

Dijitalleşme yolunda Türkiye'nin Engelsiz Sağlık İletişim Merkezi (ESİM)

Dr. Şuayip Birinci



1998 yılında Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesinden mezun oldu. Çeşitli sağlık kuruluşlarında hekimlik görevinin ardından Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi Başhekim Yardımcısı, İstanbul İl Sağlık Müdür Yardımcısı ve İstanbul Anadolu Kuzey Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreteri olarak görev yaptı. Mayıs 2014 tarihinde Sağlık Bakanlığı Müsteşar Yardımcılığına, Ağustos 2018 itibarıyla Bakan Yardımcılığına atanan Birinci, büyük veri uygulamaları, veri madenciliği, elektronik sağlık kayıtları, ulusal sağlık sistemi, e-Nabız, karar destek sistemi, tele-radyoloji sistemi gibi projelerin geliştirilmesine öncülük etmiştir.

Özlem Akbudak



1991 yılında Ankara'da doğdu. 2014 yılında Çankaya Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü'nden mezun oldu. İngiltere ve ABD'de dil eğitimi aldı. Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görev yapan Akbudak, altı sigma, yalın düşünce, süreç iyileştirme, nesnelerin interneti alanlarında çalışmaktadır.

Bugün global pazarda en çok telaffuz edilen kelimelerden biri olan dijitalleşme, inovasyonu ivmelendiren bir süreç olarak değerlendirilebilir.

Dijitalleşme ve bunun sonucunda ortaya çıkan inovasyonlar, etkinliği ve yeni mal ve hizmetlerin (ürünlerin) gücünü artırırken yeni iş modellerini de ortaya çıkaracak ve sektörler arası sınırların daha geçirgen olmasını sağlayacaktır. Deloitte'e göre bir gün her başarılı girişimin dijital girişim olduğunu göreceğiz (1). Bu da demek oluyor ki, organizasyonlar da dijitalleşme trenini kaçırmamak için yeni girişimlerde bulunmak zorundadır. Bu yarışa dahil olan ülkemiz, dijitalleşmenin sağladığı faydalardan en üst düzeyde istifade edebilmek için girişimlerde bulunmak ve 2016-2019 yıllarında uygulanmak üzere, Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planını hazırladı. Ağ temelli bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile ihtiyaç duyulacak (2) tüm e-Devlet politikalarına yol haritası olacak bu doküman, sadece özel sektörde değil, devlet kurumlarında da dijitalleşmenin ne denli önemli olduğunu vurgular niteliktedir.

Dünyada telaffuz edilen bir diğer popüler kelime de Akıllı Şehirler. Şehirlerimizde entegre ve dijital sistemler kurarak vatandaşlarımızın yaşam kalitesini arttırmaya çalışıyor ve onlara daha hızlı ve etkin çözümler sunmayı hedefliyoruz. Tüm bu dijitalleşme sürecinde yaşam kalitesini artırmak istediğimiz vatandaşlarımız, maalesef sadece sağlıklı bireylerden oluşmuyor. İstatistiklere baktığımızda dünya genelinde 34 milyonunu çocukların oluşturduğu 466 milyon insan (dünya nüfusunun %5'i) işitme kaybına sahip (3). 2050 yılında ise bu sayının 900 milyonu aşacağı öngörülüyor. Bu sayı, her 10 kişiden birinin işitme engeli ile karşı karşıya kalacağını ifade ediyor (4). Bu da gösteriyor ki süreçlerimizi iyileştirirken sadece sağlıklı vatandaşlarımızı değil engelli vatandaşlarımızı da düşünmeliyiz.

Ülkemizin sağlık politikalarına imzasını atarken engelli vatandaşlarımızı göz ardı etmeyen T.C. Sağlık Bakanlığı, işitme engelli vatandaşlarımızın sağlık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak ve bu vatandaşlarımızın sağlık hizmeti sunumu sırasında karşılaştıkları iletişim sorunlarını ortadan kaldırmak için

Engelsiz Sağlık İletişim Merkezi (ESİM) projesini hayata geçirdi.

ESİM Projesi Nedir?

ESİM projesi, işitme engelli vatandaşlarımızın sağlık hizmetine kolay ve engelsiz erişim sağlamasını amaçlamaktadır. Vatandaşların Andorid ve iOS işletim sistemli akıllı telefonlarına ücretsiz olarak yükleyebilecekleri bu uygulamatelefonu indirildikten sonra T.C. kimlik numarası ve telefona gönderilen doğrulama kodu ile kolayca kayıt yapılabilen bir uygulamadır. Uygulama üzerinden, profesyonel işaret dili tercümanları ve sağlık personellerinden oluşan bir ekip ile 7/24 hizmet verilmektedir.

ESİM uygulamasının en önemli kullanım alanlarından biri, işitme engelli vatandaşların acil durumlarda ambulans hizmetine erişiminin mümkün kılınmasıdır. ESİM Komuta Merkezinde çalışan uzman ekip, acil durumunu bildirip acil sağlık hizmetlerinden faydalanmak isteyen engelli vatandaşlarımıza yardım eli uzatmak için tetikte beklemektedir. Bu sayede, ESİM uygulamasını kullanan işitme

engelli vatandaşlarımız, acil durumlarını görüntülü konuşma aracılığı ile işaret dili kullanarak hızlı bir şekilde uzman ekibe anlatabilmektedir. ESİM uygulaması ile sadece görüntülü konuşma değil, yazılı iletişim yöntemi de engelli vatandaşlarımızın hizmetine sunulmuş durumdadır. Diğer güzel bir özellik de, vatandaşların ihtiyaç duyarlarsa olay yerinden fotoğraf paylaşarak mevcut durumu hızlıca karşı tarafa aktarabilmeleridir. Böylece ihtiyaç sahibine yardımcı olacak acil sağlık hizmeti ekibi, gerekli teçhizatı ve uzman kişileri de yanlarına alarak en iyi hizmeti sunma imkânı bulabilmektedir. Dünya standartlarına göre acil sağlık hizmetlerinin olay yerine 10 dakikadan daha az bir sürede (5) ulaşması bekleniyor. Ambulansın olay yerine ulaşma süresi uzadıkça, acil sağlık hizmetine muhtaç vatandaşların hayata tutunma olasılığının azaldığını dikkate aldığımızda ESİM'in önemi daha iyi anlaşılacaktır. Zira ESİM ile engelli vatandaşlarımızın buldukları yeri, uygulamanın konum paylaşma özelliği ile komuta merkezine bildirebilmekte ve ambulans, olay yerine hızlıca yönlendirilebilmektedir. ESİM acil sağlık hizmeti sunumunda sadece ekiplerin hastaya ulaştırılması sürecinde değil, hastanın olay yerinden hastaneye ulaştırılması ve doktor ile iletişim kurması sürecinde de vatandaşlarımıza hizmet vermektedir. Sağlık tesisine ulaştırılan engelli vatandaşlarımız, doktoru ile kolay iletişim kurmak adına yine komuta merkezinde bulunan uzman ekibimiz tarafından sağlanan işaret dili ile iletişim hizmetinden faydalanabilmektedir.

ESİM uygulamasının hizmet verdiği bir başka kullanım alanıysa sağlık hizmeti

tesislerinden randevu alma işlemidir. Sadece 2017 yılında 130 milyona (6) yakın çağrı alan Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) Türkiye'de sağlık hizmeti sunumuna erişim sağlamak isteyen vatandaşlarımızın kolayca randevu alabilmesini sağlayarak 2010 yılından (7) beri hizmet vermektedir. ESİM projesi, Sağlık Bakanlığı tarafından vatandaşlarımıza sunulan MHRS hizmetinin engelli vatandaşlar tarafından da kullanılabilmesine olanak sağlamaktadır. ESİM, vatandaşların sadece randevu oluşturmasını değil, randevu alarak muayene olmaya giden işitme engelli vatandaşların da yardımına koşturmaktadır. Teşhis ve tedavinin en önemli unsurlarından biri olan sağlıklı iletişimi sağlamak için doktorlar ve vatandaşlar, komuta merkezinde bulunan uzman ekipten iletişim desteği alabilmektedir.

ESİM'in Çıkış Noktası

ESİM, Sağlık Bakanlığı'nın "sağlık hakkına herkesin kolayca erişebilmesi" ilkesinden esinlenerek hayata geçirilmiştir. Onuncu Kalkınma planınının 401. maddesi ise şu şekildedir: "Etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dâhil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünlüklü ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması temel amaçtır." 275. maddesinde de şu ifadeler yer almaktadır: "Sosyal hizmet ve yardımlar alanında hizmet standartlarının oluşturulması, nitelikli personel istihdamı ve denetimin geliş-

tilmesi, korunmaya muhtaç çocuklara yönelik kurum bakımı dışında alternatif modeller geliştirilmesi yanında fiziki çevre şartlarının engellilere uygun hale getirilmesi, engellilerin eğitime ve işgücü piyasasına katılımının artırılması ve bakım hizmetlerinin niteliğinin yükseltilmesi, artan yaşlı nüfusa yönelik hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve yaygınlaştırılması ihtiyacı önemini korumaktadır." Bu hedefleri destekleyen ESİM projesi, vizyonu ile engelli vatandaşlarımızın kaliteli yaşam standartlarına erişmesinde bir basamak oluşturmaktadır ve sağlık hizmeti sunumuna erişim ve sağlık hizmeti sunumu sırasında zorluklarla karşılaşan engelli vatandaşlarımıza, dijital dünyanın engelleri kaldırma gücünü hissettirmektedir.

Ödüllerimiz

Engelleri ortadan kaldıran ESİM projesinin kazandığı ödüller şunlardır:

- Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu tarafından düzenlenen, Biltevt'18 Uluslararası Engelsiz Bilişim 2018 Kongresi'nde "Engelsiz Bilişim Kamu Hizmet Ödülü"
- Avrupa'nın dört bir yanından katılımcıların yer aldığı, Elsevier ICT Ödüllerinde "İnovasyon Ödülü"
- TBMM çatısı altında TÜSİAD ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) tarafından düzenlenen 14. eTürkiye (eTR) Ödülleri Töreni'nde "Kamudan Vatandaşa En İyi Uygulama Ödülü."

Kaynaklar

1) Deloitte Insights, Digital Transformation, 2018, Erişim adresi: https://www2.deloitte.com/insights/us/en/topics/digital-transformation.html?icid=left_digital-transformation (Erişim Tarihi: 30.11.2018).

2) T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2016, Ankara: Haberleşme Genel Müdürlüğü e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı.

3) Who. Int, Deafness and Hearing Loss, 2018, Erişim adresi: <http://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss> (Erişim Tarihi: 30.11.2018).

4) Türkiye İstatistik Kurumu, Türkiye Sağlık Araştırması - İşitme Sorunu Olan Bireylerin Cinsiyet ve Yaş Grubuna göre Dağılımı, 2002, Erişim adresi: http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017 (Erişim Tarihi: 30.11.2018).

5) Memurlar.net. 112 Acil Servis Hizmetleri Avrupa Standartlarına Ulaştı, 2006, Erişim adresi: <https://www.memurlar.net/haber/37511/112-acil-servis-hizmetleri-avrupa-standartlarına-ulaştı.html> (Erişim Tarihi: 30.11.2018).

6) Çağrı Hizmetleri ve İletişim Daire Başkanlığı MHRS Sunumu, 2018, Antalya.

7) Hastanerandevu.gov.tr. (2018). MHRS Portal, Hakkımızda, <https://www.hastanerandevu.gov.tr/Vatandas/hakkimizda.xhtml> (Erişim Tarihi: 30.11.2018).

