerleyen süreçte yeni müşteriler kazanmak, sağladığı farkındalıkla birlikte sektördeki payın, kalite ve marka değerinin bilinirliği “Brand Awareness” için gerekli hedef ve stratejilerin belirlenmelerini ve uygulamalarını sağlar.

Sağlık hizmetleri pazarlaması, sağlık hizmeti sunucularının müşteri ihtiyaçlarını anlamalarına, doğru hizmetleri sunmalarına ve müşteri memnuniyetini arttırmalarına yardımcı olur. Bu da sağlık hizmetleri pazarının büyümesine, sağlık hizmeti sunucularının işlerinin geliştirilmesine ve hastaların daha iyi sonuçlar elde etmelerine olanak tanır.

Ana Strateji:

Temel strateji; sağlık hizmeti sunucularının reklam, pazarlama kampanyaları, web siteleri, sosyal medya pazarlaması, e-posta pazarlaması, SEO/SEM, halkla ilişkiler ve etkinlikler gibi farklı kanalları kullanarak müşterilere ulaşabileceği ve sağlık hizmetlerini

tanıtılabileceği pazarlama stratejileri uygulanabilir. Ayrıca, müşteri deneyimini iyileştirmek, sağlık hizmeti sunucularının müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için sağlık hizmetlerini geliştirmek ve müşteri geri bildirimlerini kullanmak da sağlık hizmetleri pazarlamasının önemli unsurlarından biridir.

İnovasyon

İnovasyon (yenileşim), anlamına gelir ancak bir yenileşimin inovasyon sayılabilmesi için bir soruna çözüm üretmesi veya var olanı daha iyi bir noktaya götürmesi gerekir. Teknolojinin ilerlemesi ile inovasyon uygulamaları çok daha hızlı ve güçlü bir hale gelmiştir

İnovasyon (yenileşim) kavram olarak, hem bir süreci (yenilemeyi/yenilenmeyi) hem de bir sonucu (yenileşme) ifade eder. İnovasyon daha çok sıkıntıları giderme konusundan odaklanarak var olan ve bizi rahatsız eden sorunlara çözüm bulmakta olabilir. İnovasyon bir buluş değildir. Daha çok günümüzde var olan bir ürün, hizmeti ele alıp ürüne yeni etkin özellikler katıp yeniden insanlığın hizmetine sunmaktır. Bu aşamada önemli olan değişen yeni özelliğin etkin olmasıdır. Özgün bir özellik katmasıdır.

Latince kökene dayanan ve “innoware” kökünden türeyen inovasyon kelimesi, kısaca, “yeni bir fikrin oluşturulması ve bunun yeni bir ürün, süreç veya hizmete uygulanmasını” ifade eder (Kogabayev ve Maziliauskas, 2017). İngilizcede “innovation” kavramının karşılığı olarak dilimize “inovasyon” olarak yerine almıştır. (Bıçkes, 2011:96) Türk Dil Kurumunda “inovasyon” kelimesi taraması yapıldığında “inovatif” kelimesi karşımıza çıkmakta ve açıklama olarak da “yenileşimci” tabiri kullanılmakta ve şu şekilde açıklanmaktadır. “Değişen şartlara uyum sağlayabilmek amacı ile kültürel yönetsel ve toplumsal, ortamlarda yeni yöntemlerin kullanılmaya başlanması, yenilik” olarak tanımlanırken; İktisat Terimler Sözlüğünde ise “yenilik” olarak tanımlanmıştır (Orhan, 2017).

Pazarlama Sektöründe İnovasyon ise pazar ihtiyacına (hedef kitleye) yönelik bir ürün ve /veya hizmetin, daha fonksiyonel ve yenilikçi, günümüz teknolojisine uygun, sosyal yaşam kalitesini arttırmaya yönelik bu ürün ve/veya hizmetin değere dönüştürülmesi ve iyileştirilmesi anlamını vermektedir.

Sağlıkta İnovasyon Kavramının Önemi

İnovasyon sağlık sektöründe de önemli bir yere sahiptir. Özellikle sağlık sektöründeki teknolojik ilerlemelerin insan hayatı ve yaşam kalitesindeki önemi yadsınamaz bir gerçektir. Sağlık sektörü, özellikle gelişmiş ve gelişmekte olan ekonomilerde önem kazanarak, bu sektördeki inovasyona yönelik çalışmalar ile sektör

içindeki rekabet – istikrarlı büyüme – üretilen mal ve hizmetler ile hedef kitlenin yaşam kalitesini arttırmada önemli bir yere sahiptir.

Dünya Sağlık Örgütü Sağlık İnovasyonu Çalışma Grubu tarafından, özellikle savunmasız hedef kitlenin ihtiyaçlarını dikkate alarak, insanların sağlığını daha da iyileştirmek amacıyla sağlık politikalarında, sağlık ürün ve hizmetlerinde, sağlık teknolojilerinde ve hedef kitleye sunulan hizmet yöntemlerindeki yenilikler ve iyileştirme olarak tanımlanmaktadır (Mirza ve Kristense, 2017).

Sağlıkta inovasyon, sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi, yeni teknolojilerin takip edilip uygulanması, mevcut teknolojilerin gelişimi ve iyileştirilmesi için yeni fikirlerin, yöntemlerin ve teknolojilerin kullanılmasıdır. Ayrıca yeni iş modellerinin uygulanmasını ve daha etkili iş süreçlerinin tasarlanmasını içerir. Bu, sağlık sektöründeki işletmelerin ve sağlık profesyonellerinin, hastalara daha iyi hizmet sunmalarını, tedavi yöntemlerinin iyileştirilmesini, sağlık sonuçlarının artırılmasını ve tedavi giderlerindeki maliyetleri düşürüp, işletme performansını arttırmak adına sağlık hizmetlerinin daha etkili bir şekilde sunulmasını sağlar.

Sağlık sektöründeki inovasyona bir örnek verecek olursak; tıbbi cihazlarda, yazılımlarda ve yapay zekâda yaşanan gelişmeleri kapsadığını söyleyebiliriz. Yeni tıbbi cihazlar, hastaların daha doğru teşhis edilmesini ve tedavi edilmesini sağlar. Yeni yazılımlar ve yapay zekâ algoritmaları, verilerin daha hızlı ve daha etkili bir şekilde işlenmesine ve hastaların sağlık durumları hakkında daha iyi bilgi edinilmesine yardımcı olur.

Bununla bu sektördeki inovasyon sadece teknolojik gelişmelerle sınırlı değildir. Bu yenileşme, sağlık hizmeti sunucularının, iş süreçlerini, hasta bakımını ve yönetimini yeniden tasarlamalarını da içerir. Örneğin, bir sağlık hizmeti sunucusu, hasta bakımını iyileştirmek ve maliyetleri düşürmek için yeni bir iş modeli benimseyebilir veya hasta verilerini daha etkili bir şekilde yönetmek için yeni bir veri analizi stratejisi geliştirebilir.

Bu inovasyon, hastaların sağlık hizmetlerine erişimini ve kalitesini arttırmak için önemlidir. Bu gelişme, hastaların daha iyi sonuçlar elde etmesine, sağlık hizmeti sunucularının işletme performanslarını arttırmasına ve sağlık sektörünün daha sürdürülebilir bir hale gelmesine olanak tanır.

Sağlık Hizmetlerinde İnovasyon

Temelde hedef kitlenin istek ve ihtiyaçlarını baz alarak, sağlık açısından hayat kalitelerini maksimum seviyeye getirmek amacıyla sağlık ürün – hizmetlerinde, sağlık sisteminde, sağlık teknolojilerinde, sağlık sisteminde

sunum yöntemlerindeki yeniliklerin analiz edilmesi, planlanması, planların hayata geçirilmesi süreçlerini nihai hale getirilmesi eylemidir.

Sağlık hizmetlerinde inovasyon, yeni teknolojiler, yöntemler ve iş modelleri kullanarak daha etkili, daha verimli ve daha kaliteli sağlık hizmetleri sunmak için yapılan çalışmaları ifade eder. Bu inovatif yaklaşımlar, tıp ve sağlık sektörüne özgü teknolojik gelişmeler, sağlık hizmetleri tasarımında kullanılan farklı yaklaşımlar, sağlık hizmetleri sunumunda kullanılan yeni iş modelleri ve sağlık hizmetleri yönetiminde kullanılan yeni yöntemler ve stratejiler gibi farklı alanlarda gerçekleştirilebilir.

Bu yenileşme, hastaların sağlıklı bir yaşam sürdürmelerine ve hastalıkların daha etkili bir şekilde tedavi edilmesine yardımcı olur. Ayrıca, sağlık hizmetlerinin daha erişilebilir ve daha uygun maliyetli hale getirilmesine de yardımcı olabilir.

İnovatif yaklaşımlar, sağlık hizmetleri sunan kurumların ve sağlık profesyonellerinin daha iyi sonuçlar elde etmelerine ve mümkün olan en iyi sağlık hizmetlerini sunmalarına yardımcı olur. Buda, hastaların daha iyi bir yaşam kalitesi elde etmelerine ve daha iyi sonuçlar alabilmelerine olan tanır.

Sağlık hizmetlerinin pazarlama süreci sonunda hedef kitlenin sağlıklılık hallerine katkı sağlanması, sağlık hizmeti sunucuları ile hedef kitle arasında değer değişiminin kolaylaştırılması ve hedef kitleyi memnun etmenin yollarının belirlenmesidir (Cooper, 1994).

Sağlık hizmetleri inovasyonu kalite, güvenlik, çıktılar, verimlilik ve maliyeti düzeltmeyi amaçlayan uzun dönem hedefleriyle birlikte yeni bir konsept, fikir, hizmet, süreç ya da tedavi, teşhis, önlem, araştırma ve eğitim geliştirmeyi amaçlayan ürün olarak da tanımlanabilir. Sağlık inovasyonu ile ilgili bazı örnekler bulunmaktadır. Bunlar, kişisel bir elektronik sağlık kayıt çözümleri güvenli bir şekilde kendileri ile ilgili sağlık bilgilerini kaydetmek için tüketiciye imkan vermesi, elektronik bir klinik sağlık kayıtları, doktorlara bireysel hastalarla ilgili bilgileri güvenli bir şekilde koruma ve kaydetme imkanı vermesi ve yüksek tanımlı televizyon işaretleri ise safra kesesi hastalarında hastalığı gidermede, kolonoskopi uygulamalarında veya mide tümörlerini araştırmada hastaların vücutlarında araştırma yapmak için ameliyat yapan doktorlar tarafından kameralar kullanılması sağlanması gibi sağlık inovasyonu örnekleridir (Omachonu ve Einspruch, 2010).

İnovasyonun Paydaşları

Sağlık inovasyonlarının tıbbi uygulamalar, sağlık politikaları, sağlığın yönetimi– organizasyonu gibi

Sağlık İnovasyonunun Paydaşları ve Beklentileri Omachonu ve Einspruch, 2010

Paydaşlar	Beklenti, İstek ve İhtiyaçları
Sağlık Profesyonelleri	Geliştirilmiş klinik sonuçlar, iyileştirilmiş tanı ve tedavi yöntemleri
Hastalar	Geliştirilmiş hastaların deneyimi, gelişmiş fizyolojik refah, bekleme süresinin kısılması, gecikmenin azalması
Sağlık Kurum ve Kuruluşları	İç operasyonları artırılmış verimliliği, maliyet önleme, artan verimlilik ve kalite, sonuçların iyileştirilmesi
Düzenleyici (Devlet, Finansörler vs.)	Azaltılmış riskler ve artan hasta güvenliği
Yenilikçi Kurum ve Kuruluşlar	Karlılık, Sonuçların iyileştirilmesi

sosyal alanlarında genellikle ciddi derecede etkilileri olmaktadır (Genevieve-Olivier ve ark., 2009).

Sağlık inovasyonları sağlığın tüm paydaşları birbirine bağlıdır. Sağlık inovasyonunun beş ana paydaşı bulunmaktadır. Bu beş ana paydaşın her birinin sağlık İnovasyonundan istekleri, beklentileri ve ihtiyaçları bulunmaktadır.

Sağlık inovasyonunun paydaşlarının bu inovasyondan beklentileri dikkate alınmalıdır. Omachonu ve Einspruch, bu paydaşları 5 ana unsorda değerlendirmişler ve bunların beklentileri, istekleri ve ihtiyaçlarını içeren bir tablo oluşturmuşlardır.

Yukarıda belirttiğimiz gibi, tablonun dikkate alınarak değerlendirilmesi, inovasyonun kavramsal olarak daha iyi anlaşılmasını ve inovasyon fikirlerine bu çerçevede yoğunlaşılması, konunun paydaşları açısından daha faydalı olacağı açıktır.

Sağlık İnovasyonunun Paydaşları ve Beklentileri tablosunda görüldüğü üzere sağlık inovasyonunun paydaşlarının farklı beklenti, istek ve ihtiyaçları olduğu ortaya çıkmaktadır. Sağlık personelinin (hekim –hemşire- sağlık teknisyenleri vd.) inovasyondan beklentileri daha çok günümüz ihtiyaçlarına yön veren teknolojiye uygun geliştirilmiş tıbbi klinik süreçlerdeki iyileştirme iken, hastaların inovasyon beklentileri ise sunulan hizmetlere hızlı ulaşım, doğru bilgilendirilme vb. ile ilgili olmaktadır. Sağlık hizmetini sunanlar ve hizmeti kullananlar açısından beklentiler farklılık göstermektedir.

Öte yandan, sağlık kurum ve kuruluşları verimlilik ve maliyet önleme ve kalite üzerine yoğunlaşırken düzenleyici olarak nitelendirilen devlet ve finansörlerin ise risklerin düşürülmesi ve hasta güvenliğinin artırılması açısından kendini göstermektedir.

Öte yandan, diğer paydaş olan yenilikçi kurum ve kuruluşlar ise karlılık ve tüm mali sonuçlarının iyileştirilmesini arzularlar.

Sağlık sektöründe inovasyonu destekleyen hızlandıran temel ivme kamusal teşvik-destek ve hukuki düzenlemelerdir.

Bir yandan sağlık yatırımlarının modernleşmesi, teknolojik dönüşüme uygun hale getirilmesi için vergisel teşviklerin yanında, uluslararası fonlardan sağlanan hibeler, selektif yatırım ve modernizasyon kredilerinin konuyu cazip hale getireceği tartışmasıdır. Diğer yandan ise sosyal politika uygulamaları aracılığı ile geliştirilmiş sosyal güvenlik sistemi özel sağlık sigortaları tamamlayıcı sigortalar aracılığı ile sisteme finansman kaynağı desteği gelecek bu destek ise yenilikçi fikirlerin geliştirilmesi için temel adımlar olacaktır. Böylelikle ilaç ve tedavi yöntemlerine ilişkin harcamalarının azalması, hastalara ulaşmasının kolaylaştırılması sağlayacaktır.

Düzenleyici kurumlar aracılığı ile ruhsatlandırma işlemlerinin kolaylaştırılması, ilaç fiyatlarının güncel değişimlere uygun hale getirilmesi, kamu ödemelerinin zamanında yapılması, sektöre kaynak akışını sağlayacaktır. Bu kaynak ise yenilikçi yatırımların ivmesi niteliğindedir.

İnovasyon Süreci

OECD inovasyon sürecini; fikrin pazarlanabilme yeteneği yüksek bir çıktı veya hizmete, geliştirilmiş veya yeni dağıtım veya imalat metoduna veya yeni bir toplum ile alakalı hizmet metoduna değiştirilmesi şeklinde açıklamaktadır.

Dünyada ekonomik sınırların ortadan kalkması ve teknolojinin hızla gelişmesiyle tüm ülkeler ekonomik büyüme ve gelişme için inovasyon sürecine girmek zorundadır. (Göker, 2003)

İnovasyon, ülkelerde yer alan firmaların kapasite ve verimliliklerinin, ulusal ve uluslararası rekabet gücünün artırılmasına ve sürdürülebilir büyümeye etki eden belirleyici faktördür. (Ökem, 2011) Ülkemizdeki tüm sektörlerin ekonomik büyüme sürecine girebilmesi için inovasyon çalışmalarında bulunması önemlidir.

Özellikle dinamik bir yapıya sahip olan sağlık sektörü ve bu sektörde yer alan örgütler, kendilerini tehdit eden değişken ve belirsiz unsurları göz önünde bulundurarak inovasyon sürecine girmeleri gereklidir (Aksay ve Orhan, 2013).

İnovasyon tek başına bir faaliyetten ibaret değildir. İnovasyon zincirleme içerisinde olduğu diğer faaliyetlerle birlikte nihai durumu oluşturmaktadır.

Bu nedenle inovasyon bir zincirleme süreç olarak kendini göstermektedir.

Bu süreci sağlık inovasyon süreci tarafından değerlendirecek olursak, sürecin sağlık hizmeti paydaşlarının (hastalar, hasta savunucu grupları, sağlık kuruluşları, hekimler, diğer sağlık personelleri vb.), beklentileri, istekleri ve ihtiyaçlarına göre şekil aldığı ortaya çıkmaktadır.

Bazı durumlarda, sağlık hizmetleri ile ilgili risklerin düşürülmesi ve hasta güvenliğini en üst seviyede tutabilmek için devlet tarafından desteklenen kuruluşlar ve/veya dışarıdan destek alınan özel inovasyon şirketleridir.

Sağlık İnovasyon Süreci

İnovasyon tek başına bir faaliyetten ibaret değildir. İnovasyon zincirleme içerisinde olduğu diğer faaliyetlerle birlikte nihai durumu oluşturmaktadır.

Bu nedenle inovasyon bir zincirleme süreç olarak kendini göstermektedir.

Bu süreci sağlık inovasyon süreci tarafından değerlendirecek olursak, sürecin sağlık hizmeti paydaşlarının (hastalar, hasta savunucu grupları, sağlık kuruluşları, hekimler, diğer sağlık personelleri vb.), beklentileri, istekleri ve ihtiyaçlarına göre şekil aldığı ortaya çıkmaktadır.

Bazı durumlarda, sağlık hizmetleri ile ilgili risklerin düşürülmesi ve hasta güvenliğini en üst seviyede tutabilmek için devlet tarafından desteklenen kuruluşlar ve/veya dışarıdan destek alınan özel inovasyon şirketleridir.

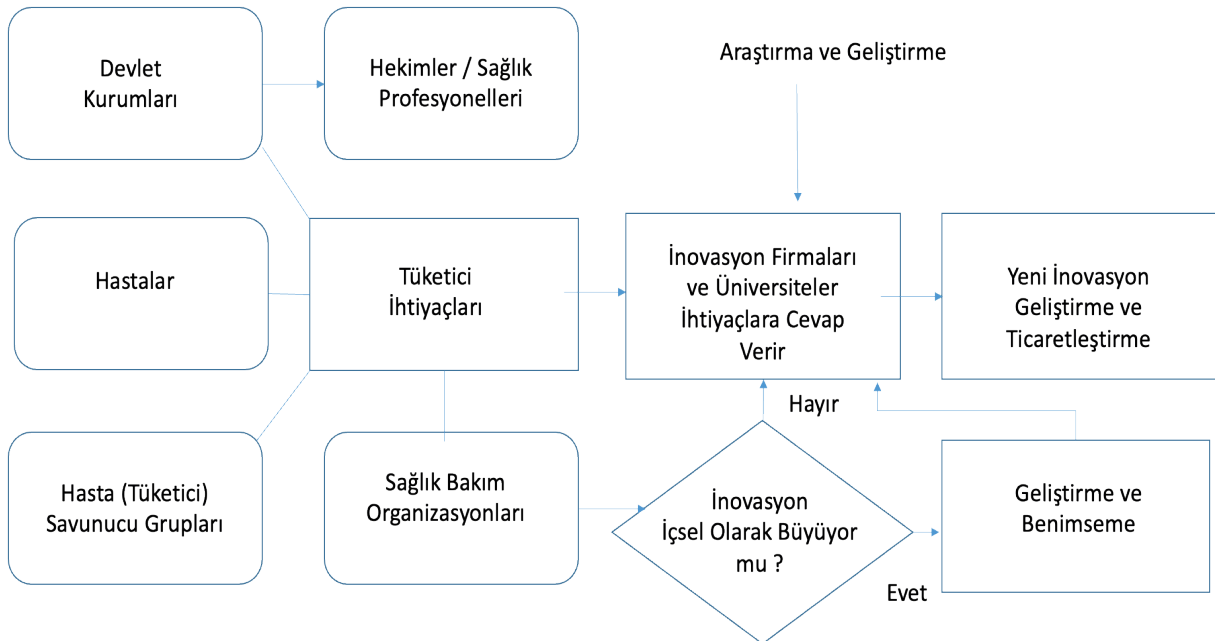
Ülkemizden ve Dünyadan Sağlık Hizmetleri İnovasyonu ile ilgili Örnekler

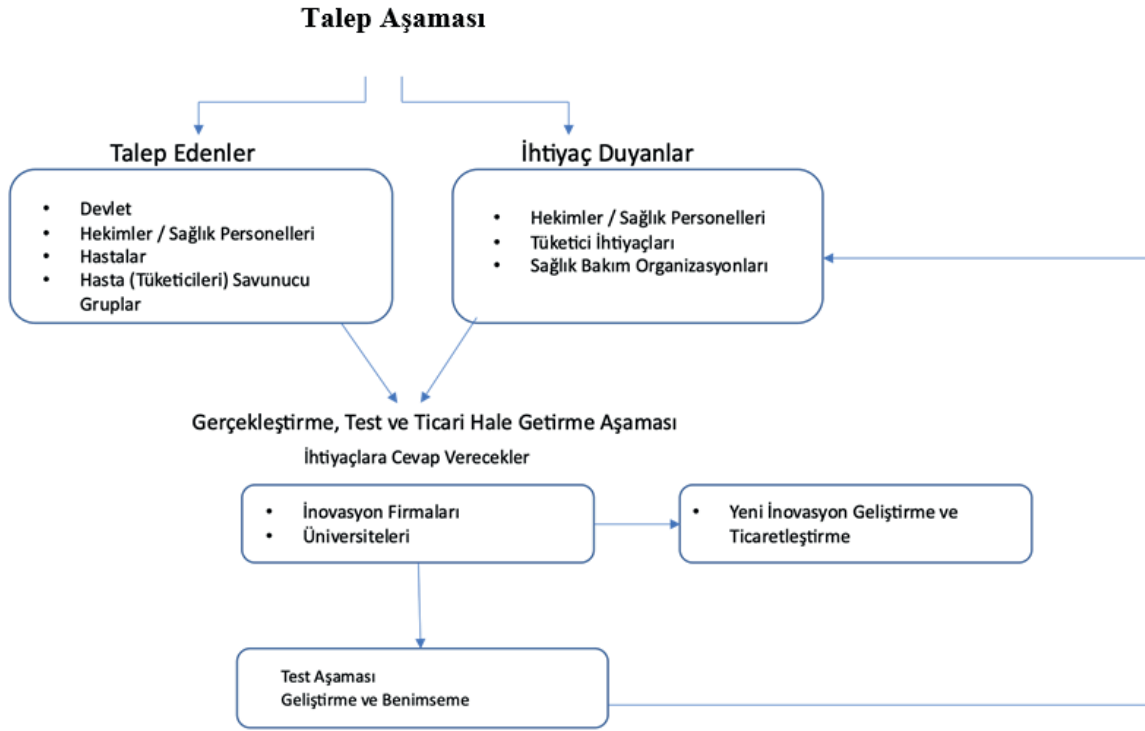
Türkiye'de İnovasyonun sağlık sektörü ve sisteminde de belli bir noktaya geldiği görülmektedir. Sağlık kavramındaki inovasyon, yapısal ve süreçle ilgili belli noktalarda yoğunlaşmakta ve organizasyon- finansal-sağlık hizmetlerinin sunum biçimi ile bunlara bağlı sağlık pazarlamasında kendini göstermektedir. Öte yandan değişen teknolojik akımlar sağlık sektörüne de yansımış, bilgi işlem inovasyonunu da bu alana taşımıştır.

Bu teknolojik inovasyonlar, sağlık hizmetlerinin verimliliğini arttırmakta ve hastaların tedavi süreçlerini kolaylaştırmaktadır.

Hayat Eve Sığar (HES): HES, COVID-19 pandemisi sırasında Türkiye'de hızla yayılan bir mobil uygulama oldu. HES, kullanıcıların semptomları izlemesine,

Sağlık inovasyon Süreci (Omachonu ve Sinpuch 2010)





Sağlık İnovasyon Süreci-Dr. Selver Gök/2022

COVID-19 test sonuçlarını paylaşmasına ve temas takibi yapmasına olanak tanıyan bir uygulamadır.

Yapay Zekâ Tabanlı Görüntüleme: Türkiye’de birçok hastane, yapay zekâ tabanlı görüntüleme sistemleri kullanarak hastaların daha hızlı ve doğru teşhis edilmesine yardımcı olmaktadır.

Akıllı Hastane Yönetimi: Bazı Türk hastaneleri, akıllı hastane yönetim sistemleri kullanarak hastaların kaydını, randevu planlamalarını ve diğer sağlık hizmetleri ile ilgili süreçleri otomatikleştirmiştir.

Dijital Sağlık Kayıtları: Birçok ülke, hastaların tıbbi kayıtlarını dijital olarak tutarak, sağlık hizmetleri alanında büyük bir inovasyon sağlamıştır. Bu sayede, sağlık bilgileri daha hızlı ve güvenli bir şekilde paylaşılabilir.

3D Biyoprinting: 3D biyoprinting, birçok ülkede kullanılan bir teknolojidir. Bu teknoloji, insan dokularının ve organlarının üretilmesine olanak tanır. Bu sayede, organ nakli bekleyen hastaların tedavisi daha hızlı ve etkili bir şekilde yapılabilmesi sağlanmaktadır.

Telemedicine: Telemedicine, birçok ülkede kullanılan bir teknolojidir. Bu teknoloji, uzaktan tıbbi danışmanlık ve tedavi hizmetlerinin verilmesine olanak sağlar. Böylece, uzak yerlerdeki hastalara hızlı ve etkili tıbbi bakım sağlanmaktadır.

Mobil Sağlık Uygulamaları: Mobil sağlık uygulamaları, birçok ülkede yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Bu uygulamalar, hastaların sağlık verilerini takip etmelerine, tıbbi randevu planlamalarına, sağlık bilgilerinin paylaşımına ve diğer hizmetlere erişmelerine olanak tanımaktadır.

Genetik Danışmanlık: Genetik danışmanlık, genetik test sonuçlarına dayalı olarak hastalara özel tedavi planları hazırlanmasına yardımcı olan bir hizmettir. Bu hizmet, özellikle kanser ve kalıtsal hastalıkların teşhisi ve tedavisi için kullanılır. Dünya genelinde birçok hastane ve sağlık merkezi, genetik danışmanlık hizmetleri sunmaktadır.

Akıllı İlaç Yönetimi: Akıllı ilaç yönetimi, hastaların ilaç kullanımını takip eden ve hatırlatan bir hizmettir. Bu hizmet, özellikle kronik hastalıkları olan hastalar için faydalıdır. Akıllı ilaç yönetimi sistemleri, ilaçların zamanında ve doğru bir şekilde kullanılmasını sağlayarak, hastaların tedavi sürecini kolaylaştırılmıştır.

Yapay Zekâ Tabanlı Teşhis: Yapay zekâ tabanlı teşhis sistemleri, tıbbi görüntülerin analiz edilmesine ve hastalıkların teşhis edilmesine yardımcı olur. Bu sistemler, özellikle kanser gibi ciddi hastalıkların erken teşhisi için kullanılır. Yapay zekâ tabanlı teşhis sistemleri, hastaların tedavi sürecini hızlandırır ve doğru teşhis konmasını sağlamıştır.

Sanal Gerçeklik Terapisi: Sanal gerçeklik terapisi, özellikle psikolojik hastalıkların tedavisi için kullanılan bir hizmettir. Bu terapi, hastaların sanal gerçeklik ortamında terapistle birlikte çalışmasını sağlar. Bu sayede, hastaların stres, kaygı, depresyon gibi sorunları daha etkili bir şekilde tedavi edilebilir hale gelmiştir.

Nanoteknoloji Tabanlı Tedaviler: Nanoteknoloji, tıbbi tedavilerin daha etkili ve hassas bir şekilde yapılmasına yardımcı olan bir teknolojidir. Bu teknoloji, kanser gibi ciddi hastalıkların tedavisinde kullanılır. Nanoteknoloji tabanlı tedaviler, hastaların tedavi sürecini daha kısa ve daha az invazif hale getirilmesi sağlanmıştır.

Kişiselleştirilmiş Beslenme Planları: Kişiselleştirilmiş beslenme planları, hastaların sağlıklı bir yaşam sürdürmelerine yardımcı olan bir hizmettir. Bu hizmet, hastaların genetik özellikleri, yaşam tarzları ve diğer faktörlere göre beslenme planları hazırlanması imkânı söz konusu olmuştur.

Robotik Cerrahi: Robotik cerrahi, birçok ülkede kullanılan bir teknolojidir. Bu teknoloji, operasyonların daha hassas ve etkili bir şekilde yapılmasına yardımcı olunmuştur.

Robotik Hemşire: Geliştirilen RIBA (Robot For Interactive Body Assistance) ve yazılımla desteklenmiş HAL (Hybrid Assistive Limb) robot bir insanı sandalyeden kaldıracak ya da yatağa düzgün bir şekilde yatırabilen ilk robottur. Robot, insanı andıran güçlü kolları ve yüksek hassasiyetteki dokunma sensörlerinin yardımıyla hemşirelerin hastaları yatağa taşıırken ya da düşmüş bir hastayı kaldırırken sıklıkla karşılaştıkları kazaların önüne geçilmesini sağlamaktadır (Çam, 2016).

Da Vinci Cerrahi Sistemi: Bu sistem doktorların daha çok ürolojik ve jinekolojik tedavilerde daha az invazif işlem yapmasını, operasyonun başarı oranını artırmasını ve kanama oranının azaltılmasını sağlayan robot yardımcı ameliyat olarak tanımlanmaktadır. Bir konsolda oturan bir doktor, cerrahi alanı büyütülmüş 3 boyutlu görüntüleri ortaya çıkaran küçük bir kamera ile görebilir. Konsoldaki kontroller doktorun insan ellerinin doğal titreşimini ortadan kaldırarak, robotik-elleri hassas bir şekilde hareket ettirmesini sağlamaktadır. Doktor, 1 ila 2 santimetre insizyon kullanarak karmaşık cerrahi yapabilir ve hastalar genelde 48 saatten kısa sürede iyileşirler (Omachonu ve Einspruch, 2008).

İnme Mağdurları İçin Rehabilitasyon Terapisinde Robot Kullanımı: Alanında uzman bir ekip tarafından geliştirilen robotlar, inme hastalarında dirsek ve omuz bozukluklarını azaltmada tedavi etmeye sağlamaya yardımcı olarak kullanılmaya başlanmıştır (Riezenman, 2008).

Yatak Yarasını Engelleyen Elektronik Şort: Hastalar günlerce, haftalarca ya da aylarca hareketsiz

kaldıklarında, yetersiz kan dolaşımı ve derin basınca maruz kalmasından dolayı ağrılı açık yaralar oluşmakta ve bu yaralar ölümcül olabilmektedirler. Her yıl yaklaşık 60.000 insan yatak yarası ve bundan kaynaklanan enfeksiyonlardan dolayı hayatını kaybetmektedir. Sean Dukelow tarafından SMART projesi kapsamında geliştirilen elektrikli şort ise 10 dakikada bir küçük elektrik yükü ileterek hastanın kendi başına yürümesiyle aynı etkiyi yapmasını sağlamaktadır. Bu yöntem ile kaslar aktif hale getirilmekte, kan dolaşımını artırmak ve yatak yarası etkili bir şekilde yok edilerek hayat kurtarılmaktadır (Çam, 2016).

Cyberknife Stereotaktik Radyocerrahi Sistemi: Doktorlar tarafından, daha önce çalışılmayan tümörler için kesiksiz cerrahiye olanak tanıyan yüksek doğrulukta yüksek dozda radyasyon sağlamak için kullanılmaktadır. Sağlıklı dokularda radyasyona maruz kalmayı en aza indirmek de, hekimlerin çeşitli yerlerde birden fazla tümör üzerinde çalışmasına izin vermektedir. Hastalar ameliyathanede 30 dakika ile bir buçuk saat arasında kalmakta (bazı durumlarda beş seansa kadar ihtiyaç duyulabilir) ve iyileşme süresi neredeyse sıfıra inmektedir (Omachonu ve Einspruch, 2008).

Hastane Bilgi Sistemi, Merkez Hastane Randevu Sistemi (MRHS) ve Aile Hekimliği Birliği Sistemi: Türkiye sağlıkta dönüşüm programı kapsamında hastanelerde bilgi işlem sistemleri oluşturularak tüm faaliyetler kayıt altına alınması, Sağlık-Net Uygulaması ile sağlık kurumlarında üretilen her türlü sağlık verisini, standartlara uygun şekilde toplayıp raporlayarak bilgi üreten bir sistem oluşturulması ve vatandaşların sağlık kayıtlarının sağlık kurumları arasında paylaşımı sağlanması, Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MRHS) ve Aile Hekimliği Bilgi Sistemi gibi yeni sistemleri oluşturulması enformasyon altyapısı açısından önemli inovatif çalışmalardır (Lamba-Altan ve ark., 2014)

Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP): 2003 yılında sağlıkta uygulamaya konulmuş ve sağlık sisteminde çeşitli yapısal değişiklikleri içeren bir projedir. SDP esas itibarı ile yeni olmayıp geçmişte de pek çok kez gündeme gelen ancak çeşitli nedenlerle bir türlü uygulamaya koyulamayan sağlık sisteminde yapısal değişiklikleri içermektedir. SDP başlangıç olarak sağlık sisteminde yapısal ve süreç inovasyonu olarak sayılabilecek altı temel reformdan oluşmaktadır. Bu reformların temel amacı, sağlık sisteminin işleyişini kolaylaştırmak, insanları kaliteli, ucuz erişilebilir sağlık hizmetlerine kavuşturmak, sağlık sisteminin finansal açıdan sürdürülebilirliğini sağlamak, toplumun sağlık ihtiyacına cevap verebilmek ve özellikle uluslararası karşılaştırmalarda Türkiye'nin geride olduğu sağlık statüsü göstergelerinde ilerlemeler sağlamaktadır. Tüm bunları yaparken sağlık sisteminin vazgeçilmez ilkelerinden de taviz vermemek SDP'nin

temel ilkesidir. Bu ilkeler; etkililik, verimlilik hakkaniyet ve insan merkezlidir. (Tezel Tarih Yok)

Dijital sağlık, hastaların tanı ve tedavisinde, hasta olmayan kişilerin sağlık ve risk oluşturabilecek durumlarını takip etmede, sağlık personellerinin eğitiminde ve toplum sağlığın denetimde ve iyileştirilmesinde bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak ifade edilmektedir.

Telefonlarımızın ardından en hızlı akıllanan cihazlar saatlerimiz oldu. Telefonlarımız saatlerimiz birbirine entegre oldu. Mesajlarımızı okumaya, e-postalarımızı kontrol etmeye başladık.

Ama bunlar yeterli değildi.

Akıllı cihaz pazarındaki sektörlerin rekabette bir adım daha öne geçmesi gerekiyordu, onlar da sağlık sektörüne el attılar.

Şimdi akıllı saatler, kandaki oksijeni ölçüyor, EKG çekiyor, nabızı takip ediyor, kişiselleştirilmiş dozaj için vücuttaki ilaç düzeylerini ayarlayabiliyor, hatta içmemiz gereken günlük su miktarını ve günlük atmamız gereken adımları bile söylüyor. Başka bir deyişle sağlık hizmetlerinin geleceğini akıllı saatler olarak öngörüyor ve bu anlamda ülkemizde ve dünyada sağlık hizmetleri alanında akıllı saatler ile ilgili birçok adımlar atılmış bulunmaktadır.

SONUÇ

Yaptığımız çalışmada inovasyondan beklenen amaç, yenileşmenin paydaşlarının hedef kitlenin ihtiyaçları dikkate alınarak sağlık ürün ve hizmetlerini kolaylaştırmak, hizmete ulaşımı yaygınlaştırmak, verimliliği arttırarak maliyetleri düşürmek olduğu anlaşılmaktadır.

Bu anlayış yeni iş modellerinin uygulanmasını ve daha etkili üç süreçlerinin de tasarlanmasını beraberinde getirmektedir bu sağlık sektöründeki işletmelerin ve sağlık profesyonellerinin hizmet ve tedavi işlevlerini işlevlerinde verimliliği artırırken işletme performansını da yükselişine neden olacaktır

Bu amaçların gerçekleşmesi ise dijital dönüşümün yayılması ve teknolojinin iyileşmesi ile yaşama geçeceğidir.

Öte yandan doğrultuda inovasyon ikliminin sağlanması ise insan gücünün eğitilmesi, üniversitelerin ve diğer AR-GE çalışmalarının desteklenmesi, kamu tarafından gerekli teşvik, hibe ve selektif kredilere ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır.

KAYNAKLAR

Aksay, K. & Orhan, F. "Hastane Hizmetlerinde İnovasyon Sürecinin Risk Yönetimi", Dicle Üniversitesi- İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(3):10-23. – 2013

- Aslan, Ö., Boz, C. ve Cerit, M "Sağlık İnovasyonu Üzerine Kavramsal Bir Çerçeve ve Sağlıkta Dönüşüm", Social Sciences Studies Journal (SSSJournl), Vol:4, Issue:15, pp. 786-798. – 2018
- Avcı, P., Sağlık Örgütlerinde İnovasyon "Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi", (ISSN: 2146-3417 / E-ISSN:2587-2052)- Cilt: 6 – Sayı: 5- Namık Kemal Üniversitesi, Şarköy Meslek Yüksekokulu- 2017
- Bıçkes, M., Örgütsel Öğrenme ve İnovasyon İlişkisi: Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 39, ss. 19-45- Ocak-Haziran 2012
- Cooper R. G., "Third Generation New Product Processes," Journal of Product Innovation Management, Vol. 11, pp. 3-14. doi:10.1016/0737-6782(94)90115-5 – 1994
- Çakmak, U., Tanrıverdi, A., Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi "Third Sector Social Economic Review" 56(1) 2021, 470-494 doi: 10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.21.03.1517 (Önerilen Atıf /Suggested Citation Çakmak, U., Tanrıverdi, A. "İnovasyon Sürecinde Türkiye'nin Konumuna İlişkin Bir Değerlendirme <https://orcid.org/0000-0003-4307-4264> Hacı Bayram Veli <https://orcid.org/0000-0003-2108-9094> – 2021
- Derin, N. & Demirel, E. T. "Development of a Scale for Patient Satisfaction that is Indicator of Quality in Healthcare Services", International Journal of Social S. Volume 6 Issue 2. P. III-1130. – 2013
- Doğan, İ. F., Bakan, İ. & Hayva, S., "Effect of Competition Strategies on the Quality in the Hospitals-Main Players of Health Sector", Electronic Journal of Social Sciences, ISSN: 1304-0278 Volume:16, No.62, pp.817-835. – 2017
- E-Nabız, <https://enabiz.gov.tr/Yardim/Index> (Erişim Tarihi: 13.10.2020).
- E-Sağlık, KSD (Karar Destek Sistemi). <https://e-saglik.gov.tr/TR,7079/kds.html> (Erişim Tarihi: 13.10.2020).
- Genevieve, P. L., Olivier, D., Demers-Payette and Boivin, A. "Fostering deliberations about health innovation: What do we want to know from publics?", Social Science & Medicine, 68: 2002-2009.
- Gök, S.,- "Sağlık Kurumlarında Hasta Memnuniyeti ve Marka Değerine Etkisi", - (Patient Satisfaction in Healthcare Institutions and Its Effect on the Brand Value) – Cyprus Yakındoğu Üniversitesi -2020.
- Göker, A., Ulusal İnovasyon Sistemi, TÜSİAD. – 2013
- Kogabayev, T., Maziliauskas, A., "The Definition and Classification of Innovation", Holistica, 8/1, 59-72. – 2017
- Lamba, B., Altan, Y., Aktel, B., ve Kirman, Ü. (2014 Sağlık Bakanlığında Yeniden Yapılanma: yeni kamu yönetimi açısından bir değerlendirme, amme idaresi dergisi s.53-78) – 2014
- MHRS, Merkezi Hekim Randevu Sistemi. (Erişim Tarihi: 13.10.2020). <https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/hakkimizda.xhtml>. – 2020
- Omachonu ve Einspruch, "Sağlıkta İnovasyon Süreci" (BOZ. A., Vd. 2018:792.) -2010
- Omachonu, V. K. & Einspruch, N. G. Innovation in Healthcare Delivery Systems: A Conceptual Framework. The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal, 15(1):1-20.- 2010
- Omachom. V. K., vd., "Sağlık Hizmetleri Sunum Sistemlerinde Yenilik – Kavramsal Çerçeve" "The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal", Volume 15(1), 2010, article 2. – Miami University- 2010
- Orhan, F., "Sağlık Hizmetlerinde İnovasyon", "It is responsibility of the author to abide by the publishing ethics rules". İksad Publications – 2022© ISBN: 978-625-8377-09-5 Cover Design: İbrahim KAYA March / 2022 Ankara / Turkey
- Ökem, Z. G. Türkiye'nin Avrupa Birliği' ne Üyelik Sürecinde Sağlıkta İnovasyon, TÜSİAD -2011
- Riezenman, M. J., Robotlar içinde rehabilitasyon bu enstitü ET 09.02.2018 <http://theinstitute.iee.org/technology-topics/smart-teknoloji/rehabilitasyonda-kirobotlar44.-2008>

Özta: Multipl skleroz

- Satı, Z. E., "Sağlık Hizmetlerinde İnovasyon Yönetimi: İnovatif Ürün ve Hizmetler"- "Innovation Management in Healthcare: Innovative Products and Services", İstanbul Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İşletme, DOI: 10.26650/B/ET07.2021.003.20, İstanbul, Türkiye
- Sevil, Ü., vd., "Hemşirelik ve İnovasyon- Güven Plus Grup A. Ş. Yayınları: 19/2018, 1.Baskı: Yayıncı Sertifika No: 36934, ISBN: 978-605-81042-4-2- Aralık 2018,
- Vincent K. O. "Innovation in Healthcare Delivery Systems: A Conceptual Framework" -Department of Industrial Engineering -University of Miami and Norman G. Einspruch- Department of Electrical and Computer Engineering -University of Miami)
- WHO (World Health Organization) Dünya Sağlık Örgütü. Yenilik. <http://www.who.int/topics/innovation/TR/21.04.2019>
- World Health Organization (WHO). (2016) Health Innovation Group. (2016). WHO. Retrieved from <http://www.who.int/life-course/about/who-health-innovation-group/en> (Omachonu ve Einspruch, 2010; Aslan et al., 2018:792).
- World Health Organization. World health statistics overview 2019: monitoring health for the SDGs, sustainable development goals (No. WHO/DAD/2019.1). World Health Organization-2019