# hospital manager

EKİM 2008 YIL: 1 - SAYI: 4

sağlık profesyonelinin dergisi



## "sağlıkta outsourcing" hastanelere nefes aldırıyor

## sağlık sektöründe teknoloji kullanımı

## sağlıkta dönüşüm formülü "herkes için sağlık"

## geleceğin dijital hastaneleri

ISSN 1307-9425 6 YTL

hospital manager
sağlık profesyonellinin dergisi
EKİM 2008 YIL: 1 - SAYI: 4




## Sayfa 10
**"herkes için sağlık"**
Sağlık Bakanı Prof. Dr. Recep Akdağ, Sağlıkta Dönüşüm Projesi kapsamında 2008 yılında gerçekleşen uygulama ve düzenlemeleri, bunların özel sağlık sektörüne yansımalarını değerlendirdi.

## Sayfa 16
**Sağlıkta son nokta: Dijital Hastane**
Sağlık sektörüne Bilgi Teknolojileri alanında hizmet veren kurumlar, sektörün günümüzdeki durumunu ve gelecekte yaşanacak gelişmeleri değerlendiriyor.

## Sayfa 26
**En doğru firmayla "outsource " yapmak**
Türkiye'de outsourcing daha çok büyük ölçekli firmalar tarafından yapılıyor. Outsource edilen faaliyetlerde hizmet sektörü ön sıralarda yer alıyor. Hizmet sektöründe hastanelerle çözüm ortaklıkları yapan firmaların yöneticileri sağlık sektörünü değerlendirdiler

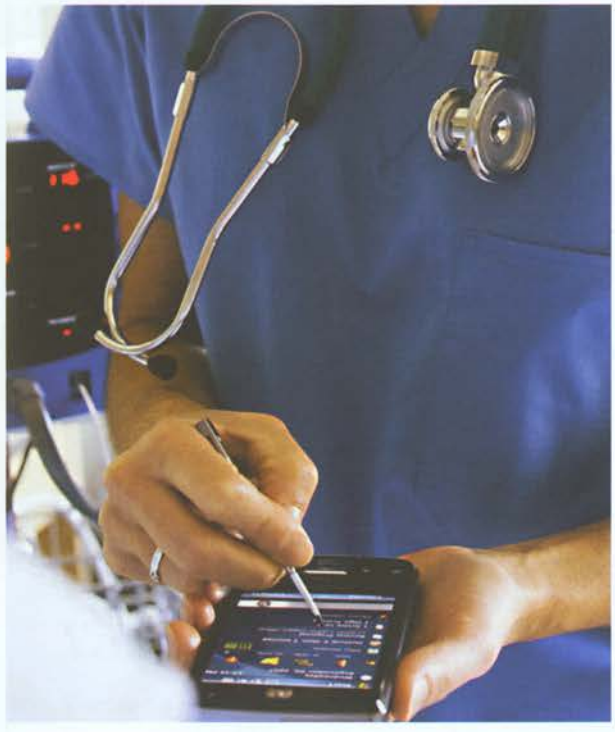
## Sayfa 36
**"Sağlıkta Outsourcing" hastanelere nefes aldırıyor**
Her alanda mükemmeli arayan sağlık sektörü tıpkı tıbbi hizmetlerde olduğu gibi alt hizmetlerde de işi profesyonellerine bırakıyor.
Özel Hastane yöneticileri "sağlıkta outsourcing" konusunda görüş ve önerilerini anlattılar

## Sayfa 42
**Tıp ve Teknoloji**
Kanser tedavisinde getirdiği yöntem ve çalışma prensipleriyle çığır açan Cyberknife'ı Mehmet Ayral Hospital Manager'a anlattı.

## Sayfa 46
**Tıp ve Teknoloji**
Radyasyon Onkolojisi'nde ve Nöroşirurjide önemli yere sahip olan Elakta Axesse ve Kanser tedavisinde önemli bir yere sahip olan Gamma Knife...




hospital manager
sağlık profesyonelinin dergisi




## Sayfa 56
**Sağlıkta Bilişim**
Tıp Bilişim Derneği Başkanı Osman Saka, birçok batılı ülkeyle aynı hız ve etkinlikle hayatımıza giren Bilişim Teknolojileri'nin sağlık sektörüne etkileri, sağladığı yararlar ve bugün itibariyle gelinen son noktayı değerlendirdi.

## Sayfa 74
**Özel Hastanelerden Haberler**
Medicana Ankara'da açılıyor
Sağlık sektörüne yaptığı dev yatırımlarla adını duyuran Medicana Hastaneler Grubu, Internatıonal Ankara için geri sayıma başladı.

## Sayfa 82
**Yayınlar**
Bu sayıda okumanızı önerebileceğimiz yayınlar.

## Sayfa 54
**Sağlık Turizmi**
Sağlık Turizmini Geliştirme Derneği, 27 Şubat- 2 Mart 2009 tarihleri arasında, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Sağlık Bakanlığı'nın katkılarıyla Antalya'da, II. Uluslararası Sağlık Turizmi Kongresi'ni düzenliyor.






EDİTÖRDEN



# "Sağlıkta Outsourcing" hızla yayılıyor

"Nitelikli sağlık hizmeti üretmek ve sunmak" misyonunu yüklenen sağlık kurumları, tıbbi hizmetlerde olduğu gibi, bir hastanenin vazgeçilmez unsurları arasında yer alan alt hizmetlerde de en iyisini sunmak için işin uzmanlarıyla bir araya geliyor.
Sağlık Bakanlığı'nın idari ve teknik alanlarda hayata geçirdiği "outsource" sistemi, özel sağlık kurumları için de örnek oluşturuyor.
Bugün ülkemizin önde gelen pek çok özel sağlık kurumu başta güvenlik, temizlik, lojistik, yemek gibi konfor ve kalitenin vitrinde olduğu hizmetlerin yanı sıra bilgi teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı çağrı merkezleri, müşteri ilişkileri yönetimi, arşivleme, doküman yönetimi gibi pek çok alanda yaptığı çalışmaları "outsource" ediyor. Alt hizmet kollarını outsource etmenin sağlık kurumlarına kazandırdığı pek çok artı değer söz konusu. Dışarıdan hizmet alan sağlık kurumları esas işi olan "tıbbi hizmetlerle" ilgili gelişmeleri, yenilikleri araştırmaya, uygulamaya daha çok vakit ayırabiliyor, dışarıdan alınan profesyonel destek hem verimliliği artıyor, hem de maliyetleri azaltıyor.
Alanında uzmanlaşmış, altyapısı sağlam, kurumsal ve donanımlı hizmet firmalarıyla çözüm ortaklıkları kuran özel hastaneler; "Outsourcing" hizmeti veren firmaların kendi kimlikleriyle, amaç ve kalite politikalarıyla örtüşüyor olmasına da özen gösteriyorlar.

"Sağlıkta Outsourcing" dosyamızda, Özel Sağlık sektöründe yöneticilerin "Outsourcing" ile ilgili görüşlerini ve aldıkları hizmetleri, hızla artan talepleri en iyi şekilde cevaplamaya çalışan hizmet firmalarını masaya yatırdık.

Sosyal refah ve gelişmişlik düzeyinin en belirleyici kriterlerinden birisi olan sağlık sektörü ülkemizde de her geçen gün ilerliyor, hızla gelişiyor. Bu gelişme ve değişim, hepimiz adına getirdiği pozitif sonuçların yanı sıra beraberinde çözüm bekleyen sorunları da getiriyor. Bu sorunları en kısa zamanda, en etkin biçimde çözebilmek amacıyla uzlaşma-ortak paydada buluşma ortamlarının oluşturulduğu, "sağlık" dolu günler...

Yeşim Özcan


hospital manager
sağlık profesyonelinin dergisi

**Yönetim**
UHS Yayıncılık Ltd. Şti. adına İmtiyaz Sahibi
Pelin Soydaş

**Yönetim Adresi**
Kuleli Sokak No:57/1 G.O.P. Ankara
T: (312) 446 91 14 F: (312) 446 91 17
info@hospitalmanager.net

**Sorumlu Yazı İşleri Müdürü**
Pelin Soydaş

**Genel Yayın Yönetmeni**
Yeşim Özcan

**Reklam Pazarlama Koordinatörü**
Nilay Torum

**Reklam Rezervasyon**
T: (312) 446 91 15 F: (312) 446 91 17
info@hospitalmanager.net

**Abone İletişim**
T:(312) 446 91 16 F:(312) 446 91 17
info@hospitalmanager.net

**Katkıda Bulunanlar**
Nilay Torum, Mediha İmamoğlu,
Tuba Batum

**Kreatif Yönetmen**
Cengiz Ertaç

**Görsel Yönetmen**
Hüseyin Ertaç

**Yayına Hazırlık**
ProGraf
Turan Güneş Bulvarı 88 Sokak No: 4/22
Çankaya Ankara
T :(312) 440 25 00 F: (312) 441 00 06
pro@prograf.com.tr

**Basım Yeri**
Ajans Türk Matbaacılık San. A.Ş.
İstanbul Yolu 7. km Necdet Evliyagil Cad.
No: 24 Batıkent - Ankara
T: (312) 278 08 24

HABER

# Sağlıkta Son Gelişmeler

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı Faruk Çelik, Sosyal Güvenlik Kurumu Konferans Salonu'nda Özel Hastane ve Sağlık Kuruluşları Derneği (OHSAD) yöneticilerinin katıldığı bir toplantı düzenledi. **Bakan Çelik, bu toplantıda yüzde 30'la sınırlandırılan katkı paylarına ilişkin önemli açıklamalar yaptı.**

Özel hastanelere en fazla yüzde 30 katkı payı ödenmesi uygulamasının devam edeceğini belirten Çelik, "Katkı payı konusunda yanlış anlaşılma var, bu vatandaş açısından olumlu bir uygulamadır. Vatandaş daha önce tedavi karşılığında yüzde on katı katkı payı öderken, şimdi en fazla yüzde otuz ödeme yapıyor" dedi.

Yüzde 30 uygulama kararının Sağlık Bakanlığı'nın verileri doğrultusunda alınmış karar olduğunu dile getiren Çelik, Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından katkı payındaki oranı değiştirme gibi bir durumun söz konusu olamayacağını sözlerine ekledi.

Bakan Çelik, "sektörün sorunlarını biliyoruz ve bu toplantıda mevcut sorunları konuşup, birlikte çözüm yolları arayacağız" dedi. Uygulama aşamasında yaşanmakta olan sıkıntıların, fiyat ayarlamaları da dahil çözüm bekleyen sorunların bir araya gelinerek üstesinden gelineceğini belirten Çelik, ancak tartışma konusu haline gelen yüzde 30'luk fark alımı ile ilgili şu an herhangi bir değişlik yapmayacaklarını, fakat 1 yıllık uygulama sonucunda çıkan rakamsal sonuçlarda dikkate alınmak koşuluyla gerekli değerlendirmeyi yapacaklarını bildirdi.

2002 yılından bu yana sağlık sektöründe birçok düzenleme yaptıklarını ifade eden Çelik bu düzenlemeleri şöyle sıraladı: Yatan hastaların ilaçlarının hastanelerce temin edilmesi, SSK ve Bağ-Kur' luların üniversite ve özel hastanelere gidebilmesi, sağlık karnelerinin kaldırılması, ilaçların serbestçe istenilen eczanelerden alınması.








**Çelik, tüm vatandaşları kapsayan Genel Sağlık Sigortası (GSS)ile önemli bir atılım gerçekleştirdiklerini, bu uygulamanın 1 Ekim'den itibaren hayata geçirileceğini belirtti.**

Sağlık hizmetlerine ulaşma ve daha kaliteli sağlık hizmeti sunma konusunda özel sektörün önemine değinen Çelik " sağlık hizmetinde rekabet ortamının oluşmasına, kaliteli hizmetin yaygınlaşmasına katkı sağlayan ve her türlü yolsuzluk ve suistimalin dışında kalan özel sağlık hizmet sunucularına teşekkürü borç biliyorum. Arzulamadığımız olumsuz tablolar içinde olan özel sağlık sunucularının ise sonuna kadar takipçisi olacağımızı bir kez daha ifade ediyorum" dedi.

# Sağlıkta Dönüşüm Formülü: "herkes için sağlık"

Sağlık sektörünün yeniden yapılanması ve mevcut sağlık uygulamalarındaki eksikliklerin giderilmesi amacıyla özellikle son yıllarda **Sağlık Bakanlığı'nın öncülüğünde önemli adımlar atılmıştır.**

Sağlık Bakanlığı'nın, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile birlikte başlattığı "sağlıkta dönüşüm projesi" kapsamında izlenen programın 2008 yılı içinde gerçekleşen uygulama ve düzenlemelerini, bunların özel sağlık sektörüne yansımalarını Sağlık Bakanı Prof. Dr. Recep Akdağ Hospital Manager'a anlattı.

**2008 yılı içinde özel sağlık sektörünün Sağlık Bakanlığı'nın düzenlemelerine ilişkin yoğun eleştirileri oldu. Düzenlemelerin iptaline ilişkin özel sağlık sektörünün dernekleri tarafından davalar açıldı. Bu konudaki görüşlerinizi alabilir miyiz?**

Sağlık piyasa şartlarına terk edilmemesi gereken çok hassas bir konudur. Başbakanımızın talimatları ile Hükümet olarak "herkese sağlık" sloganı ile "insan odaklı" bir sağlık hizmeti sunumunun gerçekleştirilmesini istiyor ve çalışmalarımıza bu doğrultuda yön veriyoruz.

Bakanlık olarak özel sektörden gelen fikirleri dikkatle inceliyoruz. Makul ölçülerde destek vermeye çalışıyoruz. Özel sektörün sağlık hizmet sunumu ile ilgili gelişmelerinin önünü bizim hükümetlerimiz açmıştır. Özel Sektörle her vesile ile görüştük. Kendileri ile başarılı çalışmalar gerçekleştirdik. Bu yaklaşım yine devam edecektir. Ancak özel sektörün de ülkemizin şartlarını, insanımızın sağlık hizmetlerine erişimindeki haklarını dikkate almak zorunluluğu vardır. Biz "Herkes için sağlık" diyoruz. "Yalnızca parası olana sağlık" diyemeyiz. Özel sektörün de kendini bu felsefeye göre ayarlaması, kaynakları ve hedefleri ile ilgili projeksiyonlar hazırlarken bu hususu göz ardı etmemesi hem insanımızın, hem de sektörün yararına olacaktır.

Kamunun sağlık hizmeti üzerinden elini çekmesi mümkün değildir, Sağlık Bakanlığının düzenleyici, denetleyici, sahiplenici rolünün mutlaka devam etmesi gerekir. Hizmetin sunumunun tamamının ya da çoğunluğunun özel sektöre bırakıldığı bir gelecek projeksiyonu görmüyorum.

Başlangıçta, konuyu yeterince bilmeyenler, AK Parti hükümetinin "sağlıkla ilgili tüm konuları özelleştireceği" iddiasında bulunmuşlardı. Biz ısrarla böyle düşünmediğimizi söyledik. Bunu kamunun sağlık hizmeti sunumundaki etkisini, kalitesini artırarak zaman içinde gösterdik.

**"herkese sağlık" sloganı ile "insan odaklı" bir sağlık hizmeti sunumunun gerçekleştirilmesini istiyor ve çalışmalarımıza bu doğrultuda yön veriyoruz.**



**Prof. Dr. Recep Akdağ**
Sağlık Bakanı

Kamu hastaneleri, görüntüleme cihazları, laboratuar, hastanelerimizdeki otelcilik hizmetleri vb. işlemlerin büyük kısmını özel sektör eliyle yürütüyor. Önümüzdeki günlerde kamunun özel sektörden daha geniş biçimde rahatça hizmet alabileceğini biliyoruz. Bu hususta politik kararlılığımız var. Bunun kaliteli ve daha ucuz bir şekilde hizmet imkânlarını artırdığını biliyoruz. Bu uygulamaları yaygınlaştırarak önümüzdeki yıllarda da sürdüreceğiz.

Bir kurumda yıllarca yatak sırası bekleyen hasta, öbür tarafta hemen yatırılan bir hasta, ama bir yandan da yatakları boş olan özel sektör veya vakıf hastaneleri var. İstiyoruz ki, kamu özel sektörün gücünü, finansman kaynaklarını vatandaşının lehine kullanabilsin. Vatandaş adına, halk adına kamu yönetiminin kazandığı; özel sektör adına da bu işe finansman koyanların kazandığı bir model geliştirelim. İki taraflı bir verimlilik söz konusu olsun.

**"Vatandaş adına, halk adına kamu yönetiminin kazandığı; özel sektör adına da bu işe finansman koyanların kazandığı bir model geliştirelim. İki taraflı bir verimlilik söz konusu olsun"**

**Sizce özel sağlık kuruluşları, özel okullarda olduğu gibi kamunun üzerinden belirli yükleri alma fonksiyonunu üstlenebiliyor mu?**

Burada özel okullar ve özel sağlık sektörü benzetmesi tam olarak yerine oturmuyor. Çünkü biz kamu olarak özel sektörden hizmet alıyoruz. Milli Eğitimde böyle bir hizmet alımı yok.

Devlet ve özel ayrımı yapılmaksızın var olan tüm ülke kaynaklarını kullanarak halkın sağlığını geliştirmemiz gerektiği Anayasamızda mevcut.

Sosyal Güvenlik kurumuna tabi kimselerin özel sağlık kurum ve kuruluşlarından faydalanmasına yönelik mevzuat düzenlemeleri, ilgili Bakanlıklar ve Bakanlığımız tarafından yapıldı. Bu düzenlemeler ile sosyal güvenlik kapsamında bulunanların ve bunların bakmakla yükümlü oldukları aile fertlerinin özel sağlık kurumlarına sevk yoluyla başvurmaları ve buralardan sağlık hizmeti alabilmelerinin önü açıldı.

Ayrıca bu düzenleme ile vatandaşların hekim ve hastane seçme özgürlükleri de genişletildi. Ancak; bu tamamen kişilerin tercihine bağlı bir uygulama olup, kişilerin özel sağlık kurum ve kuruluşlarına yönlendirilmesi ya da zorunlu tutulması kesinlikle söz konusu değildir.

Özel sağlık kuruluşları sağlık hizmeti sunumunda belirli bir oranda yükü alabilir, almalıdır da. Ancak bu yükü alırken herkese eşit, hakkaniyetli, hızlı ve etkili sağlık hizmeti sunmak zorunda olduğumuzu unutmamamız gerekir. Yani siz kamunun hastasına bakıyorsanız "sadece parası olana sağlık" diyemezsiniz. "Herkese sağlık" prensibi burada özel sektör için de geçerlidir. O zaman hepimiz vatandaşın hastanesi oluruz ve her kesim bundan mutlu olur, özel sektör de uzun vadede bundan kazançlı çıkar.





**Bildiğiniz gibi eğitim alanında da özel sektör sağlıkta olduğu kadar eski. Ancak Mili Eğitim Bakanlığı ile özel eğitim kurumları arasında oldukça harmonik bir yapı gözleniyor, bu yapıdan sağlıkta da söz edebilir miyiz?**

Devlet, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve yerel yönetimlerin sağlık için daha fazla katkı vermesi, hep birlikte dayanışma içinde sağlık politikalarını sürdürmeleri gerekir.

Zaten Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın bileşenlerinden biri de "tüm tarafların harekete geçirilmesi ve sektörler arası işbirliği için çok yönlü sağlık sorumluluğu" oluşturulmasıdır.

Bu sorumluluk paylaşımı sosyal devlet anlayışının hayata geçirilmesinde önemli bir itici güç oluşturacaktır. Burada önemli olan ülkemizin konumu, şartları ve insanımızın hakkı olan sağlık hizmetini alabilmesidir. Hepimiz kendimizi buna göre dizayn etmek durumundayız.

**"Devlet, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve yerel yönetimlerin sağlık için daha fazla katkı vermesi, hep birlikte dayanışma içinde sağlık politikalarını sürdürmeleri gerekir"**



**Türkiye'de en önemli sağlık sorunu "zihniyet değişimi" dir. Sizi objektif olarak değerlendiren birçok çevre sağlık alanında kararlılıkla birçok yeniliği gerçekleştirdiğinizi kabul ediyor. Sizce ülkemizde sağlığın korunması ve geliştirilmesine yönelik gerçekleştirmiş olduğunuz en önemli icraatınız nedir?**

Sağlıkta Dönüşüm Programı ile biz sağlık hizmetlerinin nasıl verilmesi gerektiği konusundaki zihniyeti değiştirdik. Programın başarısının temelinde bu yatıyor.

Türkiye'deki en önemli sağlık sorunu 'zihniyet değişimidir." Biz sağlık konusunda bilinen ezberi bozduk. Örneğin, vatandaşımız muayenehaneye gitmeden kamudan hizmet alımının mümkün olmayacağını düşünüyordu, biz bunu tersine çevirdik. Çünkü doğru olan buydu. İnsanımızın adil, hakkaniyetli, etkili ve hızlı bir sağlık hizmeti alması zaten hakkı idi. Bu ona bir lütuf olarak sunulamazdı.

Gerçekleştirdiğimiz yeni düzenlemelerle bütün hastaneleri memur, SSK'lı, BAĞ-Kurlu, Yeşil Kartlı demeden tüm vatandaşımıza açtık. Hastaya ayrılan süreyi artırdık ve doktorlarımıza performanslarına göre ek ödemeler yapmaya başladık. 5 sene evvel SSK'lı bir hastaya doktora ulaşıp reçetesini yazdırmak bile yetiyordu. Şimdi hastanesini, hekimini kendi seçiyor. Bu tür gelişmelerden Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın hazırlayıcıları ve uygulayıcıları olarak mutluluk duyduğumu ifade etmek isterim.

Vatandaşların, bir yıl içerisinde sağlık kuruluşlarına ortalama başvuru sayısı 3'ten 6'ya çıktı, dolayısı ile vatandaş sağlık hizmetlerine daha kolay ulaşabildi. Bu rakam Avrupa ülkelerinde 8-8,5 civarındadır. 1. Basamakta da önemli atılımlar gerçekleştirdik. Aile hekimliği uygulamasını başlattık ve başarı ile sürdürüyoruz. Aşılama Hizmetleri, 112 Acil Sağlık Hizmetleri gibi birçok alanda Cumhuriyet tarihimizin en başarılı çalışmalarını yaptık ve çağdaş ülkelerin bu alandaki oranlarına ulaştık.

Rakamsal olarak üst sıralarda önem arz eden üç salgın hastalığa dair veriler var; bu rakamları alınan yol hakkında fikir vermesi açısından paylaşmak isterim:

Kızamık Türkiye'de her iki yılda bir, üç yılda bir salgın yapardı. Elimizdeki istatistiklere göre sıtma vaka sayısı 1998 yılında 27 bin, 2001 yılında ise 30 bindir. Şu anda kızamık vaka sayımız 2008 itibariyle sadece 3'tür.

Tifo ve dizanteri önemli bir salgın hastalıktır. Bu grupta da vaka sayılarını 52 binlerden 10 binlerin altına indirdik.

Sıtma, bütün dünyada çok önemle takip edilen bir hastalıktır. Biz devraldığımızda vaka sayısı 10 binlerdeydi, 2008 yılı sonuna kadar sadece 150 vaka olabileceği öngörülmektedir.

Anne ölümleri 1998 yılında elde edilen verilere göre 100 binde 70'ler civarındaydı. Şu anda 100 binde 20'lerin altına indirdik bu oranı. Bebek ölümleri üzerinde de hassasiyetle durarak ölüm oranlarını binde 42'lerden binde 20'lerin altına indirmeyi başardık. Burada hedefimiz 2013 yılı sonuna kadar anne ölümlerini 100 binde 15'lerin, bebek ölümlerini ise binde 15'lerin altına çekmektir.

**Tamamen kendi ülkemizin şartlarına uygun, ama dünyanın şartlarını da göz ardı etmeyen, bir milli program olan Sağlıkta Dönüşüm Programı bizi 6 yılda sağlık açısından çok önemli noktalara taşıdı.** Ama biz bunlarla yetinmiyoruz. Hizmetlerimizi büyük bir ciddiyet ve kararlılıkla, yol haritamızı da muntazam bir şekilde belirlemiş olarak yolumuza devam ediyoruz.

Koruyucu sağlıktan, tedavi hizmetleri ve sağlık işletmeciliğine kadar çok yönlü bir program uyguluyoruz. Türkiye'deki sağlık hizmetleri erişim ve kalite açısından, Avrupa ülkelerini yakalar bir düzeye geldi. Sağlıkta Dönüşüm Programı vatandaşlar tarafından da olumlu karşılandı, 2003'te yapılan bir araştırma sonucuna göre vatandaşın sağlık hizmetinden memnuniyet oranı yüzde 39 iken bu oran 2007'de yüzde 66,5'e çıktı.

**"Sağlıkta Dönüşüm Programı vatandaşlar tarafından da olumlu karşılandı, 2003'te yapılan bir araştırma sonucuna göre vatandaşın sağlık hizmetinden memnuniyet oranı yüzde 39 iken bu oran 2007'de yüzde 66,5'e çıktı"**



# Sağlıkta Son Nokta: "dijital hastane"

Güvenlik, yemek, temizlik, insan kaynakları gibi bilinen alanların dışında özellikle son dönemlerde sağlık sektörünün önde gelen kurumları gerek verimliliklerini artırmak gerekse maliyetlerini düşürmek amacıyla **bilgi teknolojilerini kendilerine en üst düzeyde sunabilecek firmalarla işbirliğine gidiyorlar.**

Bir ülkede sosyal refahın ve gelişmişlik düzeyinin en önemli göstergelerinden birisi olan sağlık sektörü ülkemizde de hızla gelişiyor. Birçok alanda mükemmeli arayan özel hastane ve sağlık kurumları esas konuları olan tıbbi süreçlere odaklanmak ve en iyi hizmeti sunabilmek için bünyelerindeki pek çok hizmeti "outsource"ederek çözüyorlar. Güvenlik, yemek, temizlik, insan kaynakları gibi bilinen alanların dışında özellikle son dönemlerde sağlık sektörünün önde gelen kurumları gerek verimliliklerini artırmak gerekse maliyetlerini düşürmek amacıyla bilgi teknolojilerini kendilerine en üst düzeyde sunabilecek firmalarla işbirliğine gidiyorlar. Çağrı merkezi, müşteri ilişkileri yönetimi, saha hizmetleri, doküman yönetimi, arşivleme... gibi birçok konuyu işin uzmanına bırakıyorlar.

### Geleceğin Dijital Hastaneleri

Geleceğin dijital hastanelerinin nasıl olması gerektiğini, bu alanda yapmış oldukları çalışmaları sektörün önde gelenleriyle değerlendirdik.


Hakan Alpay

"Varlıklarını güncel takip edebilen, ilgili servis ve bakım süreçlerini etkin yöneten, tüm varlıklar ile birlikte özellikle sahip olduğu ileri teknoloji ürünü ekipmanların ve BT altyapısının üretebileceği alarmları hızlı ve eksiksiz yakalayıp belirlenmiş iş kurallarına göre yönetebilen, iş akış ve raporlama yetenekleri ile donatılan hastaneler geleceğin iyi yönetilen sayısal hastaneleri arasında yer alacak" Boğaziçi Yazılım Genel Müdür Yardımcısı Hakan Alpay geleceğin sayısal hastanelerini böyle tanımlıyor. Hastanelerin asıl işlevi olan sağlık hizmetlerinin verilmesini sağlayan ekipman ve teknolojilerle birlikte, BT tarafında kurumsal varlık yönetimi, servis masası uygulamaları, SLA yönetimi, alarm yönetimi, veri güvenliği uygulaması ve bu süreçlerin ITIL standartlarında yönetilmesi için gereken iş akışını yönetecek güçlü bir iş akışı ve konfigürasyon yönetimi veri tabanı olması gerektiğini belirtiyor. IBM Maximo Kurumsal Varlık Yönetimi yazılımının çok güçlü bir yönetim aracı olduğunu ifade eden Alpay " Boğaziçi Yazılım olarak bugün, 100'den fazla firmada kurumsal varlık yönetimi uygulamasını hayata geçirdik" diyor. IBM Tivoli ürün ailesi içinde yer alan IBM Tivoli Servise Reguest Manager (TSRM) ile ITIL süreçlerinin uygulanması, servis yönetimi, konfügirasyon yönetimi, SLA yönetimi gibi kritik süreçler yönetilmekte. Ayrıca IBM ailesi içinde yer alan Netcool ürünü ile, tüm alarmlar belirlenen kurallara göre toplanılmakta ve servis yönetim süreçleri entegre olarak kontrol edilmektedir.


Fatma Küçüktaş

Metis A.Ş. 1991 yılından bu yana çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteriyor. Başta bilişim olmak üzere, otomotiv, güvenlik, ilaç, eğitim, telekomünikasyon gibi sektörlere çağrı merkezi ve danışmanlık hizmeti sunduklarını belirten Metis A.Ş. Genel Müdür Yardımcısı Fatma Küçüktaş, " müşteri portföyümüz ağırlıklı olarak uluslar arası şirketlerden oluşuyor. Buradan hareketle global hizmet verme vizyonumuz kapsamında, Türkçe'nin yanı sıra, farklı dillerde de çağrı merkezi hizmeti veriyoruz" diyor.

Çağrı merkezi yönetiminin çok özel bir uzmanlık gerektirdiğini belirten Küçüktaş, bu sebeple son yıllarda çağrı merkezini kendi bünyesinde barındıran kuruluşların, hızla dış kaynak hizmeti alımına yöneldiklerini bu konuda da profesyonel firmaları tercih ettiklerini sözlerine ekliyor.



# HP'nin sağlık sektörüne yönelik çözümleri...

Tüketicilere, KOBİ'lere ve kurumlara yönelik "uçtan uca" ürün ve çözümleriyle dünyanın en büyük bilgi teknolojileri(BT) şirketi olarak faaliyet gösteren HP, 1989 yılından bu yana ülkemizde de faaliyet gösteriyor.

Sağlık sektöründeki en iyi donanım ve yazılım sağlayıcı olmayı hedefleyen HP, uzmanlaşmış iş ortakları ve çözüm odaklı yaklaşımlarıyla sağlık alanındaki BT uzmanı eksikliğini gidermeye yönelik çözümler geliştiriyor. HP'nin ürün portföyünde, masaüstü bilgisayarlar, iş istasyonları, sunucular, çalışanlara hareket halindeyken çalışma olanağı tanıyan akıllı bilgi cihazları, yazıcılar, dijital görüntüleme cihazları, veri toplama ve iletişim ağı ürünleri ve yönetim yazılımları yer alıyor. Hizmet portföyünde ise kesintisiz İnternet BT altyapı çözümleri, iletişim ağı hizmetleri, servis ve destek hizmetleri, danışmanlık, eğitim, sistem entegrasyonu, finansman olanakları, dış kaynak kullanımı gibi pek çok faaliyet alanı bulunuyor.

HP'nin sağlık sektöründeki çalışmalarını ve sektöre bakışını HP Türkiye İş Ortakları Organizasyonu Sağlık Bilişimi Yöneticisi Muratcan Üstünkaya'ya sorduk.

**"Ülkemizdeki sağlık kuruluşları, az kaynakla çok iş yapmaya çalışıyor ve sürekli artan maliyetlerle karşı karşıya kalıyor"**

**Sağlık sektörüne yönelik çözümleriniz nelerdir?**

Sağlık kuruluşlarındaki iş süreçlerini dijitalleştirerek ve otomatize ederek, verimliliği artırmaya ve maliyetleri düşürmeye yönelik geliştirilen HP Teknolojileri, hizmet kalitesini de yükseltiyor. Mobil cihazlardan, çok fonksiyonlu yazıcılara, tablet PC'lerden İş Zekası sistemlerine, arşivleme ve veri depolamadan yazılım- donanım entegrasyonuna kadar geniş bir alana yayılan bu ürün ve çözümler, sağlık kuruluşlarının verilerini, sağlıklı ve güvenli bir ortamda bir araya getirmelerine ve onlardan maksimum fayda sağlamalarına yardımcı oluyor. Bu alanda sağlık kuruluşlarına "Dijital Hastane" kavramı ile yardımcı oluyoruz.



**HP'nin sunduğu Dijital Hastane Çözümleri**

Dijital Hastane kavramı altında sunduğumuz çözümler, 4 aşamadan oluşuyor. Birinci aşamada, hastanelerin temel bilgi teknolojileri ihtiyaçlarının giderilmesi yer alıyor. Muhasebe sisteminden kağıda dayalı iş akışına varıncaya dek alt yapı odaklı tüm ürün ve çözümler sunuluyor.

**"Sağlık kuruluşlarındaki iş süreçlerini dijitalleştirerek ve otomatize ederek, verimliliği artırmaya ve maliyetleri düşürmeye yönelik geliştirilen HP Teknolojileri, hizmet kalitesini de yükseltiyor"**

İkinci aşamada ise, altyapının oluşturulması var: Bu noktada sunduğumuz çözümler, iş süreçlerinin otomatize edilmesi, çok katmanlı veri erişimi ve laboratuar, klinik hatta eczanelerle gerçekleştirilecek veri entegrasyonlarını kapsıyor.

Dijital Hastanenin üçüncü aşaması da otomasyon çözümlerinden oluşuyor. Bu kapsamda sağlık kuruluşlarına, mobil teknolojiler, bu teknolojilere ait yerinde bakım servisi, elektronik hasta kaydı (EMR), bilgisayar üzerinden tetkik istekleri (CPOE) ve görüntü yönetim ve veri entegrasyonu (RBS, PACS, HBS) alanında geliştirdiğimiz çözümler ile yardımcı oluyoruz.

Dördüncü ve son aşamada entegrasyon hizmetlerimiz bulunuyor. Bu alanda sunduğumuz teknolojiler de Servis Odaklı Mimari (SOA),RFID ve VOIP'den oluşuyor.

Bunların yanı sıra HP, sağlık kuruluşlarının görüntüleme ve arşivleme alanındaki gereksinimlerine, Görüntü Arşivleme ve İletişim Sistemleri (PACS) yazılımı ile konsolide olarak çalışabilen Medikal Arşivleme Sistemi (MAS) 3. 0 çözümü ile destek veriyor.

**Türkiye'de sağlık sektörüne özel teknoloji çözümü üretmede ve uygulama aşamasında yaşanan temel sıkıntılar nelerdir, bu sıkıntıların çözümü için HP olarak önerileriniz?**

Bugün, Türkiye'deki sağlık kuruluşlarının yaşadığı altyapı problemlerini finansal sıkıntılar, iş süreçlerinde karşılaşılanlar, müşteri-hasta ilişkilerindeki sıkıntılar ve hastane çalışanlarının karşılaştığı sıkıntılar olmak üzere dört ana başlıkta toplayabiliriz. Ülkemizdeki sağlık kuruluşları, az kaynakla çok iş yapmaya çalışıyor ve sürekli artan maliyetlerle karşı karşıya kalıyor. Son derece kısıtlı olan bütçeler, artan personel maliyetleri karşısında günden güne eriyor, bu durum beraberinde finansal sıkıntıları da getiriyor.

Yasal zorunluluklar, hedef gerçekleştirme, hasta verilerine hızlı erişim, uzman personel eksikliği ve hasta memnuniyeti gibi konularda yaşanan sıkıntıların aşılması için öncelikle, tüm hastane fonksiyonları için tek bir BT platformu oluşturmak gerekiyor. Sonrasında ise, mobil teknolojilerin kullanımının yaygınlaştırılması, departman bazındaki uygulamaların ana hastane otomasyonu ile entegre edilmesi ve mevcut süreçlerin karmaşıklığının azaltılması, sağlık kuruluşlarının hizmet kalitesinin yükseltilmesi kritik rol oynuyor.

HP Türkiye olarak, her biri alanında uzman iş ortaklarımızla birlikte sağlık kuruluşlarına, bu sorunları aşma konusunda yardımcı oluyoruz. Bu doğrultuda da, sektöre özel iş geliştirme planları yapıyor, HP donanımlarının üzerinde kusursuz çalışacak yazılımların geliştirilmesine katkıda bulunuyor ve sağlık kuruluşlarının ihtiyaç duydukları ürün ve çözümler hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamaya çalışıyoruz.

**"Yasal zorunluluklar, hedef gerçekleştirme, hasta verilerine hızlı erişim, uzman personel eksikliği ve hasta memnuniyeti gibi konularda yaşanan sıkıntıların aşılması için öncelikle, tüm hastane fonksiyonları için tek bir BT platformu oluşturmak gerekiyor"**

# Müşteri hizmetlerinde "outsourcing"


Bahadır Pekkan

Şirketlerin ana iş kolu üzerinde olmayan faaliyetlerini, bu alanda uzmanlaşmış firmalardan tedarik etmesi Türkiye için yeni bir stratejik uygulama değil. Ülkemizde uzun yıllardır özellikle otomotiv ve tekstil sektöründe büyük firmalar, üretimlerinin ana rekabet unsuru olmayan bölümlerini outsource etmektedir. Sağlık sektöründe yaşanan olumlu gelişmeler ve hastanelerin tıbbi işlemler dışında birçok hizmeti dışarıdan almaya başlamasıyla birlikte outsource hizmetlerine talip işletmelerin sayısında da önemli oranda artış olmuştur.

Global-Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan, hastanelerde outsource hizmetlerini ve Türkiye'de özellikle müşteri hizmetleri alanında dış kaynak kullanımı ile ilgili sorularımızı cevapladı.

**Türkiye'de "outsourcing" kültürü ne ölçüde kabul görmektedir?**

Tüm dünyada özellikle müşteri hizmetleri alanında dış kaynak kullanımı giderek artmakta, üstelik firmalar kıtalar ve okyanuslar ötesindeki diğer firmalara bu önemli fonksiyonu devredebilmektedir. Uzakdoğu'da Hindistan, Filipinler, ve Çin; Avrupa'da İrlanda; Afrika'da Mısır; Amerika kıtasında ise Brezilya, Çağrı merkezleri üzerinden Amerika ve İngiltere gibi en büyük pazarlara ve bu pazarlardaki Global Dev firmalara hizmet vermektedir.

Ülkemizde de rekabetin daha da artmasıyla firmaların, bir farklılaşma ve rekabet unsuru yaratma aracı olarak Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezlerine odaklanmasıyla, Çağrı merkezi sektörü büyümeye devam edecek ve bu da dışkaynak Çağrı merkezi kullanımını artıracaktır. Önümüzdeki 5 yıl içerisinde ülkemizde dışkaynak Çağrı Merkezi sektörünün ortalama % 10 civarında büyümesi beklenmektedir.

**Hastanelerin "outsourcing'e bakışını değerlendirir misiniz?**

Hastaneler genel olarak randevu servislerini dışkaynak kullanımı ile gerçekleştirme konusunda çekingen davranmaktadır, ancak ülkemizde birtakım büyük hastanelerin performans ölçüm kriterlerini ve süreçleri tarif ederek insourcing ve kısmi outsourcing modelleri ile çalışmaya başladıkları bilinmektedir.

**Outsourcing hizmetlerinin daha etkili olabilmesi için yapılması gerekenler nelerdir?**

Ülkemizde, özellikle dışkaynak hizmet piyasasının genişlemesi ve daha etkili dışkaynak işbirlikteliklerinin oluşması için firmalara ve düzenleyici devlet kurumlarına önemli görevler düşmektedir.

**Dışkaynak hizmeti alacak firmalar tedarikçisiyle sürekli iletişim halinde olmalıdır**

Dışkaynak hizmeti alacak olan firma açısından en önemli sorumluluk, dışkaynak hizmet kullanımının yaratacağı fırsatları sezerek, bu konuda aktif stratejiler belirlemek ve uygulayabilmektir. Ayrıca firmalar dışkaynak ilişkisi sonucundaki beklentilerini iyi tespit edip işbirliği yaptığı tedarikçiye bu beklentileri eksiksiz aktarabilmelidir. Hizmet alan firma, tedarikçisiyle iletişimin sürekli ve sağlıklı olması için iletişim kanallarını açık ve dinamik tutabilmelidir.

Sektörün büyümesi ve dışkaynak kullanım oranının artması için ülkemizdeki dışkaynak tedarikçileri de yetkinliklerini sürekli geliştirmek durumundadır. Kurumsal müşterisinin ihtiyaç ve beklentilerini doğru anlayan, çözümler üreten, ürettiği çözümleri uygun maliyetlerle hayata geçirebilen, Bilgi Güvenliği Politika ve Uygulamalarını kesintisiz uygulayabilen firmalar, hem tedarikçi seçiminde ön plana çıkacak hem de hizmetin verilmesi aşamasında başarılı olabilecektir.

**Önümüzdeki günlerde outsourcing sağlık sektöründe nasıl bir gelişme kaydedecek?**

Sağlık sektöründe özellikle teknolojinin ve iletişimin gelişimine paralel olarak kişisel sağlık ölçüm ve takip hizmetlerinde önemli gelişmeler olmaktadır. Hastanelerin merkezileştirilen randevu servislerinin, Kamu ölçeğinde bütün devlet hastanelerinin entegrasyonunu hedefleyen e-sağlık platformunun ve kişisel sağlık hizmetlerinin çağrı merkezi ihtiyacını önümüzdeki yıllarda ciddi anlamda artırması beklenmektedir.

**"Ülkemizde, özellikle dışkaynak hizmet piyasasının genişlemesi ve daha etkili dışkaynak işbirlikteliklerinin oluşması için firmalara ve düzenleyici devlet kurumlarına önemli görevler düşmektedir"**

# BT Hizmetlerinde "Outsourcing"

Sağlık sektöründe dışkaynak hizmetlerinin kullanılabileceği **pek çok farklı alan var.**

Çağrı merkezi, CRM(müşteri ilişkileri yönetimi), işletim hizmetleri, saha hizmetleri, doküman yönetimi, RFID bunlardan ilk akla gelenler.

**Dış kaynak modeli mutlaka şirketlerin "ana işleriyle" ilgili yatırımlarına yönelmelerine imkan yaratmalıdır.**

Birçok farklı alanda faaliyet gösteren firmaya dışkaynak hizmeti veren KoçSistem, sağlık sektöründe de dış kaynak kullanmak isteyen firmalara BT hizmetlerinin sağlanmasında çözümler sunuyor. Diyarbakır Devlet Hastanesi'ne 1 Ocak 2005 yılından bu yana dış kaynak hizmeti verdiklerini bildiren KoçSistem Satış ve Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Barış Öztok verdikleri hizmeti şöyle tanımlıyor:

"Sağladığımız hizmetin iki ayağı var; Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) ile hastanın kapıdan girdiği andan itibaren, hastane içindeki tüm hareketleri kayıt altına alınıyor. Personel Sağlama Hizmeti kapsamında ise, hastanenin bilgisayar sistemlerine veri girişi yapan personel sağlanıyor" Öztok, dış kaynak kullanımında verilen hizmetlerin daha etkili olabilmesi için bazı noktaların göz ardı edilmemesi gerektiğini savunuyor. Bu noktalar: Alınacak dış kaynak hizmetinin işletmeye sağlayacağı maliyet avantajı, verimlilik artışı gibi katma değerlerinin iyi analiz edilmesi gerekiyor. İşletmenin gereksinimleri belirlenmeli ve bunları karşılayacak, yönetilebilir bir hizmet modeli oluşturulmalıdır. Dış kaynak modeli mutlaka şirketlerin "ana işleriyle" ilgili yatırımlarına yönelmelerine imkan yaratmalıdır. Teknolojiden faydalanarak rekabette farklılaşmak ve dolayısıyla pazar payını artırmak isteyen şirketler, hangi sektörde olursa olsunlar, mutlaka "işin uzmanına" başvurmalı ve işletmelerine özel çözüm üreten dışkaynak servis sağlayıcılarıyla çalışmayı tercih etmeliler.


Barış Öztok

**Hastanelerde dış kaynaktan ihtiyaçların karşılanması konusunda bilhassa ihale yöntemlerinden kaynaklanan tedarikçi firmanın seçimi ile ilgili sorunlar yaşanmaktadır.**

Tepe International Sağlık Bilgi Sistemleri A.Ş. Türkiye'de ve yurt dışında bulunan hastanelere hizmet veriyor. HBYS konusunda uzman, yüksek bir teknoloji şirketi olduklarını ifade eden Genel Müdür Salih Güreş, HSBY konusunda yazılım dışındaki işleri amaçlarına uygun bulmadıklarını ve ana işleri dışında olan işleri dış kaynaktan tedarik ettiklerini ifade ediyor. Güreş, dış kaynak kullanımı konusundaki sıkıntılarını şu sözleriyle dile getiriyor:

"Entelektüel sermayenin söz konusu olduğu sektörümüzde ana işimize yönelmek bizim en önemli özelliğimizdir. Fakat Sağlık Bakanlığı kendi hastanelerinde dış kaynaktan yararlanmayı amaçlarken, biz yazılımcı firmaları toptancı durumuna sokmakta ve ana işimiz dışında faaliyet yapmaya zorlamaktadır. Örneğin yazılımcı olarak bizden hastanede çalışacak personel işi, donanımcılık, sarf malzemesi temini gibi işler isteniliyor. Biz ürünümüzü hastaneye satmak ve yazılımımızla ilgili eğitim ve destek verelim istiyoruz."


Salih Güreş

Güreş'in hastanelerde Outsourcing hizmetlerinin daha etkili olabilmesi için önerileri ise şöyle:

HBYS sektöründe dış kaynaktan tedarikin daha etkili olabilmesi için tedarikçi pazarının hakikaten uzman ve istikrarlı, centilmenlik kuralları içerisinde, rekabete açık ve profesyonel olması gereklidir. Günümüzde HBYS pazarında işin uzmanı olan firmalarla olmayanlar ayrılmalıdır. Bu amaçla hem Sosyal Güvenlik Kurumu hem de Sağlık Bakanlığı tarafından firmalara yeterlilik verilmelidir.

# Sağlıkta Bilişim Çözümleri

İşletmelerin kendisine rekabet avantajı sağlayan faaliyetlere odaklanmasına ve kendi uzmanlık alanlarına girmeyen iş süreçlerini bu alanda uzmanlaşmış firmalara devretmesine olanak tanıyan **dış kaynak kullanımı (outsourcing) kavramı son yıllarda ülkemizde de oldukça fazla telaffuz edilir olmuştur.**

Dünyada bu yöntemin en çok uygulandığı alanların başında bilişim sektörü geliyor. Bu sektörde dünya çapında faaliyet gösteren milyar dolarlık projelere imza atan şirketler var.

Sağlık sektöründe bilgi teknolojilerinin kullanılması ile hem hizmet veren taraf, hem de hizmet alan taraf için etkinliğin ve verimliliğin artırılmasını hedefleyen Meteksan Sistem, iş süreçlerini iyileştirerek klinik ve finansal uygulamalarda entegre çözümler üretiyor. Anahtar teslim çözümler, hastane bilgi sistemleri (HBS), radyolojik görüntü arşivleme sistemleri (PACS), Telemedicine uygulamaları, karar destek sistemleri, akıllı kart uygulamaları ve bilgi teknolojisi altyapı sistem çözümleri bunlardan en önemlileri.

Sağlık işletmelerinin dış kaynak kullanımına bakışının bugün için bütünüyle eleman kiralama üzerine olduğunu ifade eden Meteksan Sistem Sağlık ve Satış Direktörü Korhan Alparslan, hastanelerin dış kaynak kullanımını şöyle değerlendiriyor: "Firmalar, kadrolarında istihdam edemeyecekleri veya etmek istemedikleri işgücünü, dış kaynak kullanarak sağlamaktadır. Bu işlerin temin yöntemi açık ihale yoluyla olmakta ve hizmet seviyesinin tanımı yerine şartnameler sadece kiralanacak personelin niceliği ve yapacağı işten bahsetmektedir. Örneğin bir temizlik firmasının kullanıcı mekanik ekipmanla aynı işi daha az sayıda personelle daha maliyet etkin yapması gibi kriterler göz önüne alınmaktadır. Bu yöntemle iş yapılması durumunda Bilgi teknolojileri konusunda gerçek anlamda dış kaynak kullanımı gene istisnai sağlık kurumlarında gerçekleşmektedir. Meteksan Sistem olarak birlikte çalıştığımız bir Üniversite Eğitim ve Araştırma Hastanesi, tüm sistem yönetim ve işletimini bize devretmiştir. Hastanede görevli sabit sayıda personelin yanı sıra, ihtiyaç duyulduğunda gereken nitelikte kaynak projeye dahil edilmektedir. Bu sayede de Kurumun talep etmiş olduğu %99.9 oranında sistemlerin işlerliği taahhüt edilebilmektedir. Birçok Hastane Bilgi Sistemi firması Kamu Sağlık Kurumlarının HBS ve veri giriş personeli kiralaması yöntemiyle çalışması yüzünden istemeden de olsa veri giriş elemanı hizmeti vermeye başlamıştır. HBS üretici firmaların ana işi olmaması sebebiyle de personel kiralaması işi yapan firmaların türemesine sebep olmuştur. Ortalama bir hastanede HBS kiralama bedeli ve personel kiralama bedeli arasında yazılım aleyhine bir durum mevcuttur. Bu işbirlikleri HBS üretici firmanın, ana yüklenici olması durumunda kendi payının kat kat üzerinde riske girmesiyle sonuçlanmaktadır. Alparslan, gelecekte sağlık sektöründe "outsourcing" ile ilgili yaşanacak gelişmeleri ise şöyle değerlendiriyor: Yakın gelecekte, sağlık sektörünün sadece medikal hizmetler dışında tüm hizmetleri firmalardan alması beklenen bir gelişme olacaktır. Medikal hizmetlerin bile bir kısmı şu an için dışarıdan alınmaktadır. Özellikle yüksek ilk yatırım maliyeti gerektiren radyoloji ekipmanları hizmet alımı şeklinde sağlık kurumlarınca tedarik edilmekte ve verilen hizmetin adediyle orantılı olarak bir ödeme yapılmaktadır. Sağlık Bakanlığının uygulamak istediği Kamu-Özel işbirliği (PPP) modeli ile gerçek anlamda dış kaynak kullanımının yapılabileceğini düşünmekteyiz.


Korhan Alparslan

# En doğru firmayla outsource yapmak

Türkiye'de outsourcing daha çok büyük ölçekli firmalar tarafından tercih ediliyor. Outsource edilen faaliyet alanları içerisinde **üretimden ziyade hizmet sektörü daha ön sıralarda yer alıyor.**

HRM İnsan Kaynakları, hastanelere özellikle seçme-işe yerleştirme ve eğitim konularında destek veriyor. 1992 yılından bu yana çeşitli sektörlerde birçok kuruluşa İnsan Kaynakları Danışmanlığı hizmeti veren HRM, seçme- işe yerleştirme, eğitim ve bordrolama hizmetlerinin yanı sıra yeniden yapılandırma, ücret araştırması gibi insan kaynakları fonksiyonlarıyla ilgili danışmanlık hizmeti isteyen kurumlara da bu alanda çözüm ortaklıkları sunuyor.


Aylin Coşkunoğlu

"Hastaneler kendi maliyetlerini düşürecek ve sağlık personeli haricinde personel yükünü hafifletecek her türlü outsourcing hizmetinden yararlanabilir. Ancak bu aşamada doğru firmayı seçmek ve doğru koşullarda uzlaşmak önemli. En doğru firmayı seçmek için sağlam bir araştırma yapmak, firmanın referansları ile bağlantı kurmak, önceden yapmış olduğu işler kadar firmanın geleceğe yönelik duruşunu da iyi algılamak önemli " diyen HRM Genel Müdürü Aylin Coşkunoğlu sözlerine şöyle devam ediyor: "ayrıca hizmeti verecek olan personelin kalitesi, firmanın teknik altyapısı, bu işbirliğinin sağlayacağı faydalar iyi analiz edilmeli"

Hastanelere seçme- işe yerleştirme ve eğitim konularında hizmet verdiklerini ifade eden A.Coşkunoğlu, özellikle idari kadroların seçimi konusunda kendilerine başvurulduğunu sözlerine ekliyor. "sağlık sektöründe geniş bir aday bankasına sahibiz. Bu banka sayesinde, o kuruma ve tanımlanan pozisyona en uygun adayı en kısa sürede bulabilme konforuna sahibiz" Coşkunoğlu hastanelere verdikleri diğer hizmetleriyse şöyle sıralıyor: "iletişim teknikleri, çatışma yönetimi, stres yönetimi, zaman yönetimi, ekip çalışması, yöneticilik becerileri"

### Hastane öncesi acil sağlık hizmetinde outsource

Hastanelerle uzun soluklu ve özel işbirlikleri olan Medline, pek çok hastane ve tıp merkezinin hastane öncesi acil sağlık hizmetlerini yürütüyor. "Acil sağlık hizmetleri alanında Medline olarak ikinci kez JCI tarafından akredite edilmiş bir kurum olmamız nedeniyle kaliteye önem veren sağlık kuruluşları tarafından tercih ediliyoruz" diyen Medline Genel Müdür Yardımcısı Uğur Keskin, sağlık mevzuatı artık, sağlık kuruluşlarının acil sağlık hizmetini dışarıdan temin etmesini kolaylaştırıcı maddeler içerdiği için, yakın gelecekte bu konudaki outsourcing'in daha da yaygınlaşacağını sözlerine ekliyor.

Keskin, outsource hizmetlerinin daha etkili olabilmesi için yapılması gerekenleri ise şöyle değerlendiriyor: Öncelikle mevzuatın bu konuda daha net tanımlar içermesi gerektiğini düşünüyoruz. Böylece çalışma şartları kesinlik kazanacaktır. Ayrıca bu tarz işbirliği yapan kurumların arasındaki iletişimin de iyi seviyelere taşınması gerektiğini düşünüyoruz. Outsource edilen hizmetlerin kalitesi mutlaka yazılı prosedürlerle takip edilmeli.

**"Hastaneler kendi maliyetlerini düşürecek ve sağlık personeli haricinde personel yükünü hafifletecek her türlü outsourcing hizmetinden yararlanabilir. Ancak bu aşamada doğru firmayı seçmek ve doğru koşullarda uzlaşmak önemli"**


AMBU
444 12 12
34 VJ 0210

# Hastaneler işi uzmanına bırakıyor



Rekabetin yoğunlaştığı sağlık sektöründe hastaneler artık gerek esas işleri olan "sağlığa" eğilmek gerekse her alanda en iyi hizmeti verebilmek amacıyla destek hizmetleri "işin uzmanları" na bırakıyor. Özellikle yemek ve temizlik alanında neredeyse beş yıldızlı bir otelin servis kalitesi beklentisinde olan hasta ve yakınlarının ihtiyaçlarını karşılamada uzman firmalarla anlaşıp, bu hizmetleri işinin ehli firmalara outsource ediyor.

**Başarılı bir dış hizmet için sektörel yenilikleri takip etmenin, kendini geliştiren bir yapıya sahip olmanın önemine değinen Özdoğan "vizyon sahibi" olmanın önemini de göz ardı etmemek gerektiğini vurguluyor.**



Haluk Özdoğan

Acıbadem Holding iştiraki olan APlus, iki yıldır başta Acıbadem Sağlık Grubu olmak üzere, NP Hastanesi, Eczacıbaşı Sağlık Hizmetleri Özel Bakım Evi, Darüşşafaka Rezidanslarının hasta/üye ve personel yemeği, temizlik ve kat hizmetleri ile çamaşır yıkama hizmetlerini sağlıyor. APlus çamaşırhanesinin, enfekte ve standart çamaşır yıkama kapasitesi 21 ton. Enfekte çamaşır bölümünde çalışan personele özel eğitim veriliyor ve özel koruma sunan üniformalar giyiyorlar. APlus Genel Müdürü Haluk Özdoğan, 1350 metrekare net kullanım alanı ile tesisin Türkiye'nin en büyük ve İstanbul'un tek hijyenik çamaşırhanesi olduğunu belirtiyor ve ekliyor: " Hijyenik Çamaşır Fabrikamız ayrıca Almanya orjinli RAL Tekstil Yıkama Standartları akredisyonunu da başarılı şekilde geçti. Yıkama tekniği ve programlarımız örnek tekstil yıkamalarında başarılı sonuçlar alarak RAL akredite hijyenik çamaşır fabrikası olmaya hak kazandı" Başarılı bir dış hizmet için sektörel yenilikleri takip etmenin, kendini geliştiren bir yapıya sahip olmanın önemine değinen Özdoğan "vizyon sahibi" olmanın önemini de göz ardı etmemek gerektiğini vurguluyor.

Uzman kadrosu, hijyen konusunda gösterdiği titizlikle hastanelere outsource hizmet veren bir diğer firma Pak Çamaşır. Hastanelere bariyerli hijyenik çamaşır yıkama ve kuru temizleme hizmeti verdiklerini ifade eden Kutluhan Usta sözlerine şöyle devam ediyor. "Hastanelerin görevleri arasında

**"Hastanelerin görevleri arasında çamaşır yıkama öncelikli değil. Dolayısıyla enerjilerini, hastalarına daha iyi hizmet verebilmek amacıyla harcamayı tercih ediyorlar.**

çamaşır yıkama öncelikli değil. Dolayısıyla enerjilerini hastalarına daha iyi hizmet verebilmek amacıyla harcamayı tercih ediyorlar. Biz ise tüm konsantrasyonumuzu temizlik, hijyen konularına veriyoruz. Daha entegre, daha kontrollü tesislerde ve daha yüklü miktarlarda üretim yaptığımız için hem gerçek dezenfeksiyonu elde ediyor, hem de maliyetleri düşürüp, birim çamaşır başına düşen su, enerji, kimyasal gibi sarf ürünlerini daha hesaplı kullanabiliyoruz"

Daha ekonomik, daha hijyenik ve daha kaliteli outsource hizmeti vermek amacıyla yatırımlar yaptıklarını belirten Usta, özellikle sektörlerinde yaşanan eğitimli personel açığını kapatmak için hizmet içi eğitimler düzenlediklerini ifade ediyor.



Kutluhan Usta

# İnternet reklamlarını keşfedin

Nilay Torum



Sağlık sektöründe uygulanan reklam kısıtlamaları nedeni ile sektör son zamanlarda yeni reklam modellerini uygulamaya ağırlık veriyor. Eskiden televizyonlarda, gazete ve dergilerde gördüğümüz hastane reklamlarını son zamanlarda yoğun olarak interaktif bir mecra olan internette de görmeye başladık. İnternet reklamlarını medya satın almalarına ekleyen sektör kuruluşlarını tebrik etmek gerekiyor. Türkiye'de yeni yeni kullanılmaya başlayan ve önemi her geçen gün daha da anlaşılan internet reklamları reklam verenlerin hedef kitlelerini genişletmesini sağlarken, aynı zamanda interaktif bir iletişim kurmalarında da önemli rol oynuyor.

Günümüzde her noktadan görsel ve işitsel mesaj bombardımanı yaşıyoruz. Gazete ve dergilerde haberlerden çok ilan sayfaları görüyor, televizyonlarda dakikalar süren reklam kuşaklarını izliyoruz. Eskiden telefonumuza mesaj gelse hangi dosttan diye heyecanlanırken şimdi acaba hangi firmadan SMS geldi diye sıkılarak bakıyoruz.

Bilgiye ulaşmada hızlı erişim kaynağı olarak tanımlanan internet ise hayatımızda çok büyük bir yer kaplamaya devam ediyor.

Yapılan araştırmalar İnternet üzerinde 4 milyardan daha fazla web sitesi olduğunu ve tüm internet kullanıcılarının elektronik posta göndermekten sonra en sık yaptıkları aktivitenin internette sörf yapmak - dolaşmak olduğunu ortaya koyuyor. Bu nedenle interneti pazarlama ve iletişim kaynağı olarak gören şirketler için bu alan yeni ve kocaman bir dünya demek. Üstelik bu yeni dünya da keşfedilecek çok fazla alan var.

Bunu fark eden stratejist şirketler ve markalar medya satın almalarında internet reklamlarına yoğun bir şekilde yer veriyorlar. Üstelik bu konuda düşünerek fikir üreterek çok başarılı internet kampanyalarına imza atıyorlar.

**Türkiye'de yeni yeni kullanılmaya başlayan ve önemi her geçen gün daha da anlaşılan internet reklamları, reklam verenlerin interaktif bir iletişim kurmalarında önemli rol oynuyor.**

Sağlık sektörüne baktığımızda klasik banner reklam kampanyaları haricinde bazen komple iletişim kampanyalarını da görmek mümkün. Son günlerde nerede ise bütün popüler ve hit sayıları yüksek sitelerde gördüğümüz Abdi İbrahim ilaç firmasının www.abdiibrahimkim.com çalışması oldukça başarılı sayılabilecek örneklerden biri. İlaç sektörünün devlerinden Abdi İbrahim yeni kurumsal kimliğini ve stratejisini kurucusunun üzerine yapılandırdığı bir kampanya ile geniş kitlelere duyuruyor. Firmanın kurucusu Abdi İbrahim'in özlü sözlerinin kurumun ve reklamın mesajlarını yansıttığı çalışma ile hem interneti kullanarak genç kitlelere sektörünün duayeni olan Abdi İbrahim tanıtılıyor hem de reklam bannerlarına tıklandığında hazırlanmış özel siteye yönlendirilerek firmanın imajı ve vizyonu anlatılıyor. Reklam genel kurgusu, verdiği mesajlar, tasarım ve firma web sitesi haricinde hazırlanmış özel sitesi ile başarılı bir internet reklam kampanyası özelliği taşıyor. Ayrıca Abdi İbrahim bu çalışmasını internette yaptığı reklam kampanyasının yanında televizyon ve diğer mecra reklamları ile de bütünleştirdiği komple bir iletişim çalışması olarak sunuyor.

Firmanın amacı ilk aşamada elbette ki tüketicilerin eczanelerden kendi ilaçlarını talep etmelerini ve satışlarını bu yolla artırmayı sağlamak değil. Çok daha büyük ve geleceğe yönelik bir strateji ile hareket ederek kurumsal itibarını yükseltmek ve ilaçlarının doktorlar tarafından yazılmasını sağlayıp kullanan tüketicilerde "Abdi İbrahim ise iyidir" algısını yaratmak. Firma mutlaka bu reklam çalışmalarının sonuçlarını ilerde pazar ve tüketici araştırmaları yaptırarak algılama ve itibar oranlarındaki yükselmeyi somut olarak ortaya koyacaktır. Ama şimdiden bu çalışmanın sağlık sektörü için örnek alınabilecek bir çalışma olduğunu ve takip edilmesi gerektiğini söyleyebiliriz.

Sağlık sektörü için bütünleşik iletişim ve reklam çalışması örneklerinin artması dileğiyle...

# Hastaneler "taşınıyor"

Özellikle finans (bankacılık) ve medikal sektörde (ilaç) tercih edilen filo kiralama yöntemiyle **taşıma hizmetleri, günümüzde özel hastaneler tarafından da tercih edilip, uygulanmakta.**

Hastanelerin asıl işleri olan "sağlık" alanına yoğunlaşmak istemeleri sebebiyle oursource ettikleri işlere en son lojistik( taşıma) hizmetleri eklendi. Filo kiralamanın avantajları ile tanışan hastanelerin bu sayede hem işi "uzmanına" bırakıp, profesyonel hizmet alabileceklerini hem de personel, muhasebe, nakit ve ödenecek vergiler anlamında büyük artılar elde edeceğini ifade eden Beyaz Filo Kiralama Genel Müdürü Gürkan Gençler; bu uygulamanın yurtdışında hizmet veren sağlık kurumlarında oldukça yaygın olduğunu belirtiyor.

Beyaz Filo Kiralama olarak Türkiye genelinde çözüm ortağı oldukları firmalara 36 aya kadar varan uzun soluklu sözleşmeler yaparak, hem maddi hem de performans anlamında önemli katkılarda bulunduklarını ifade eden Gençler " araç filo kiralama konusunda müşterilerimize tam destek veriyoruz. Yaptığımız uzun süreli anlaşmalar neticesinde o kurumun sorumluluğunu alıyor ve bu bilinçle çalışıyoruz" diyor. "iyi günde kötü günde" hizmet verdikleri kurumun her zaman yanında olmayı prensip edindiklerini ifade eden Gençler, sözlerine şöyle devam ediyor: Başta sağlık kurumları olmak üzere firmalara filo kiralama hizmetleri için teklif verirken o firmanın yapısı, çalışanlar arasındaki hiyerarşi, firmanın kimliği gibi kurumsal niteliklerini dikkate alıyoruz. Kısa vadeli çözümler sunmadığımızdan, müşterimizin kendisine çözüm ortağı olduğumuz süreçte mağdur ya da mutsuz olmaması için en doğru fiyatlandırma ve çalışma şeklini sunmaya gayret ediyoruz. Hastanelerin özellikle yabancı yatırımcılarla ortaklıklar kurmaya başlamasıyla taşıma hizmetlerini outsource etmeleri arasında önemli bir bağlantı olduğunu dile getiren Beyaz Filo Kiralama Satış ve Pazarlama Müdür Yardımcısı Bilal Yurddaş, "yabancı yatırımcı Türkiye'ye gelirken beraberinde yaşam kalitesini, çalıştığı alanda işini kolaylaştıracak ve maliyetlerini azaltacak uygulamaları da beraberinde getiriyor. Bu nedenle hastanelerin önümüzdeki günlerde taşıma alanında dış kaynak kullanımının daha da artacağını düşünüyoruz" diyor. Yurddaş, filo kiralama için Beyaz Filo'dan hizmet almak isteyen hastanelere eğer kullanmakta oldukları araçları satarak ellerinden çıkarmayı düşünüyorlarsa araçların değeri üzerinden teklif vermek suretiyle alım yaparak yardımcı olduklarını belirtiyor. Firmanın ikinci el araç satışını takip eden Beyaz Sistem, bu konuda kendilerine destek veriyor. Kiraladığı araçların servis, bakım, onarım gibi hizmetlerini de kendi bünyesinde veren Beyaz Filo, 24 saat aktif durumda olan "çağrı merkezi" ile de müşterilerinin kullandıkları araçla ilgili her türlü sorununa kısa sürede çözüm getiriyor.


Gürkan Gençler


Bilal Yurddaş

# En kaliteli hizmet için uzmanlar birarada!



**Günümüzde özel hastanelerde yatan ve hizmet alan kişiler ve yakınları, hastane yönetimince müşteri olarak algılanıyor ve hastanede bulundukları süre içerisinde en yüksek müşteri memnuniyetini sağlamak üzere gerekli her düzenleme yapılıyor. Yemek konusu bu düzenlemeler içinde önemli bir yere sahip.**
SOFRA Grubu olarak Türkiye'nin 8 ayrı şehrinde ASM John Hopkins, Ankara Bayındır Hastanesi, İzmir Kent Hastanesi, Fransız Lape (La Paix) Hastanesi, Kadiköy Şifa Hastanesi gibi Türkiye'nin önde gelen15 özel hastanesinde yemek hizmeti verdiklerini belirten Compass- Sofra Grubu Genel Müdürü Yaşar Büyükçetin, "hastanelerde, kişiye özel diyet yemekleri, refakatçi için yemek, çay-kahve servisi, temizlik ve güvenlik hizmetlerini kapsayan bir bütün olarak çözüm ortağı oluyoruz" diyor. Gelişmiş ülkelerde servis sektörünün büyümesinin temelinde "outsourcing" uygulamalarının yattığını ifade eden Büyükçetin sözlerine şöyle devam ediyor: Outsourcing'de temel olan doğru partneri bulmaktır. Yani işinin ehli, profesyonel, kurumsal firmalar devreye sokulmaz ise sonuç hüsran olabilmektedir. Ayrıca hizmet alımında sadece maliyete odaklanmak ve en düşük teklifi kabul etmek, uzun vadede pahalıya mal olabilmektedir.
Türkiye'de sağlık sektöründe yaşanan gelişmeler nedeniyle, özellikle özel hastanelerden gelen taleplerde artış olduğunu dile getiren Büyükçetin, "yabancı ortağımız Compass Group Plc'nin yurtdışındaki hastanelerdeki örnek uygulamalarını Türkiye'ye adapte ederek gerek teknoloji, gerek servis gerekse uygulama alanında en doğru yöntemleri sunmaya çalışıyoruz" dedi.

**Finansal, operasyonel ve vergisel avantajlarının yanı sıra hizmet kalitesiyle de "lojistik" hizmetlerde alınan destek, hastanelere büyük kolaylık sağlıyor.**
Filo kiralamanın avantajlarını anlayan işletmeler, araçlarını satın almayıp, kiralama yoluna gidiyorlar. 25.000 araçlık filosuyla Operasyonel Filo kiralama sektöründe hizmet verdiklerini dile getiren Intercity Genel müdürü Ali Vural AK, taşıma sektörünün operasyonel bir mükemmellik gerektirdiğini ve müşteri memnuniyetinin diğer sektörlerden çok daha zor sağlandığını sözlerine ekliyor.

Operasyonel filo kiralamanın finansal, operasyonel ve vergisel avantajları olduğunu belirten Ak, tecrübeli müşterilerin kiminle çalışması gerektiği sorusuna "düzenli şirket yapısı, güçlü mali ve altyapısı olan sağlam firmalarla çözüm ortaklıkları yapılmalı" cevabını veriyor.

**"Operasyonel filo kiralama sektörü için finansal anlamda kuvvetli olmak firmalar için her zaman bir avantaj ama başarı, esas olarak verilen hizmetin kalitesiyle sağlanır"**

**Otomobil kiralamada " Haute Couture " dönemi**
Müşterilerine uzun soluklu operasyonel oto kiralama hizmetlerinin yanı sıra filosunda bulunan lüks otomobilleri şoförlü veya şoförsüz günlük kirala hizmeti de sunan Business Car Rental (BCR), sağlık sektörüne "butik hizmet" anlayışıyla çözümler sunuyor.

**BCR, sağlık sektöründe yaşanan gelişmeler ve hasta ve yakınlarının hastanelerden bekledikleri tıbbi uzmanlığın yanı sıra sunulan yan hizmetlerde konfor ve farklılığı sağlamak amacıyla iş ortaklıkları yapıyor.**

Avrupa'da çok büyük hacme ulaşan oto kiralama sektörünün aynı paralellikte ülkemizde de çok kısa süre içerisinde oldukça büyüyeceğini göz önüne alan BCR, sağlık sektöründe yaşanan gelişmeler ve hasta ve yakınlarının hastanelerden bekledikleri tıbbi uzmanlığın yanı sıra sunulan yan hizmetlerde konfor ve farklılığı sağlamak amacıyla iş ortaklıkları yapıyor.

# "Sağlıkta Outsourcing" hastanelere nefes aldırıyor

Hizmet sektörünün genelinde olduğu gibi destek hizmetlerde taşeronluk sağlıkta da giderek yayılıyor. Tıbbi süreçlere konsantre olmak isteyen hastaneler güvenlik, mutfak hatta insan kaynaklarını uzman firmalara devretmeyi tercih ediyor. **Diğer yandan artan talep karşısında hastanelere taşeron hizmet veren firmalar da sağlık sektörünü mercek altına alıyor.**

Her alanda mükemmeli arayan sağlık sektörü tıpkı tıbbi hizmetlerde yaptığı gibi hastanenin bel kemiğini oluşturan hizmetlerde de işi profesyonellere bırakıyor. Personel servisinden temizlik, güvenlik, mutfak hatta bazı durumlarda hemşirelik hizmetlerine kadar hastanelerin temelini oluşturan alanlar artık taşeronluk yöntemiyle idare ediliyor.

Özel sağlık sektörünün gelişmesiyle beraber tüm alt sektörler de altın çağını yaşıyor. Sadece bu yıl açılan 50'ye yakın hastane güvenlik, temizlik, mutfak işletmesi gibi alt sektörlere yüzde 20 civarında büyüme getirdi. Hastalara en konforlu ve en kaliteli hizmeti vermek için yarışan özel hastaneler lezzetli yemekleri, temiz çarşafları ve şık üniformalarıyla gövde gösterisi yapıyor.

Sağlık Bakanlığı'nın son 5 yıldır teknik, idari ve tıbbi süreçlerde geliştirdiği taşeronluk sistemi, nam-ı diğer outsource hizmetler, özel sağlık kurumları için de model oluşturuyor. Yöntemin tercih edilmesindeki en büyük neden ise hastanelere tıbbi hizmetlere odaklanma fırsatı tanıması. Destek hizmetleri uzman kuruluşların ellerine emanet eden hastanelerin kalite yönetimi de kolaylaşıyor. Bugün birçok özel hastane yöneticisi taşeronluğun gerekli olduğunu düşünürken yine de çok dikkatli olunması gerektiğine de dikkat çekiyorlar.

Acıbadem Sağlık Grubu (ASG) taşeron hizmetlerden yararlanan sağlık kuruluşlarından bir tanesi. Dışarıdan olduğu kadar grup şirketlerinden de outsource hizmetler alan ASG, diğer kuruluşlara da hizmet satıyor. ASG Satın alma ve Lojistik




Hüseyin Çelik

Direktörü Hüseyin Çelik'e göre "Hastanelerin kor işini oluşturan tıbbi hizmetlere ve hasta güvenliğine odaklanabilmesi için, destek hizmetleri süreçlerinin uzman kurum ve kuruluşlar ile işbirliği içerisinde yürütülmesi, ülkemizde de kabul edilen ve yaygın bir şekilde uygulanan bir süreç."

Çok farklı uzmanlık alanlarından oluşan hastane işletme fonksiyonlarının tümünün işletme içinde kaliteli ve maliyet etkin bir şekilde yürütülmesini oldukça zor bir çözüm olarak değerlendiren Çelik, "Kuşkusuz her yönetim, sonuçlarından sorumlu olduğu işlevleri kendisi yönetmek ister. Bu güdü bir süre sonra her işin yetersiz düzeyde yapıldığı bir sonuca hızla yol almasına neden olacaktır. İlk bakışta outsource hizmetlere uzak bir yaklaşım sergilense de elde edilen kazanımlar ve sonuçlar kurumları ve yöneticileri cesaretlendirmektedir" diyor.

**"Sözleşmelerde hizmet çıktı kriterlerini detaylı bir şekilde tanımlanması ve çıktıya dayalı göstergelerin ödeme öncesinde her ay karşılıklı mutabık kalınması gerek."**

### Hizmet çıktı kriterleri takip edilmeli

Acıbadem Sağlık Grubu olarak birçok alanda outsource hizmet alımı yaptıklarını aktaran Çelik, ancak ölçek ekonomisinin uygun olduğu alanlarda kendi uzmanlığımızdan yararlanmak üzere farklı grup içi şirketlerle outsource anlayışı ile hizmet aldıklarını belirtiyor. Çelik'in ifadesiyle outsource hizmetlerde, zaman içinde bağımlılık ilişkisi gelişiyor. "Hizmet sunan konunun her detayına hakim iken, hizmet alan detaylardan zamanla uzaklaşıyor ve kötüye kullanımlarda, hizmet sunumuna bağımlı bir ilişki gelişebiliyor" diyerek taşeronluğun olumsuz sonuçlarına da değinen Çelik'in önerdiği çözüm ise şöyle: "Sözleşmelerde hizmet çıktı kriterlerini detaylı bir şekilde tanımlanması ve çıktıya dayalı göstergelerin ödeme öncesinde her ay karşılıklı mutabık kalınması gerek."

### Taşeronlar personelini eğitmeli

Outsourcing kültürünün sağlık sektöründe yaygınlaştığını dile getiren Universal Hospitals Group Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Yaşar Yıldırım da 1977'den bu yana tüm hizmetlerini kendi bünyelerinde sağlamalarına rağmen sağlık dışında bulunan taşeron hizmetlerin satın alınmasına olumlu yaklaştıklarını ifade ediyor. Özellikle A grubu hastanelerin yemek, temizlik, güvenlik gibi hizmetleri taşeron firmalardan aldıklarını aktaran Yıldırım, bazı hastanelerin özel hemşirelik hizmetlerini de taşeron firmalardan aldıklarını aktarıyor. Yıldırım'ın bu durumda dikkat çektiği nokta ise "Hastanelerde yemek ve temizlik hizmetleri vitrin hizmetlerdir ve hasta memnuniyetini birinci derecede etkiler. Taşeron hizmeti veren firmalar, bu gerçekten hareketle hasta beklentisine odaklanarak personelini eğitmelidirler. Hizmet kalitesinin korunması, hasta memnuniyetinin sağlanması, ancak deneyimli ve yetenekli personel ile kaliteli malzeme kullanımı ile sağlanabilir."

**"Taşeron hizmeti veren firmalar, bu gerçekten hareketle hasta beklentisine odaklanarak personelini eğitmelidirler."**


Yaşar Yıldırım

### Outsourcing abartılmamalı

Taşeron hizmetler sektörde giderek yaygınlaşırken bazı yöneticiler de uygulamanın bazen abartıldığını düşünüyor. Taşeronluğun "gereğinden fazla" kabul gördüğünü belirten Medicana International İstanbul Genel Direktörü Prof. Dr. Melih Bulut, "Personel servisi, temizlik, güvenlik, mutfak özel ya da devlet kurumlarının uzun zamandır outsourcing yaptığı alanlar.


Melih Bulut

Radyoloji ve diş bölümleri ile başlayan ve giderek radyoterapi, kadın doğum gibi klinikleri outsource etmeye varabilen yaklaşımlar görüyoruz. Devlet hastanelerinin radyoloji, kardiyoloji, laboratuar ve diğer bazı hizmetlerin ihale adı altında outsource etmesi de yeni bir yaklaşım. Aslında kişisel görüşüm sağlık hizmetinin ve hastanenin bir bütün olduğundan hareketle outsourcing'de çok dikkatli olunması gerektiğidir. Örneğin İngiltere'de hastanelerdeki inatçı MRSA enfeksiyonlarından temizlik hizmetlerinin outsource edilmesini sorumlu tutan çok önemli araştırmalar ve yayınlar yapılıyor" diyor.

**"Taşeron firmaların ve bilhassa çalışanlarının kendilerini kurumun bir parçası gibi hissetmelerini sağlamak lazım. İşe girişlerde oryantasyon programına alınmaları ve devamında kurumun tüm ilgili prosedür ve süreçleri hakkında bilgi sahibi olmaları gerekir."**

### Taşeronlar kurumun parçası olmalı

Medicana International İstanbul olarak temizlik hizmetlerini outsource ettiklerini, güvenlik konusunda da görüştüklerini ekleyen Bulut, son olarak sağlık sektöründe bir ilke imza atarak veri merkezini outsource ettiklerini; böylece kendi iş süreçlerine vakit ayıracak hızı kazandıklarını ifade ediyor. Bulut'un taşeron firma seçiminde personel servisi dahil, kalite uygunluk belgesi başta


Hüseyin Göksel

olmak üzere her türlü yeterliliklerini kanıtlayacak belge ve referanslara dikkat ettiklerini vurguluyor. Bulut'un outsourcing hizmetlerinin daha etkili olabilmesi için yapılması gerekenler listesi ise şöyle: "Bu firmaların ve bilhassa çalışanlarının kendilerini kurumun bir parçası gibi hissetmelerini sağlamak lazım. İşe girişlerde oryantasyon programına alınmaları ve devamında kurumun tüm ilgili prosedür ve süreçleri hakkında bilgi sahibi olmaları gerekir. Özellikle enfeksiyon, yangın gibi risk konularında bu grubun eksiklik yaratmaması şarttır." Ayrıca "Bir işin daha iyi yapılması temel amaç olduğu sürece ve bütüncül yaklaşım içerisinde kurallar konup iyi uygulandığı takdirde gelişebilir" diyen Bulut'a göre outsourcing sadece maliyet düşürücü yönüyle değerlendirilirse yeterli şekilde gelişemez.

**Dışkaynak kurum kültürünü yansıtmalı**

Yeditepe Üniversitesi Hastanesinin Genel Müdürü Hüseyin Göksel de ekonomik avantajları, asıl işe odaklanarak rekabet avantajı sağlaması, etkinlik ve verimliliği arttırması,

**"Özellikle personel devir hızının yüksek olduğu sağlık sektöründe, hizmet sağlayıcıların da personel devir hızının yüksek olduğunu düşündüğümüzde kişiler, çalışacağı kurumun kültürünü bilerek işe başlamalı."**

vergi avantajları sağlayabilmesi, operasyonel ve yönetimsel avantajlar sunması nedeniyle taşeronluğun sağlık sektöründe yayıldığına dikkat çekiyor. "Özellikle son on yılda hastaneler asıl işlerinin sağlık hizmeti vermek olduğunu, destek hizmetlerin dışarıdan alınmasının daha verimli olacağını gördüler" diyen Göksel, Yeditepe'de temizlik, güvenlik, ulaşım, ambulans, çamaşırhane, bilgi işlem, laboratuar, yemek ve kafeterya hizmetlerinde dış kaynak kullandıklarını belirtiyor. Göksel "Burada önemli olan dış kaynağınızın, hizmetine, kurumunuzun değerlerini, kültürünü yansıtabilmesidir. Ama ne yazık ki her zaman ikisi birbiri ile örtüşmeyebiliyor" sözleriyle de kimi zaman yaşanan olumsuzluklara işaret ediyor. Buna karşılık Göksel'in önerileri şunlar: "Öncelikle kurumların dışarıdan alacakları hizmete ilişkin belirli standartları olması gerekmektedir. Alınan hizmetlerin sıklıkla denetlenmesi ve gerekli önlemlerin alınması yararlı olacaktır. Başlangıçta mutlaka, hizmet sağlayıcılarla hizmet alım koşullarını, kalite ve süreklilik konularını içeren sözleşmeler hazırlamalıdır. Hizmetin alındığı dış kaynağın personeline, kurumda iş başı öncesinde, ayrıntılı bir oryantasyon uygulanması da önemlidir. Özellikle personel devir hızının yüksek olduğu sağlık sektöründe, hizmet sağlayıcıların da personel devir hızının yüksek olduğunu düşündüğümüzde kişiler, çalışacağı kurumun kültürünü bilerek işe başlamalı."


Ertan Tarhan

**Outsourced edilen hizmetleri kurum bünyesinde denetleyebilecek nitelikte ve tecrübede yöneticilere sahip olunmalı**

Outsourching hizmetlerinin daha etkili olabilmesi için öncelikle doğru sözleşme yapmanın önemine değinen Memorial Sağlık Grubu Otelcilik Hizmetleri Koordinatörü Ertan Tarhan, tüm detayları içine alan, hizmet performansının nasıl ölçümlendirileceğini ve bunun firma hak edişlerine nasıl yansıyacağının madde madde ifade edildiği bir sözleşme hazırlanması gerektiğine dikkat çekiyor. "Outsourced ettiğiniz hizmetleri kurum bünyesinde denetleyebilecek nitelikte ve tecrübede yöneticilere sahip olmalısınız" diyen Tarhan, bu yöneticilerin daha önce bu tip taşeron firmalarda çalışmış olmasında büyük fayda olacağını sözlerine ekliyor. " Outsourced hizmeti verecek firma daima sizin firmanızı referans göstermeyi önde tutacak ölçekte bir firma olmalıdır" diyen Tarhan aksi takdirde hizmetin aksaması durumundaki müdahalelerin sözleşmeye rağmen yanıtsız kalacağını ifade ediyor.

**"Outsourced ettiğiniz hizmetleri kurum bünyesinde denetleyebilecek nitelikte ve tecrübede yöneticilere sahip olmalısınız"**

**Hastanelerin asıl işi sağlık hizmeti vermektir. Ancak özel hastaneler artık sadece sağlık hizmeti vermekle kalmıyor, bunu destekleyecek yan faaliyetlere de aynı derecede önem veriyor.** "Hasta ve hasta yakınlarının tedavi sürecini yakından etkileyen, onların motivasyon ve moral değerlerini destekleyici hizmetleri en iyi şekilde karşılamak isteyen hastaneler, günümüzde bu alanda kendisi ile aynı bakış açısına sahip outsourcing firmalarıyla çözüm ortaklığı sürecine gidiyor" diyen İzmir Kent Hastanesi Genel Müdürü Ruşen Yıldırım, sözlerine şöyle devam ediyor: Kent Sağlık grubu, outsourcing hizmetine sıcak bakan ve sistemin büyümesine destek veren bir yapıya sahip. İlk sağlık kuruluşumuz olan Özel Kent Hastanesi daha inşaat aşamasındayken güvenlik hizmetleri ve temizlik hizmetleri konusunda uzman işletmelerden destek almıştır.

Alınan hizmetin kalite sürekliliğini sağlamak amacıyla ilgili birimlerce iç denetim mekanizmaları oluşturup, rutin haberli- habersiz denetimler yapmak gerektiğini ifade eden Yıldırım, satın alınan hizmetlerin tamamında insan faktörü büyük önem arz ettiğinden, şirketlerin turn-over oranlarını kendi birimleri vasıtasıyla denetim altında tutması gerektiğini sözlerine ekliyor.

# Çağrı merkezi hizmetinde dış kaynak kullanımı ve bilişim

Alper Soydaş



Günümüzde ticari faaliyet gösteren tüm kurumların kullandığı yönetim uygulamalarından biri olan dış kaynaklardan yararlanma -outsourcing-, 1980'lerden bu yana iş dünyası sözlüğünde yerini almış bir terim. Kurumların kendi ana faaliyet alanları dışında kalan fonksiyonlarını ve süreçlerini üçüncü partilere devrederek, zaman, iş gücü ve finansman alanlarında kendine esneklik sağlaması anlamına gelen dış kaynak kullanımı, sağladığı rekabet avantajı nedeniyle özel sağlık kurumları için vazgeçilmez hale geldi.

Sağlıkta ve bir çok farklı sektörde dış kaynak kullanımı temizlik ve gıda hizmetleri ile başladı. Bu iki alanın sağlık kurumlarının ana faaliyetleri arasında olmadığına karar vermek ve bu iki alanı uzmanına devrederek ana faaliyet alanına odaklanmak doğru ve kolay kararlardı ve bugün tüm hastaneler tarafından da uygulanmakta. Bir hastanenin veya hastaneler grubunun süreçlerini, fonksiyonlarını, faaliyetlerini grupladığımızda "çağrı merkezi hizmetleri" ve "bilişim uygulamaları" ise ana faaliyet alanları arasında olup olmadığı tartışılabilecek ve bu konudaki uzmanlarına devredilmesine itirazlar gelebilecek süreçler.

**Sağlık sektöründe çağrı merkezi hizmetini dış kaynak kullanarak vermek, sağlık uzmanlığı gerektiren alanlarda verilen hizmetleri de kapsadığında riskli bir süreç haline geliyor.**

Çağrı merkezi hizmetleri ve bilişim/teknoloji uygulamaları neden ve nasıl "outsource" edilmeli?

Aslında bilişim sektörü dahi çağrı merkezi hizmetlerini outsource ederken, başka bir sektörün etmemesi için çok geçerli sebeplerinin olması gerekli. Bugün Türkiye'nin ve dünyanın en önemli bilişim, telekom ve teknolojik altyapı firmaları dış kaynak kullanımında da hacim olarak lider firmalar konumundalar. Örneğin Türkiye'nin en büyük dış kaynak çağrı merkezi olarak bilinen Global Bilgi'nin iş hacminin büyük bölümü tek bir firmadan -Turkcell'den- kaynaklanıyor. VOIP sayesinde dünyanın en önemli yazılım ve bilişim firmalarının tamamı çağrı merkezi ve diğer telefonla destek hizmetlerini Hindistan'dan alıyorlar.

ABD'de teknik destek almak isteyen IBM, Microsoft, AOL, GE veya HP müşterileri telefonu tuşladıklarında Hindistan'daki müşteri temsilcisi ile görüşerek hizmet alıyorlar. Hindistan'daki eğitimli iş gücünün %100'e yakınının İngilizce'yi ana dil düzeyinde konuşuyor olması, aksan problemi de giderildiğinde büyük bir avantaja dönüşüyor. Aynı işleyişin Almanya ile Türkiye arasında olmaması için hiç bir engel yok. Türkiye'de ana dili kadar iyi Almanca konuşan Almanya doğumlu bir nüfus bulunuyor, buna çok yakında Rusçayı da eklemek mümkün olabilir. "Offshoring" ve "Sağlık turizmi" Türkiye'de sağlık gündeminde her zaman yer bulmuş olan kavramlar. Bu konuda atılımları bulunan kurumların, bu sürecin bir ayağı olarak Türkiye'de yabancı dillerde hizmet veren çağrı merkezlerini kullanıp, potansiyel sağlık tüketicileri ile direkt iletişime geçmesinin önünde hiç bir engel yok.

Sağlık sektöründe çağrı merkezi hizmetini dış kaynak kullanarak vermek, sağlık uzmanlığı gerektiren alanlarda verilen hizmetleri de kapsadığında riskli bir süreç haline geliyor. Oysa randevu vermek, rezervasyon yapmak, veri girişi/güncelleme yapmak, sağlık kurumu tüketicilerine verilen sağlık dışı hizmetleri organize etmek, sadakat programlarını yürütmek gibi süreçleri tek bir "dış kaynak hizmet merkezi"nden hizmet alarak sağlamak mümkün. Üstelik, Türkiye bu alanda en kaliteli hizmeti sağlayabilecek Global Bilgi, CMC, Vodatech, Vodasoft, Metis gibi kurumlara da sahip. Bu kurumlar 10'ar yılı aşan tecrübelerinin yanı sıra hizmet verdikleri alanların çeşitliliği ile de 1000 masalık bir dış kaynak merkezi işinin üstesinden gelebilecek yetkinlikteler. Buna rağmen bu firmalar bile teknik altyapıları ve bilişim ile ilgili bazı süreçlerini kendileri de outsource ediyorlar.

# Kanser tedavisinde yeni bir yöntem: Cyberknife

Kanser tedavisinde getirdiği yöntem ve çalışma prensipleriyle çığır açan **Cyberknife'ı Mehmet Ayral Hospital Manager'a anlattı.**

Mehmet Ayral, 1987 Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi mezunu. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğünde yaklaşık 4 yıl görev aldıktan sonra Atlanta, Emory Üniversitesi'nde doktora yapmak üzere yapmak üzere ABD'ne yerleşmiş, daha sonra doktorasını yarıda kesip Türkiye'ye dönmüş. Ankara'da Özel Sevgi Hastanesinin kurucu ekibinde yer alan Ayral, yine bu dönemde anahtar teslim hastane, sağlık danışmanlığı ve tıbbi cihaz temsilciliği konularında hizmet veren Sevgi Dış Ticaret firmasını kurdu. 1997 yılı Eylül ayında Sevgi Grubundan kendi isteğiyle ayrılıp, ortaklarıyla beraber Özel MedArt Tıp Merkezi ve Tradem A.Ş. şirketlerini kurdu. Yaklaşık 11 yıldır Tradem A.Ş.'nin Genel Müdürlüğü görevini yürütüyor.

2004 yılında Türkiye ve dünyada çok büyük bir gelecek gördüğü Radyasyon Onkolojileri Teknolojileri ile ilgili Radontek şirketini kuran M. Ayral, 2005 yılından bu yana Tradem A.Ş. Genel Müdürlüğü'nün yanı sıra Radontek firmasının da Genel Müdürlüğü görevini yürütüyor. Kanser tedavisinde getirdiği yöntem ve çalışma prensipleriyle çığır açan Cyberknife'ı Hospital Manager'a anlattı.

**Radontek'i tanıyabilir miyiz?**

Temel amacı Radyasyon Onkolojisi Teknolojileri olan Radontek, Amerika Birleşik Devletlerinde yerleşik Accuray firmasının Türkiye tek yetkili distribütörüdür.

**Cyberknife'ın kanser tedavisinde açtığı çığırdan bahsedebilir misiniz?**

Kanser tedavisinde uygulanan yöntemler: ışın (şua), ilaç (kemoterapi), cerrahi yada bu üç tedavi şeklinin ikili yada üçlü yapılan uygulamaları. Radyoterapi (Radyasyon Onkolojisi) kanser dokusunun (tümör) gelişmesini önleyecek hatta öldürecek dozda Radyasyonun sağlam dokulara minimum veya hiç zarar vermeden, o tümöre verilebilmesidir. Bu konuda 21. Yüzyıl teknolojilerinde büyük gelişmeler olmasına karşılık tüm vücut tedavilerinde sağlam dokuları koruma konusunda (Tedavinin Özüdür) Cyberknife Robotik Radyocerrahi sitemine yaklaşabilecek nitelikte bir sistem henüz geliştirilememiştir. Cyberknife ile tedavi edilmeye uygun tümörlerde 1 ila 5 kür(genellikle gün) içerisinde sağlam dokuları en üst düzeyde koruyarak ve tümörün kendisine 0,7 mm. altında hassasiyetle tümörü yok edecek düzeyde Radyasyon verilmektedir. En önemli özeliklerinden birisi de ışınlama yaparken tümörü gerçek zamanlı takip edebilen ve solunum veya başka nedenlerden ötürü hareket etmiş tümörlerde anında Robotik kolu ile otomatik düzeltme yapabilen tek sistem olmasıdır.

**Cyberknife şu anda ülkemizde hangi merkezlerde hizmet veriyor? Yeni merkezler planlanıyor mu?**

Cyberknife şu anda ülkemizde 2 merkezde hizmet vermektedir. İlk kurulan sistem 2005 yılının başından beri Çayırova Mevkii'nde bulunan Anadolu Sağlık Merkezi'nde bulunmaktadır ve burada bugüne kadar yaklaşık 1000 hasta tedavi edilmiştir. Bu sistem Avrupa'daki üçüncü kurulan sistem olup Accuray firmasının 3. Nesil versiyonu idi ancak şu anda en son versiyon olan 4. Nesil yeni sistem ile değiştirilmiştir.

İkinci sitem ise Hacettepe Üniversitesi Radyasyon Onkolojisi Ana Bilim Dalında hizmet vermektedir. Yaklaşık 1 yıldır hizmet veren sistemde yaklaşık 400 hasta tedavi edilmiştir. Bu sistem Accuray firmasının ürettiği 4. Nesil yeni sistemdir.

**Cyberknife ile verilen hizmetler BUT/SUT tarifelerinde yer alıyor mu? Hükümetin bu konuda yeni mevzuat planları var mı?**

Evet, SUT tarifesinde yer almaktadır ancak hem nitelik hem de nicelik olarak eksik bir şekilde yer almaktadır. Hükümetin bir yeni mevzuat planı olup olmadığı konusunda herhangi bir bilgimiz mevcut değildir.

**Cyberknife'ın bir merkeze kurulmasında asgari gereklilikler nelerdir? Cihazın anahtar teslim maliyeti nedir?**

Cyberknife kurulması için gerekenler sırası ile Radyasyon Onkolojisi uzmanı, Medikal Fizik uzmanı ve Asgari 120 $m^2$ alan (duvar koruma kalınlıkları nedeniyle hesaplanmış alan, cihazın konacağı oda net 40 $m^2$)

Cihazın standart model ile tüm opsiyonlarının eklenmesi ile oluşan hali arasında ciddi farklar oluşacağından kesin bir fiyat vermek zor olsa da ortalama 5.000.000 ile 6.000.000 US Dolar arası FOB fiyatından bahsedebiliriz.

# Stratejik İş Ortaklığı Yönetimi

## Zafer Berkman



Pazarlamanın vazgeçilmezleri: Ürün, Fiyat, Tanıtım ve Lokasyon( İngilizce'de baş harfleri sebebiyle 4p olarak kullanılıyor)Bir arabanın istenilen şekilde ilerleyebilmesi için nasıl 4 tekerleğe ihtiyacı var ise; bir pazarlamacının da, müşterinin isteklerini karşılama yolculuğunu tam anlamıyla yapabilmesi için bu 4 unsura- 4p'yi yönetebilmeye- ihtiyacı vardır. Sağlık hizmetleri sektörüne baktığımızda fiyatın talep tarafından belirlenmediği, tanıtımın bilgilendirme dışında uygun görülmediği, lokasyon seçiminin planlamaya bağlı olduğu bir sektör görüyoruz. Elimizde farklılaşabileceğimiz tek ama belki de en önemli unsur kalmış: Verdiğimiz hizmet yani ürün. Bir başka deyişle tek tekerlekli araba gibi. Tabii biz hizmet sektörü olduğumuz için çalışanlarımız da ürünümüzün vazgeçilmez bir parçası. People- çalışanlarımız sağ olsun, elde var iki, ya da etti 2p.

**Önemli olan değerleriniz ile uyuşan ve sizin gitmek istediğiniz yönde ilerleyen iş ortaklarını bulmak ve sonrasında da bu ortaklıkları yönetebilmek.**

Bu ortamda başka bir "p" yi de ( partners- ortaklar) hastanelerde pazarlamanın vazgeçilmezi olan unsurlar arasına davet etmek istiyorum. Bu şekilde elimizde hiç değilse- benzetmemize devam edecek olursak- 3 tekerlekli bir arabamız olacak. Bu unsuru Stratejik İş Ortaklığı olarak adlandırabiliriz, çünkü bu unsurla gitmek istediğimiz yöne beraberce yürüyebileceğimiz ortakları kastediyorum.

**Peki ama nerede bulacağız bu stratejik iş ortaklarını ve neler yapabiliriz onlarla?**

Aslında sosyal sorumluluk bilincinin gelişmesi ile birçok firmanın direk sağlık hizmeti sunucusu olmasa dahi bir ucu sağlık hizmetlerinden geçen projelerinin çeşitlendiğini görüyoruz. İşte iyi bir hastane pazarlamacısı bu projelerin etkin takibini yapıp, birlikte projeler üretebileceği iş ortakları bulmak ve bunları yönetmek zorunda. Hastane hizmet yelpazesinde ön plana çıkarmayı istediğiniz alanlar, işe başlamak için iyi bir yer. Bu seçim yapıldıktan sonra hedef, toplum sağlığına katkıda bulunmak için güç birliği oluşturmak olmalı. Bu noktada stratejik iş ortaklığı başlıyor. İdeal ortakları ulusal hatta global firmalar arasında aramak işinizi kolaylaştıracaktır. Diğer taraftan kurumsal kimliğini oturtmuş yerel ortaklar da belki de en iyi anlaşabileceğiniz ve hızlı yol alabileceğiniz kurumlar olacaktır.

Önemli olan değerleriniz ile uyuşan ve sizin gitmek istediğiniz yönde ilerleyen iş ortaklarını bulmak ve sonrasında da bu ortaklıkları yönetebilmek. Her iki tarafın da kazanacağı ve toplum faydasına olacak projeler üretmek gerekiyor. Operasyonel hassasiyetleri birlikte göğüsleyecek şekilde ortağımızı ve kırmızı çizgilerini tanımalıyız. Günü kurtaracak bir ilişki yerine giderek güç kazanacak bir işbirliği hedeflemeliyiz. Kendi değerlerimize uygun olarak seçtiğimiz ortaklarımızın bizim dışımızdaki projeleri ve birlikte ürettiğimiz toplum sağlığına yönelik hizmetler, zamanla halkın gözünde hastanemizin imajını olumlu bir noktaya taşıyacaktır. Burada önemli olan geniş kitlelere hastanemiz hakkında pozitif duygu aşılayabilmektir.

Bu sonuçlara ulaşmak için pazarlama ekibinizin yetenek havuzunu, kurumlar arası ilişkileri de yönetecek şekilde genişletmeyi unutmayın. Bunu pazarlama bütçenizin bir parçası olarak görün. Doğru iş ortakları ile yaratacağınız uzun soluklu projeler, güneş enerjisi ile çalışan aletler gibi bir kez hayata geçirildiğinde sizden yeni kaynak istemeden kurum imajınızı güçlendirmeye devam edecektir.

# Radyasyon Onkolojisi'nde ve Nöroşirurjide son nokta: Elekta Axesse

S. Mert Özyürek, **kanser tedavisinde çığır açan Gamma Knife ve tüm vücut tümörleri için üretilen Axesse cihazlarını anlattı.**

Özyürek A.Ş, 48 yıldır medikal sektörde hizmet veriyor. Gamma Knife'ın ve Axesse cihazlarının üreticisi olan Elekta firmasının beyin cerrahisi ile ilgili diğer ürünlerinin de temsilcisi olan Özyürek, satışını gerçekleştirdiği cihazların kurulumundan, satış sonrası bakım, onarım ve teknik destek servis hizmetlerine kadar tüm adımları kendi bünyesi içinde gerçekleştiriyor.

**Radyasyon Onkolojisi'nde ve Nöroşirurjide son nokta: Elekta Axesse**

**Elekta tarafından üretilen ve sağlık sektöründe fark yaratan Axesse cihazı ile ilgili değerlendirmelerinizi alabilir miyiz?**

Elekta Axesse, Radyasyon Onkolojisi'nde ve Nöroşirurji'de stereotaktik uygulamalara hitap eden, foton demeti radyasyonu kullanan yüksek teknolojili ve son sistem bir ürün.

Hem Stereotaktik Vücut Radyoterapisi (SBRT), hem de Stereotaktik Radyocerrahi (SRS) uygulamaları için çok amaçlı ve tümleşik çözümler sunan sistem, klinisyenlere, geleneksel radyoterapi teknikleri ile tedavi edilebilen kesitlerden daha küçük olan kesitlerdeki hedefe, daha yüksek ve konformal radyasyon dozu verebilme özelliği sağlıyor.

Elekta Axesse ile, planlamadan doz vermeye kadar tüm tedavi işlemleri, elektronik medikal kayıt sistemi(EMR) tarafından sağlanan tek bir iş istasyonundan kontrol edilmektedir.

Bir veya birkaç kesitte daha yüksek ve daha fazla konformal radyasyon dozu ile tedavi sağlayan sistem, 30- 35 kesite kadar olan geleneksel radyoterapi ile karşılaştırılan klinik avantajların ayırt edilmesinde yol göstericidir. Dış çerçeveler ve sabitleyiciler, beyin gibi kemikli anatominin yerinin belirlenmesi yoluyla yeri doğrudan tahmin edilebilen organlardaki hedefler için son derece uygun olduğu halde, kafatasının dışı söz konusu olduğunda sınırlamalarla karşılaşılır. Bu alanda Elekta tarafından geliştirilen görüntüleme yeteneği, bizde var olan ve yeni klinik çözümler geliştirecek stereotaktik uzmanlığımızla birleştirilebilir.

Çok yüksek derecede konformal demet şekillendirerek, tedavi sırasında gerçek 3-Boyutlu görüntü kılavuzu özelliği ve milimetrenin astları hassasiyetinde 6-Boyutlu robotik hasta konumlandırma özelliğini birleştiren Axesse, hızlı, etkili ve doğru tedavi dozu verir.

**Axesse ile gerçekleştirilen tedavinin sağladığı ayrıcalıklar nelerdir?**

Hasta açısından sağladığı en büyük avantaj, hastanın diğer yöntemlere kıyasla daha az hastane ziyareti yapacak olması. Sağlık sektörü açısından, hasta ve patoloji için en iyi sınıflandırma seçeneklerinden birisi oluşu ve SRT ile kapsamlı tedavi süresinin önemli oranda azaltıldığı yüksek verim.

**Kanser Tedavisinde Gamma Knife uygulaması Gamma Knife'ın kanser tedavisine getirdiği yenilik ve ayrıcalıklar nelerdir?**

İsveç'te geliştirilen Gamma Knife, beyinde bulunan ve genelde ulaşılamayan beyin tümörlerini ve damar oluşum bozukluklarını tedavi etmek amacıyla kullanılan, non-invaziv bir nöroşirürji cihazıdır. Yarım küre şeklinde dizilmiş, her biri merkezi hedefleyen 201 adet sabit Cobalt kaynağından oluşur. Hastanın kafası bir başlığa sabitlenir, bu başlık tedavi pozisyonuna getirildiğinde bütün bu 201 Cobalt kaynağından çıkan ışınlar hastanın kafatası içerisinde istenilen noktaya hedeflenmiş olur. Tek bir tedavi seansında Gamma Knife, hedefe 201 iyonize radyasyon ışınını 0. 3 milimetre hassasiyetle gönderir. Işınların tam hedefe odaklanması sayesinde, hedef çevresindeki beyin dokusu önemli radyasyon dozlarından izole edilerek, hedefin tamamen temizlenmesi sağlanır.

Bu cerrahi tekniği basit, hızlı ve acısızdır. Tedavi sırasında hastanın kafatası açılmadığından dolayı komplikasyon riski azalır, tedavi maliyeti düşer ve hastanın yaşam kalitesi artar. Tedavi tek bir seansta yapılır. Yoğun bakıma gerek duyulmaz ve genellikle hasta tedaviden hemen sonra evine gider, ertesi gün de normal günlük yaşamına döner.

Gamma Knife cerrahisi, yan etkilerinin çok az olması ve etkili sonuç alınması sebebiyle; özellikle küçük ve orta boy beyin içi lezyonların tedavisinde tercih edilmesinin yanı sıra, daha önceden tedavisi mümkün olmayan ya da çok riskli olan çok derindeki lezyonların tedavisini de mümkün kılmaktadır. Konvansiyonel Radyoterapi tedavisinin aksine; Gamma Knife cerrahisi bir hastaya gerekli görüldüğünde birkaç defa uygulanabilir. Radyasyon hastanın beyninde sadece gerekli bölgeye- tümöre- çok büyük bir kesinlik ve hassasiyetle verildiğinden hastanın beynindeki sağlıklı bölgeler bu radyasyondan etkilenmez.

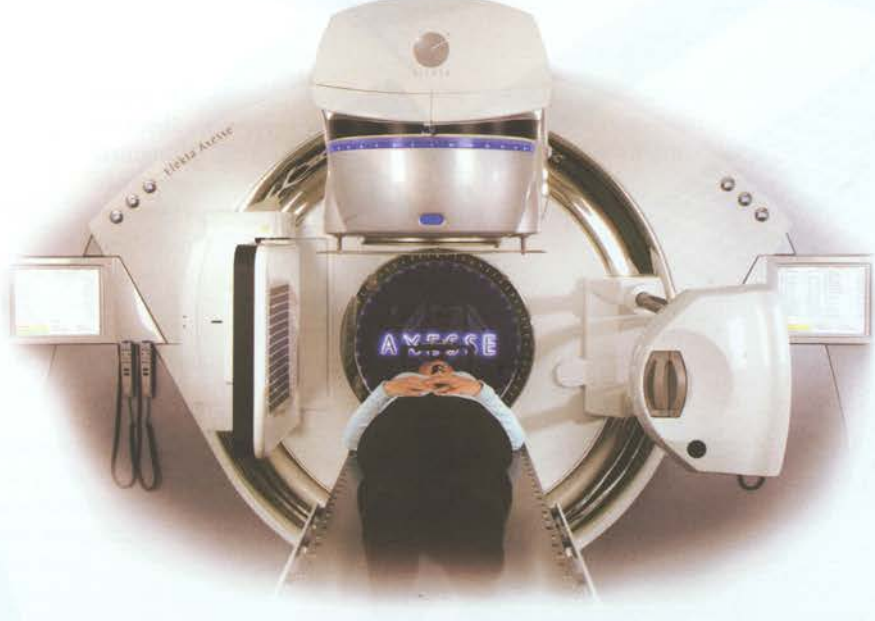


**Gamma Knife ülkemizde hangi hastanelerde bulunuyor?**

İstanbul Marmara Üniversitesi, Ankara Gazi Üniversitesi ve İstanbul Acıbadem Kozyatağı Hastanelerinde Gamma Knife cihazı hastalara hizmet veriyor. Bu merkezlerin herbiri, Gamma Knife ile senede ortalama 500 hasta tedavi etmekteler.

**Gamma Knife ile verilen hizmetler BUT/SUT tarifelerinde yer alıyor mu?**

Bütçe uygulamaları talimatı ile Gamma Knife uygulamalarında her hasta için 5.000 YTL ödeme yapılmaktadır.



# Tamamlayıcı Sağlık Sigortası Türkiye'de uygulanabilir mi?

Hüseyin Çelik



Sağlık harcamalarının finansmanında maliyet paylaşım metotlarından bir tanesi de Tamamlayıcı Sağlık Sigortası (TSS)'dır. Güvenlik Reformu kapsamında vatandaşlarımızın sağlık hizmetlerine erişiminin önündeki engellerin kaldırılması, hak, yükümlülük ve finansmanda tüm vatandaşların eşit koşullarda sağlık hizmetine ulaşımının sağlanması amacıyla getirilen Genel Sağlık Sigortası (GSS), uzun çalışmalar ve sağlanan uzlaşma sonucunda 2006 yılında TBMM'de kabul edilerek yasalaşmıştır.

60. Hükümet tarafından yapılan çalışmalar sonucunda 17.4.2008 tarihli ve 5754 sayılı Yasa ile GSS hükümleri de dahil olmak üzere 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanun'unun birçok maddesinde değişiklikler yapılmış ve GSS açısından 72 nci ve 73 ncü maddeleri 30.4.2008 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Diğer maddeleri ise 1.7.2008 ve 1.10.2008 tarihlerinde kademeli olarak yürürlüğe girecektir.

**Sağlık harcamalarının finansmanında maliyet paylaşım metotlarından bir tanesi de Tamamlayıcı Sağlık Sigortası (TSS)'dır.**

GSS'nin uygulanmasında kamuoyunda tartışılan en önemli hususlardan birisi de sistemin finansal açıdan sürdürülebilirliği ile ilgilidir. GSS'nin hakları genişleten ve sağlık hizmetine ulaşımı kolaylaştıran yapısı içinde toplam kamu sağlık harcamalarını da arttırması kaçınılmaz olarak ortaya çıkacaktır. Sistemin mali açıdan sürdürülebilirliği için maliyetlerin kontrolünde Tamamlayıcı Sağlık Sigortasının (TSS) rolü önem taşımaktadır. Bireylerin farklı kalite ve standarttaki hizmet taleplerinin tümünün GSS tarafından ödenmesinin kabul edilmesi sistemi sürdürülemez bir mali yüke sokacaktır.

5754 sayılı Yasayla yapılan değişiklikle, yıllık veya daha uzun süreli tamamlayıcı/destekleyici sağlık sigortası uygulanması için gerekli düzenlemelerin Sosyal Güvenlik Kurumunun (SGK) uygun görüşünün alınarak Hazine Müsteşarlığı tarafından belirlenmesi kuralı yer almıştır. Şimdi GSS hükümleri açısından TSS'nin uygulanabilirliğini irdelemeye çalışalım.

1. Kapsanan Kişiler Açısından

Mevcut kamu sağlık güvencesi sistemi, çalışmaya dayalı olarak (SSK, Bağ-Kur, Devlet Memuru, Emekli Sandığı) sağlık güvencesi sunarken, yoksul olanlar için ise Yeşil Kart sistemi ile sağlık güvencesi sunmaktadır. Kapsam dışı kalan tek grup, çalışmayan, emekli ve yoksul olmayan varlıklı kişilerdir. Bu kişilerin de sağlık güvencesini sağlamak amacıyla 2 yıllık bir geçiş döneminin ardından zorunlu olarak GSS'nin kapsamına alınması ile tüm nüfus sağlık güvencesi içine alınmış olacaktır.

2. Kapsanan Sağlık Hizmetleri Açısından

Yasanın 63 ncü maddesi, kapsanan sağlık hizmetlerini ayrıntılı bir şekilde saymıştır. İlk defa koruyucu sağlık hizmetleri kapsama alınmış, ayrıca hastalık, analık, diş, tüp bebek, ilaç, tıbbi malzeme, kan ve kan ürünleri v.d. insan sağlığına ilişkin ürün ve hizmetler kapsama alınmıştır. GSS ile kapsanmayan sağlık hizmetleri de yasada açıkça belirtilmek suretiyle vatandaşın aleyhine oluşabilecek yorumlar ortadan kaldırılmıştır. Buna göre kapsanmayan sağlık hizmetlerinin TSS açısından irdelenmesi gerekmektedir. Estetik amaçlı sağlık hizmetleri ve estetik amaçlı ortodontik diş tedavisi kapsam dışı olarak tanımlanmıştır. Ayrıca Sağlık Bakanlığı tarafından insan sağlığında kullanılmasına izin veya ruhsat verilmeyen tedavi yöntemleri, ürün ve hizmetler de kapsam dışı olarak tanımlanmıştır. Son olarak yabancı sigortalıların GSS kapsamına alınmasından önceki kronik hastalıkları da kapsam dışı olarak tanımlanmıştır.

3. Yurt Dışında Tedavi Açısından

TSS açısından kapsama alınabilecek en kritik konulardan birisi yurt dışında yapılacak tedaviler olarak karşımıza çıkmaktadır. GSS de yurt dışında tedavi iki durumda düzenlenmiştir. Biricisi Türkiye'de tedavinin mümkün olmadığı hallerde tüm GSS kapsamındaki kişiler için geçerli olan yurt dışı tedavisidir. Bu durumda GSS tarafından yurt dışındaki sağlık hizmetlerinin tedavi bedellerinin tümü kapsama alınmaktadır. Bu durumun tek istisnası, tedavi yapılacak sağlık hizmetiyle ilgili yurt dışında bir sağlık hizmeti sunucusu ile sözleşme yapılmış ise bu sözleşmeli kurumdan sağlık hizmetinin alınmaması halinde ortaya çıkmaktadır.

Yurt dışı tedavide ikinci yöntem ise işverene bağlı olarak çalışan (Halen SSK ve Devlet Memurları) kişilerin görevli olarak yurt dışına gönderilmeleri halinde tedavi bedellerinin ödenmesi halidir. Gerek geçici görevlendirme hallerinde, gerekse sürekli görevlendirme

hallerinde yurtdışında yapılan tedavi giderlerinin sadece Türkiye'de belirlenen tutarları ödenmektedir.

4. Katılım Payı Açısından
Kişilerin kapsamdaki sağlık hizmetlerinden yararlanmaları halinde tanımlanmış olan katılım paylarının ödenmesi halinde bunun TSS konu edilip edilmeyeceği hususu Yasada düzenlenmiştir. Sağlık hizmetlerine olan talebin kontrol edilmesi için muayenelerde, ilaçta, ortez, protez, iyileştirme araç ve gereçlerinde alınacak katılım paylarının özel sigorta kapsamına alınması, Yasanın 98 inci maddesi ile yasaklanmıştır.

5. Sağlık Hizmetinin Satış Fiyatı İle GSS'nin Alış Fiyatı Arasında Oluşan Fark Açısından
TSS açısından tartışılan en temel konulardan birisi de, GSS tarafından belirlenen satınalma fiyatlarının, hizmet sunucuların satış fiyat tarifeleriyle ne derecede uyumlu olacağı hususudur. Yasanın 72 nci maddesi gereği sağlık hizmetleri satınalma fiyat listelerinin belirlenmesi için sağlık hizmeti sunucularının Komisyon tarafından; tıp eğitimi, hizmet basamağı, alt yapı ve kaynak kullanımı, maliyet unsurlarını dikkate alarak sınıflandırması gerekmektedir. Daha sonra bu sınıflandırma esas alınarak ödenecek bedellerin; hizmetin sunulduğu il ve basamak, sübvansiyonlar, sağlık hizmetinin hayati öneme sahip olup olmaması, kanıta dayalı tıp uygulaması, maliyet-etkililik ölçütleri ve GSS bütçesi dikkate alınarak belirlenmesi gerekmektedir.

Yasanın 73 üncü maddesinde kamu idaresi sağlık hizmeti sunucuları için getirilen düzenlemeler ile özel sağlık kurumları ve vakıf üniversitesi sağlık kurumları için getirilen düzenlemeler, hastadan alınabilecek dolayısı ile TSS'nin konusunu oluşturacak unsurları içinde barındırmaktadır.

a) Sözleşmeli Kamu İdaresi Sağlık Hizmeti Sunucularının Fark Alma Hakkı ve TSS
Kural olarak kamu idaresi sağlık hizmeti sunucularına fark alma hakkı tanınmamıştır. Ancak getirilen düzenleme ile bazı istisnai hallerde SGK'nın ödeyeceği tutarın yanında, hastadan ek bir tutar tahsil edilmesine izin verilmiştir. Bunlar;
i) Öğretim üyesi tarafından sunulan sağlık hizmetleri,
ii) SGK tarafından belirlenen standart üstündeki otelcilik hizmetleri,
iii) Sağlık Hizmetleri Fiyatlandırma Komisyonu tarafından hayati öneme sahip olmama ve alternatif tedavilerin bulunması gibi hususlar göz önüne alınarak belirlenecek olan istisnai sağlık hizmetleri,
olarak belirlenmiştir. Öğretim üyesi için hastadan alınacak ilave tutar için yasada bir üst sınır belirlenmezken, bu yetki SGK'ya verilmiştir. Otelcilik hizmetleri ile istisnai sağlık hizmetlerinde ilave ücretin üst sınırı belirleme yetkisi, Fiyatlandırma Komisyonu tarafından belirlenen tutarın 3 katını geçmemek üzere sağlık hizmeti sunucuna bırakılmıştır.

GSS kapsamındaki bireylerin kamu idaresi sağlık hizmeti sunucularından sağlık hizmeti almaları durumunda, öğretim üyesi farkını, otelcilik hizmeti farkını ve istisnai sağlık hizmetleri farkını TSS'ye konu yaparak bu riskini de sigortalatması imkanı bulunmaktadır.

b) Sözleşmeli Özel Sağlık Kurumları ve Sözleşmeli Vakıf Üniversitesi Sağlık Kurumlarının Fark Alma Hakkı ve TSS

Kural olarak, sözleşmeli özel sağlık kurumları ile sözleşmeli vakıf üniversitesi sağlık kurumlarının Komisyon tarafından sınıflandırmaya esas olarak belirlenmiş fiyat tarifelerinin 1 katını geçmemek üzere fark almasına izin verilmiştir. Bu oranın üst sınırını belirleme yetkisi Bakanlar Kurulu'na bırakılmıştır. Bakanlar Kurulu 4.6.2008 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan Kararname ile bu oranı %30 olarak belirlemiştir. Uygulama için SGK'nın bu oranı geçmemek üzere alınacak farka ilişkin oranı ayrıca belirlemesi gerekmektedir.

Kamu idaresi sağlık hizmeti sunucularına yukarıda ifade edilen 3 kata kadar otelcilik ve istisnai sağlık hizmetlerinde fark alınmasına ilişkin tanınan haklar, sözleşmeli özel sağlık kurumları ve sözleşmeli vakıf üniversitesi sağlık kurumlarına da aynı koşullarda tanınmıştır. Kişilerin ya da işverenlerin, sözleşmeli özel sağlık hizmeti sunucuları ile vakıf üniversitesi sağlık hizmeti sunucularından alınan sağlık hizmetlerinin farkını TSS konusu yapması mümkün bulunmaktadır. TSS açısından en fazla önem taşıyan ve uygulama imkanı bulacak olan unsurlar, özel sağlık kurumları ile vakıf üniversitesi sağlık kurumlarına ödenecek farklardan oluşacaktır.

c) İlaçlarda ve Optik Ürünlerde Alınacak Fark ve TSS
İlaçlara ve optik ürünlere ilişkin Yasanın 73 ncü maddesinde 5754 sayılı Yasa ile yapılan değişiklik sonunda, belirlenen perakende satış fiyatı ile SGK tarafından belirlenen satınalma fiyatı arasındaki tutarın herhangi bir sınırlama olmaksızın hastalardan tahsil edilmesi imkanı getirilmiştir. Bu düzenleme ile gerek ilaçlarda, gerekse optik ürünlerde GSS tarafından ödenmeyen tutarın TSS kapsamına alınması imkanı getirilmiştir.

6. Sözleşmesiz Sağlık Hizmeti Sunucusundan Alınan Sağlık Hizmeti Bedeli Açısından
Yasanın 73 üncü maddesinde yapılan değişiklik ile GSS'nin belirleyeceği satınalma fiyatlarını kabul etmeyen sözleşmesiz sağlık kurumlarından, bireylerin aldığı sağlık hizmetlerinin bedellerini acil haller dışında %70'inin ödenmesi kuralı yasadan çıkarılmıştır. Bu düzenleme ile zorunlu olarak prim ödemek suretiyle GSS kapsamına giren bireylerin, sağlık hizmetlerinin kendi seçtikleri sağlık kurumlarından almaları halinde tedavi bedelinin hiçbir şekilde ödenmemesi, yine Yasada yer verilen sağlık hizmeti sunucusunu seçme serbestîsini dar bir kapsamda kullanması sonucunu doğuracaktır.

TSS açısından sözleşmesiz sağlık kurumlarından acil hallerde alınan sağlık hizmeti bedelinin kapsama alınarak sigortalanması imkanı bulunmaktadır. Ancak Yasada acil hallerde GSS'nin belirleyeceği tutarın üzerinde fark alınması yasaklandığı için, kişilerin ödemesi gerekecek bir fark oluşmayacağından TSS konusu olması da mümkün gözükmemektedir.

7. Sonuç
GSS'nin bireylerin doğumundan ölümüne kadar tüm yaşamları boyunca talep edecekleri sağlık hakkının yaşama geçirilmesi ve sürdürülmesi açısından çok büyük bir toplumsal proje olduğunda hiçbir kuşku yoktur. Bu hakkın sadece var olan nesiller için değil, gelecek nesilleri için de ulaşılabilir kılınması gerekmektedir.

# Sağlık hizmetlerinde yeni "erken sağlık" modeli

Türkiye'de sağlık hizmetleri alanında 1960'lardan bu yana büyük gelişmeler kaydedilmesine karşın, uluslararası denetleme firması Deloitte tarafından hazırlanan bir rapora göre **ülke hala Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı(OECD) ülkelerine oranla geride kalmış durumdadır. GE Healthcare Türkiye ve Orta Asya Genel Müdürü Mine Öztürk, Sağlık hizmetlerinde yeni "erken sağlık" modelini Hospital Manager'a anlattı.**

Sağlık sektörü her geçen gün yaygınlığı daha da artan zorlayıcı şartlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu zorlayıcı şartlar arasında, yaşlanan nüfus, küresel obezite salgını, erken ölümlerdeki artış, kardiyovasküler hastalıklar, diyabet ve diğer kronik hastalıklar yer almaktadır.

Yıllar boyunca, sağlık hizmetleri sektöründe ya da başka sektörlerde çalışan uzmanlar çok yakın bir zaman içinde "sağlık hizmetlerini kurtaracak" teknolojilerin ortaya çıkacağına işaret etmiştir. Ancak, Sağlık hizmetlerini geleceğe taşımak için, 2025'te kullanılmaya başlayacak teknolojileri beklemek zorunda olmadığımıza inanıyorum. Tek yapmamız gereken bugünün teknolojilerine ve çağdaş yönetim yöntemlerine bakmak ve harekete geçmektir.

Bugün, global sağlık hizmetleri içindeki kaynakların %70-80'i semptomlara dayanan, ilerlemiş hastalıkların tedavisine ayrılmıştır. Kaynakları "erken" sağlık modeline ve sağlık hizmetleri uzmanlarının hastalığı birçok tedavi seçeneğinin olduğu, mümkün olan en erken safhada teşhis etmelerine olanak sağlayacak teknolojilere kaydırmak çok daha iyi bir ilaçtır. Ayrıca ekonomi açısından da daha anlamlıdır.

### Kalp ölümleri 1. sırada... Kadınlar da Risk Altında!..

Türkiye'de ölüme sebep olan en yaygın hastalık olan kardiyovasküler hastalıkları (KVH) düşünün. Geri döndürülemez olan, beklenmedik bir zamanda ortaya çıkabilen kalp yetmezliği, Batı ülkelerinde ölüme sebep olan en yaygın hastalıktır. Kalp krizinden ölen erkeklerin %50'sinde kalp hastalığı ile ilgili görülen ilk semptom ölümlerine sebep olan kalp krizidir. KVH'ın yalnızca erkekleri etkilediği ile ilgili yanlış bir anlayış vardır. Bu yanlış anlayış nedeniyle kadınlar risk altında olmadıklarına inanır. KVH erkeklerde daha sık görülse de, cinsiyete münhasır bir sağlık sorunu değildir. 40 ila 59 yaşları arasındaki her 12 kadından 1'inde kalp hastalığı ile ilgili klinik bulgular görülmektedir. Bu sıklık oranı 65 yaşından büyük kadınlarda her 3 kadında 1'dir. Hayatta kalma şansına sahip olmak için en önemli faktör semptomların ilk görüldüğü anda tedaviye başlamaktır. Bu bağlamda "erken" kavramının önemi ortaya çıkmaktadır.

Kardiyak biyolojik gösterge, noninvazif tanısal görüntüleme, hedefsel terapiler ve IT tabanlı hastalık yönetimi gibi tanısal araçlardaki gelişmeler sayesinde ortaya çıkabilecek olan "Erken Sağlık" modeli, kardiyavasküler hastalıklarda hayatta kalma şansını iki katına çıkarma potansiyeline sahiptir.

Benzer bir şekilde, Türkiye'de kadınlarda en sık görülen ve en ölümcül olan kanser türü meme kanserinin geç safhalarında tedavisinin (dördüncü safha) maliyeti, birinci aşamada erken teşhisin hemen ardından başlayan bir tedavinin maliyetinin beş, hatta altı katıdır. Erken teşhis ve tedavide görülen hayatta kalma oranı geç safhalara oranla neredeyse üç kat fazladır.

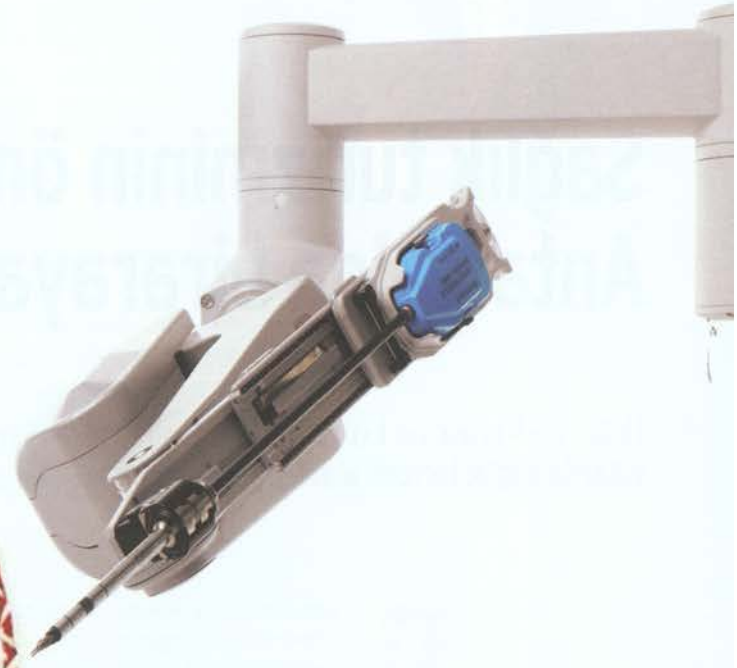
### Erken Sağlık...

GE Healthcare olarak "Erken Sağlık" modeline inanıyoruz ve bu modele yatırım yapıyoruz. Diğer sağlık şirketleri ile bizim geliştirdiğimiz teknolojiler birarada klinik uzmanların hastalarına daha ümit vaadeden seçenekler sunmalarına yardımcı oluyor. İnvazif ve noninvazif görüntüleme yöntemleri şimdiden uzmanların kardiyovasküler hastalıkların erken ortaya çıkan belirtilerinden biri olabilen plakları ve hafif vasküler değişimleri gözlerinde canlandırabilmelerine yardım ediyor. Görüntüleme ajanlarının hastalıkların erken tespiti ve teşhisinde yardımcı olacak, etkili ve güçlü araçlar olduğu her geçen gün daha da net görülüyor.

Her dönemin cerrahi tekniği daha önceki dönemin cerrahi teknik üstünlüğünü sürdürmekle birlikte yeni teknik, buluş ve teknolojilerle bu bilimi zenginleştirmiştir. Cerrahi bilim dalı çok yüksek teknoloji ile ilerlemesini sürdürüyor.

Her dönemin çini süslemesi daha önceki dönemin teknik üstünlüğünü sürdürmekle birlikte yeni teknik, buluş ve renklerle bu sanatı zenginleştirmiştir. Bu sanat dalı çok yaygın ve çok çeşitli tipteki mimari yapıtlar üzerinde büyük gelişme göstererek varlığını sürdürmüştür.





# da Vinci S HD

**ÜROLOJİK CERRAHİ JİNEKOLOJİK CERRAHİ KALP DAMAR CERRAHİSİ**
**GENEL CERRAHİ GÖĞÜS CERRAHİSİ PEDİYATRİK CERRAHİ KBB**

**www.cordamed.com**

CORDAMED
BİOMEDİKAL MÜHENDİSLİK LTD. ŞTİ.

Telefon: 0 216 384 54 14-15-16
Fax: 0 216 384 54 17
E-mail: info@cordamed.com

INTUITIVE
SURGICAL

# Sağlık turizminin önde gelenleri Antalya'da biraraya geliyor

İklimi, doğası ve kültürel mirasıyla her yıl milyonlarca turisti misafir eden Türkiye, **son yıllarda sağlık turizmi alanında da önemli adımlar attı.**

Başta Amerika ve Avrupa olmak üzere dünyanın çeşitli ülkelerinden, çok sayıda hasta tedavi olmak için ülkemize gelmekte. Bunda en büyük sebep, gelişmiş ülkelerde sağlık sektöründeki birçok tedavi yöntemi ve operasyonun yüksek maliyetlerde oluşu.

Artan sağlık giderleri, gelişmiş ülkelerde sosyal güvenlik kurumlarını yeni çözüm arayışlarına yöneltmiş ve bu sıkıntıları aşmak amacıyla başta sosyal güvenlik kurumları olmak üzere devletler; vatandaşlarının ihtiyacı olan tıbbi hizmetleri daha uygun fiyata yüksek kalitede sunan ülke arayışına girmişlerdir.




Özellikle 1990'lı yıllardan itibaren ülkemizde kamu sağlık hizmetlerine ilaveten özel sektörün de sağlık hizmetlerine ciddi yatırımlar yapmasıyla, gelişmiş ülkelerin standartlarıyla yarışabilecek düzeye gelinmiş bu da ülkemizi "sağlık turizmi"nde ön sıralara taşımıştır. Ülkemizde sağlık turizmini geliştirmek amacıyla sağlık ve turizm sektöründen üyeler tarafından kurulan Sağlık Turizmi Geliştirme Derneği, 2005 yılından bu yana çalışmalarına devam ediyor.

Derneğin en önemli hedefleri arasında, Sağlık Turizmi hizmeti veren kurum ve kuruluşların işleyişinin, standartlarının belirlenmesi, yurt içi ve yurt dışı araştırma ve geliştirme çalışmaları yapılması, ülkemizde sağlık turizminin çeşitlenmesi ve geliştirilmesi için toplantı, kongre, organizasyon faaliyetleri düzenleyerek ulusal ve uluslararası işbirliği, dayanışma konularına yardımcı olmak yer alıyor. Sağlık Turizmini Geliştirme Derneği, 27 Şubat- 2 Mart 2009 tarihleri arasında, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Sağlık Bakanlığı'nın katkılarıyla Antalya'da, II. Uluslararası Sağlık Turizmi Kongresi'ni düzenliyor. II. Uluslararası Sağlık Turizmi Kongresi, medikal turizmi ile ilgili sağlık kuruluşlarını, kaplıca işletmelerini, otelleri, turizm firmalarını, SPA ve talossoterapi işletmelerini ve yaşlılıkla ilgili kuruluşlar ile sağlık turizmi işletmeciliğinin sorunlarının muhatabı olan resmi kurumların üst düzey yetkililerini bir araya getirecek. Sağlık turizmiyle ilgili tüm konular uzmanlarınca detaylı olarak ele alınacak; daha spesifik konular ise çalıştaylar da tartışılacaktır.

Geçtiğimiz yıl Sağlık Bakanı Prof. Dr. Recep Akdağ tarafından açılışı yapılan I. Uluslar arası Sağlık Turizmi Kongresi 3 gün sürmüş; 53 yabancı katılımcı, 25 ayrı ülkeden yetkilileri ve sektör temsilcisi kongrede bir araya gelmişti.

hospital
# manager

## Yılın Başarılı Sağlık Girişimcisi ve Yöneticisi Ödülleri

Hospital Manager dergisi her yıl sağlık sektöründe başarı gösteren yönetici ve girişimcileri ödüllendiriyor. Sağlık sektöründe işletmeci ve yönetici olarak çalışanlar bu ödüllere bizzat başvurabiliyor ya da aday gösterilebiliyorlar.



**Ödülün Amacı**

Ülkemizde sağlık sektöründe başarılı yöneticileri teşvik etmek ve sağlık kuruluşlarında yönetim becerilerinin gelişimini desteklemektir.

**Kimler Katılabilir**

Kamu ya da özel sağlık kuruluşlarında yönetici pozisyonunda bulunan tüm çalışanlar ve özel sektör girişimcileri bizzat başvurabilir ya da aday gösterilebilir.

**Başvuru Yöntemi**

Başvurular kişinin kendisi ya da aday gösteren tarafından adayın aşağıda değerlendirme kriterlerinde belirtilen tüm özelliklerini içeren dosyasını yedi kopya olarak 30 Eylül 2008 tarihine kadar aşağıdaki adrese ulaştırması yeterli olacaktır.

**Başvuru Adresi**

Hospital Manager
Kuleli Sokak No: 57-1 G.O.P. Ankara Tel: (312) 446 9114

**Son Başvuru Tarihi**

30 Ekim 2008

**Ödül Kategorileri**

1 Yılın En Başarılı Sağlık Yöneticisi
2 Yılın En Başarılı Sağlık Girişimcisi
3 Yılın En Başarılı Kamu Sağlık Yöneticisi
4 Yılın En Başarılı Hemşire Yöneticisi

**Ödül Gecesi**

Ödüller Kasım 2008'de İstanbul'da düzenlenecek gecede sahiplerine ulaştırılacaktır.

**Ödül Kriterleri**

i) Yöneticinin eğitim geçmişi, aldığı yönetim eğitimi, katıldığı seminerler, eğitimler, kongreler ve konferanslar
ii) Yöneticinin sağlık yönetimiyle ilgili yayınları, verdiği konferanslar, eğitimler, seminerler ve yaptığı konuşmalar
iii) Yöneticinin profesyonel ve sivil toplum kuruluşu üyelikleri
iv) Yöneticinin kuruluşuna/topluma kazandırdığı başarılar; yenilikler, gelir artışı, büyüme, ödül, vb.
v) Girişimcinin ortaya koyduğu büyüme, gelir artışı, ödüller

**Ödül Jüri Üyeleri**


Prof. Dr. Barış Diren


Prof. Dr. Metin Çakmakçı


Prof. Dr. Melih Bulut


Yaşar Yıldırım


Bülent Kiymir


Oğuz Engiz


Meri Bahar

RÖPORTAJ

# Sağlıkta Bilişim Teknolojileri

Tıp Bilişim Derneği Başkanı Osman Saka, birçok batılı ülkeyle aynı hız ve etkinlikle hayatımıza giren **Bilişim Teknolojileri'nin sağlık sektörüne etkileri, sağladığı yararlar ve bugün itibariyle gelinen son noktayı değerlendirdi.**

**Sağlık sektöründe bilişim çalışmalarını nasıl değerlendiriyorsunuz? Mevcut çalışmalar yeterli mi hangi alanlarda daha fazla çalışma yapılmalı?**

Ne yazık ki sağlık sektöründeki bilişim çalışmalarının büyük bir çoğunluğu Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) adı altında salt faturalama, stok kontrol ve personel yazılımı olmaktan öteye gitmemektedir. Bunlar birbirinden bağımsız ve birbirleri ile uyumsuz olarak sağlık bilgi standartlarından yoksun yazılımlardır. Gerçek anlamda SBYS nin Sağlık Bilgi Standartlarını ve Klinik karar destek sistemlerini bünyesinde taşıyan doğuştan sonsuza dek yaşatılabilecek Elektronik Sağlık Kayıtları(ESK) nın tüm özelliklerini taşıyan yapıda olmalıdır.


Osman Saka

**Bilişim sektörünün sağlık sektörüne katkıları hakkında düşünceleriniz nelerdir?**

Sağlık sektörünün içinde bulunduğu sorunların en temel nedenlerinden birisi bilgi üretememesi, üretilen bilgileri yerinde ve zamanında kullanamamasıdır. Bu sorun, bizi, sunduğumuz sağlık hizmetleri yönünden ülkeler arası sınıflamada geri kalmış ülkeler sınıfına sokmaktadır. Sağlık sektörünü içinde bulunduğu bu tablodan düze çıkaracak önemli kaynaklardan birisi ise sağlıklı veri ve bilgi üretecek alt yapıyı oluşturmaktır. Çünkü sorunları bilmenin, bunlar için çözüm üretmenin, bu çözümlerin karar organlarınca kullanılmasının ve sonuçlarını izlemenin, güvenilir tanı ve tedavi yöntemlerini geliştirmenin tek koşulu sağlıklı veri ve buna bağlı olarak sağlıklı bilgi üretmektir. Tüm bu zor ve karmaşık yoldan hedefe ulaşmanın aracı ise Bilişim Teknolojileridir. Birçok batılı ülkeyle aynı hız ve etkinlikle hayatımıza giren Bilişim Teknolojilerini sağlık bilgi standartlarıyla ve bu alanda yetişmiş insan kaynaklarımızla aklımız ve sağduyumuzla bu sektörün hizmetine sunabilirsek sorunları aşmada daha güçlü ve etkili oluruz. Son birkaç yılda bu sektörde bazı hareketlilikler yaşanmaktadır.

**Bu alanda yapılan çalışmalar sağlık sektörüne ne gibi katkılar sağlar?**

Daha verimli daha kaliteli ve tabana yayılmış sağlık hizmeti sunmanın ortamını yaratır. Bunlara ek olarak kaynaklarımızın doğru kullanımı ile elde edilecek kazanımlar ülkenin başka sorunlarının çözümünde kullanılabilir.

**Sağlık kayıtlarının elektronik ortamda saklanması ve entegrasyonu hastanelere ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır?**

Sağlık sektöründeki kurumsal ve operasyonel uygulamaları, çağdaş bilişim teknolojisi ortamına aktararak, kağıt tabanlı yönetim ve çözüm sistemini bilgi tabanlı yönetim sistemine dönüştürebiliriz. Bu yolla kişisel ve önlenebilir hatalar azalacak verilecek sağlık hizmetinde hız ve kalite artacak, yaşam boyu değil gelecek nesillerin tanı ve tedavisinde kullanılacak veri ve bilgiye ulaşılacak sağlık personelinin zamanının büyük kısmını kayıt tutmakla ve bireysel iletişimle harcamayıp hasta bakımına ve bilimsel çalışmalara ayırması olanağı sağlanacaktır. Ayrıca Tıp bilimi usta çırak ilişkisinden kanıta dayalı uygulamalara geçecektir.

**Tıp Bilişim Derneği'nin sağlık sektörüne yönelik çalışmaları ve katma değeri hakkında bilgi verebilir misiniz?**

Derneğimiz, Bilişim teknolojilerinin sağlık alanında doğru ve verimli kullanımına katkı sağlayarak ülkemizde sağlık bakımı ve sağlık yönetiminin iyileştirilmesine, önlenebilir tıbbi hataların azaltılmasına Tıp Bilişimi kavramının ülke geneline yayılmasına ve toplumun bilinçlenmesine yönelik bakış açısını güçlendirerek daha kaliteli sağlıklı yaşam ortamını yaratma çabası içindedir. Bu çalışmalarla sağlanan katma değer ölçülemeyecek boyuttadır. Çünkü yaşama hakkının ve kaliteli yaşamın değerini ölçmek olası değildir.

hospital manager

sağlık profesyonelinin dergisi

# ilan ve abonelik için:

## 0312 446 91 14
## www.uhs-tr.com




**Sağlık Profesyonellerinin Dergisine BUGÜN ABONE OLUN, sağlık sektöründeki gelişmelerden anında haberdar olun!**

Ad/Soyad : .....

Kurum/Kuruluş : .....

Adres : .....

: .....

Tel : ..... e-mail: .....

Lütfen bu formu aşağıdaki banka hesaplarından herhangi birine yatırmış olduğunuz abonelik ücreti dekontunu da ekleyerek 0312 446 91 17 nolu faksa gönderiniz.

**Hesap Numaraları:**
**Garanti Bankası** Emek Ankara Şb. No: 778-6299330
**İş Bankası** Köroğlu Ankara Şb. No: 4234-0325584
**Yapı Kredi** G.O.P. Ankara Şb. No: 822-81481601
*Diğer ödeme şekilleri için lütfen 312 446 91 14 numaralı telefonu arayınız.*

uhs Yayıncılık Ltd. Şti.
Kuleli Sokak No: 57/1 G.O.P / Ankara
Tel: 0312 446 91 14 • www.uhs-tr.com

# Genel Sağlık Sigortası esasta prim bazlı bir sistem olarak uygulanabilecek mi?

## Dr. S. Haluk Özsarı



5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Yasası üzerinde yapılması düşünülen değişiklikler, geçtiğimiz yıl 27 Kasım'da Bakanlar Kurulu tarafından TBMM'ne sevk edilmişti, yaklaşık 5 ay süren Komisyon ve Genel Kurul aşamalarından sonra, 17 Nisan 2008 tarihinde TBMM'nde kabul edildi ve 8 Mayıs 2008 tarihli Resmi Gazete'de yayınlandı. O tarihten bu yana da, 5754 sayılı bu yasada öngörülen tarihlerde aşama aşama uygulanmaya başladı. Bu arada, yasanın bazı maddelerinin iptaline yönelik Anayasa Mahkemesi'ne geçtiğimiz Haziran ayında başvuru yapıldı. 5754 sayılı yasa, "Kamu İdaresi sağlık hizmet sunucuları dışındaki sağlık hizmeti sunan sözleşmeli kurumlara Sosyal Güvenlik Kurumu Fiyat Listesi'nin bir katına kadar alınabilecek ilave ücret tavanını belirlemeye Bakanlar Kurulu yetkili kılınmaktadır" ve ayrıca, "Kamu idaresinde diye tanımlanan hastanelerden yaptıkları hizmetin faturalarının ve bu faturaların dayanağı belgelerin istenmeden götürü bedel üzerinden hizmet alınacağı" hükümlerini getirmiştir. 2006 yılında çıkan 5510 sayılı Kanun'un 73. maddesinin bu şekilde değiştirilmesi; sadece kamu idaresi hizmet sunucuları diye tanımlananların dışındaki sağlık kuruluşlarını değil, tüm sağlık sektörünü olumsuz etkileyebilecektir. Çünkü bu değişiklik, yasanın verdiği yetki çerçevesinde Bakanlar Kurulu Kararı ile yüzde otuz olarak düzenlenmiştir. Bu düzenleme; bir yandan sağlık alanında teknoloji yoğun yatırımların yapılmasını ortadan kaldırabilecek, öte yandan da hizmeti kullanan vatandaşlarımızın sağlık hizmet talebine uygun sağlık kuruluşu seçiminde kısıtlama oluşturabilecektir. Buna, bir de kamu idaresinde diye tanımlanan hastanelerden "yaptıkları hizmetin faturalarının ve bu faturaların dayanağı belgelerin istenmeden götürü bedel üzerinden hizmet alınacağı" hükmünü eklersek daha da vahim bir tabloyla karşılaşma riskimiz artabilir. Bunun bir nedeni de; "buna ilişkin usul ve esasların Sağlık Bakanlığı ile müştereken belirleneceği" hükmüdür.

Sosyal güvenlik kurumları tarafından uygulanan geri ödeme mekanizmalarının; sağlık hizmetlerinin verimliliğine, kalitesine, harcama miktarına ve erişimine büyük etkisi vardır. Dolayısıyla, "Neyin ödemesini yaparsanız onu alırsınız" diyen ünlü sağlık ekonomisti Mark Roberts'ın dediği gibi, yeni değişiklikle getirilen "götürü usulde fatura olmaksızın kamu idaresindeki hastanelere ödeme yapılması" kuralı; sunulan hizmetin kalitesi, maliyet azaltmaya etkisi, yönetim giderleri, teknik verimliliğe ve tahsisat verimliliğine ve Hakkaniyete etkisi olmak üzere 5 kriterde değerlendirilmelidir.

Bu değerlendirmede, en zayıf kalan yan; hizmetin kalitesi, hakkaniyeti ve verimliliğidir. Bu yöntem; parasal maliyeti azaltma ve yönetiminin kolay olması avantajlarına sahiptir, ama uzun dönemde sağlık hizmetlerinin sonuçlarına hatta akıbetine yönelik çok da fazla olumsuz sonuçlar doğurabilecektir. İşte o zaman "sağlık sisteminde verimlilik ve kalite sadece özel sektör için mi gerekli?" diye soranlara verecek tatminkar bir cevabınız olamaz. Hatta, "Genel Sağlık Sigortası için niye prim topluyoruz? Kayıt dışılığın fazla olduğu, gelir dağılım bozukluğunun yüksek olduğu ülkelerde prim ödeyenlerin sayısı az olur, gelin bu sistemi prim bazlı değil vergi bazlı yapalım" diyenleri de haklı çıkarmış olursunuz.

Bu da yetmez, sadece kamu hastanelerine uygulanacağı söylenen bu tür bir ödeme modeli ile sağlık sektöründe, "Değil 3-5 yıl öncesine yoksa 1980'li yıllara mı geri dönüyoruz" endişesini dillendirenlerin sayısını da hızla arttırmış olursunuz.

Genel Sağlık Sigortası bir finansman modeli'dir. Bu model, daha iyi bir sağlık düzeyine ulaşmamıza katkı sağlamalıdır. Onun için de, hep altını çizmeye ısrarla devam edeceğim gibi; **sürdürülebilir, öngörülmeyen maliyetlerle karşılaşmayan, kamu/özel ayrımı yapmadan "Kamu Yararı" sağlayacak özelliklere sahip olmalıdır.** Öngörülemeyen sağlık harcamaları artışı ve daha da kötüsü sağlık durumumuz gerilediğinde; "Genel Sağlık Sigortamız var ama..." diyen kimselerin kuracağı cümleler artabilecek ve belki de insanlarımızı "neye yaradı" diye düşündürtmeye başlayabileceğiz.

KAYNAKLAR:

1. City of London College Uzmanları Tahmini, Hospital Manager Dergisi, Sayfa:48, Ankara, Nisan 2008.
2. Tokat, M., Türkiye Sağlık Harcamaları ve Finansmanı 1992-1998, Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü Yayını, Ankara, 1999.
3. OECD Health Data, 2007.
4. 8 Mayıs 2008 tarihli Resmi Gazete; 17 Nisan 2008 tarih ve 5754 sayılı yasa.

# Defne, insan hayatı için sinyal veriyor

Defne Bilgi İşlem, AlarmUS - Medikal ürünü ile sağlık sektöründe bir ilki gerçekleştirdi. Acil durumlarda birçok iletişim kanalından anında ilgili tüm ekibe haber veren sistem, **insan hayatındaki zamanın önemini bir kez daha gözler önüne seriyor.**

Acil durumlarda en önemli ihtiyacın müdahale süresini kısaltıp, ilgili kişilere hızlı, güvenilir ve kesin olarak erişmek ve durum hakkında bilgi verilmesini sağlamak, olması gerektiğini göz önünde bulunduran Defne Bilgi İşlem, AlarmUS-Medikal Sistemi ile birçok hastanede farklılık yaratıyor. AlarmUS Medikal Bildirim Sistemi, acil durumlarda müdahale süresini kısaltarak, ilgili sağlık personeline daha hızlı, daha güvenilir yoldan erişerek sağlık sektöründe zamanı kısaltıyor.

Defne tarafından geliştirilen AlarmUS Çağrı Bildirim Sistemi kapsamında özellikle, tıpta 'Code Blue' olarak adlandırılan hastanın kalbinin durduğu ve acil elektroşok gereken anlarda devreye giren alarm sistemi önem taşıyor. Hastaneler için uyarlanan, AlarmUs Hemşire ve Code Blue Çağrı Bildirim Sistemi ile yaşanmakta olan problemlere etkin ve acil çözüm sağlanıyor. AlarmUs Hemşire ve Code Blue Çağrı Bildirim Sistemi, hayati önem taşıyan çağrıların özellikle Code Blue gibi bir ekip tarafından anında müdahalenin söz konusu olduğu durumlarda önem kazanıyor. AlarmUs Hemşire ve Code Blue Çağrı Bildirim Sistemi bu gibi zamanlarda hemşire ve doktorlara acil bilgi iletilmesinde yaşanan aksamalar nedeniyle meydana gelebilecek hasta kayıplarını engellenmesi ve zamanında müdahale edilebilmesi amacıyla projelendirildi.

AlarmUS acil çağrı sisteminde takip edilen hasta ekibini hasta verilerinde değişme olduğu anda ekip hastanenin neresinde olursa olsun telefonla arayarak ya da sms ileterek bildirimde bulunuyor. Sistem ayrıca hastane içi anons sistemini devreye sokuyor. Sistemin bir diğer özelliği ise hastane servis seviyelerini kontrol altında tutmak amacıyla tüm sinyal ve müdahaleleri rapor ve istatistiklerle saklıyor olması.

7 gün 24 saat hızla ve güvenle çalışan bu hizmet sayesinde hastalar yattıkları yerlerde sabit monitörlerden izlenebildikleri gibi hastalar dolaşırken ya da odalarının dışına çıktıklarında da monitörlerden izlenebiliyor. Böylelikle yatarken ya da dolaşırken ortaya çıkabilecek ritm sorunları da tanımlanabiliyor.

Sağlık kuruluşlarına değer katacak olan Defne AlarmUS-Medikal sistemi, hastanelerin mevcut sistemlerine, yangın alarmı, gaz alarmı, elektrik jeneretörlerine ve güvenlik sistemlerine de entegre edilebiliyor.



Oğuz Haliloğlu

# NHS'den Sınır Ötesi Outsourcing

Çağda Zırh



Globalleşmenin bir sonucu olarak outsourcing hizmetlerinin de sınırlar ötesinden karşılanması ve diğer bir deyişle "off shore" edilmesi artık mümkün. Avrupa ve Amerika'da artan bir kesimin özellikle bilişim teknolojileri, veri girişi ve müşteri hizmetlerini gelişmekte olan ülkelerden taşere etmeye başladığını görüyoruz. Sağlık alanında da bunun en güncel örneklerinden biri olarak İngiliz sosyal sağlık kurumu olan NHS'i gösterebiliriz. Nitekim uzun bekleme sıralarına çözüm getirmek amacı ile hastaları İngiltere sınırları dışındaki hastanelerde tedavi ettirmeye başlayan NHS, şimdi de outsource ettiği hizmetlerin bir kısmını sınırları dışına, iş gücü maliyetlerinin düşük olduğu Hindistan'a taşımaktadır.

**Avrupa ve Amerika'da artan bir kesimin özellikle bilişim teknolojileri, veri girişi ve müşteri hizmetlerini gelişmekte olan ülkelerden taşere etmeye başladığını görüyoruz.**

Bu konu ile ilgili ilk önemli adım 2004 yılında NHS ile Xansa firmasının finansal, muhasebe ve bürokratik hizmet alanları için ortak girişimde bulunmaları ile atılmıştır. İngiltere ve Hindistan'da iki ayrı merkezi bulunan Xansa firması ile yapılan kontrat gereğince, NHS outsource ettiği hizmetlerin yüzde 37'ye kadarlık kısmını Hindistan'dan karşılanmasını kabul etmiş ve bu girişim ile gelecek on yılda elde edeceği tasarrufun 3 bin GP ya da 12 bin hemşirenin yıllık maaşına eşdeğer olduğunu açıklamıştı.

2007 yılında Sağlık Bakanlığı yetkilileri Xansa Hindistan ofisine yaptıkları ziyaret ile NHS'e hizmet veren 250 kişilik ekibi denetleyerek Hindistan'dan outsource edilen yüzdenin yüzde 60'lara kadar arttırılmasını düşündüklerini belirttiler. Aynı yıl içinde yapılan yeni bir anlaşma ile NHS bordro hizmetlerinin bir kısmı da bu firma aracılığı ile karşılanmaya başlanmıştır. İngiliz basınında ön sıralarda yer alan konu ile ilgili Xansa firması yaptığı açıklamalarda, elektronik ortamda taratılıp Hindistan'a işlem görmeye gönderilen dökumanların NHS giderlerini büyük ölçüde düşüreceğini öngörerek, 6 yıllık ek anlaşma süresince yaklaşık 5 milyon poundluk bir gider tasarrufu sağlamayı garanti ettiğini vurgulamıştır.

Öte yandan, İngilterenin en büyük kamu sendikası olan Unison bu konuya oldukça temkinli yaklaşmakta. Öyle ki 2006 yılında çeşitli hastaneler tarafından Hindistan, Güney Afrika ve Filipinlerden"off shore" edilen medikal sekreterya hizmetlerinde çeşitli ciddi sorunlarla karşılaşılmıştı. Hasta raporlarının daktilo edilmek üzere adı geçen ülkelere gönderilmesi sonrasında kritik tıbbi terimlerde hatalar ortaya çıkmış ve Unison konuyla ilgili derinlemesine araştırma yaparak bu hizmetlerin outsource edilmesinin hasta sağlığı açısından ciddi tehdit içerdiği görüşüne vararak kınamıştı.
Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan son açıklamayla da Unison, Hindistan'dan alınacak hizmet yüzdesinin arttırılmadan önce görüşlerinin alınmadığı konusunda tepkisini dile getirmiştir.

Sonuç olarak, gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasındaki emek giderleri farkından faydalanarak elde edilecek tasarrufun boyutlarının büyük olduğunu görmekteyiz. İngilizce bilen, yetişmiş elemanları ile Hindistan gibi ülkeler yurtdışında açtıkları ofis ve temsilcilikler aracılığıyla kamusal ve özel sektörde geniş bir yelpazeye hitap ederek, düşük maliyetli işgücünü daha da ulaşılabilir hale getirmektedir.
Öte yandan işgücünün birbirinden bağımsız parçalara bölünmesi, NHS örneğinde olduğu gibi, özellikle ülke dışından alınan outsourcing hizmetlerinde aynı kalite standartlarının sağlanması açısından daha zor ve yüksek maliyetli olabilir. Ek olarak bu şekilde taşere edilecek hizmetler ile iş gücünün sınırlar dışına kayması ve ülke içindeki istihdamın azaltılması başta sendikalar olmak üzere büyük kesimin dikkatini çekecektir.

# Sağlık Kuruluşlarında Planlama

Planlama, İşletmelerin hem ticari hem de finansal amaç ve hedeflerinin belirlenmesi için uygun faaliyet planlarının hazırlanmasıdır. Planlamanın yapı taşlarını; bütçeleme ve bütçe performans takibi, finansal ve istatistiksel raporlama, fizibilite çalışmaları, maliyet analizi ve hizmet fiyatlandırma çalışmaları oluşturmaktadır. Hastanelerde etkin Planlama için; istatistiki veri toplama sisteminin etkin çalışır olması (uygun program altyapılarının oluşturulması, verilerin sağlıklı toplanması, veri girişlerinin eksiksiz yapılması, vb.), kapasite çalışmasının yapılmış olması (fiziki ve kullanılabilir kapasitenin hesaplanması -acil/ayaktan/yatan) ve varsayımların oluşturulması (hasta sayıları, ortalama gelir, vb.) gerekir.

**PLANLAMA**

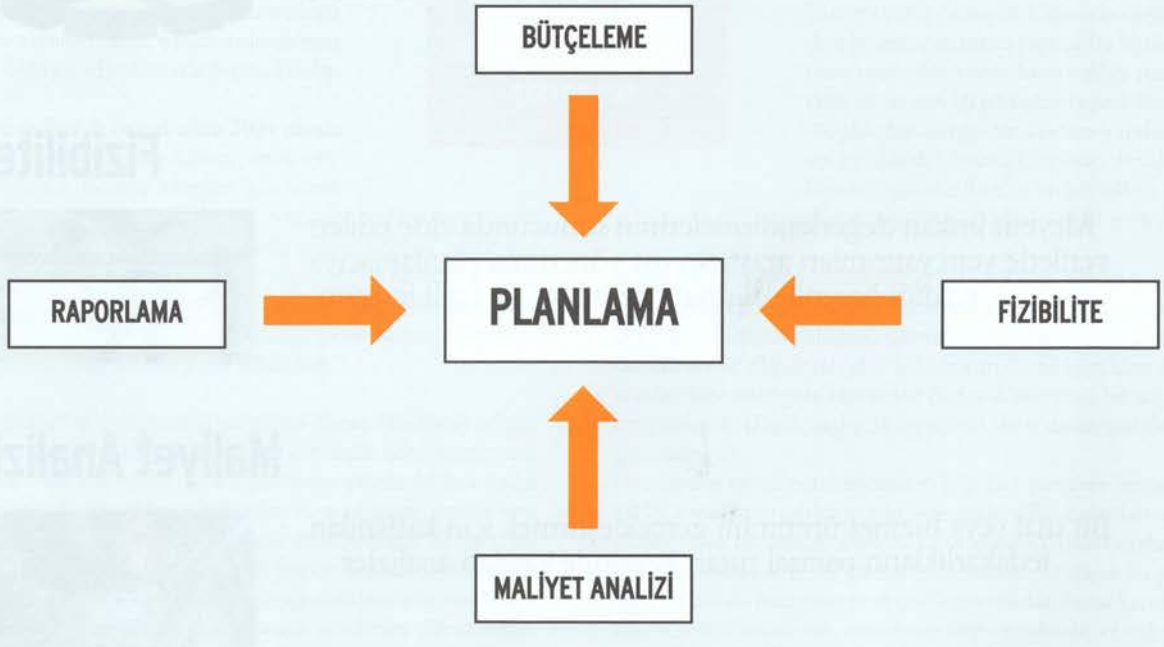
- **Bütçeleme**
  **Bütçenin hazırlanması, performansının takibi ve revizyonu**

- **Raporlama**
  **İstatistiksel ve finansal çıktıların karşılaştırmalı olarak raporlanması**

- **Maliyet Analizi**
  **Hizmet maliyetlerinin analizi ve fiyatlandırma altyapısının oluşturulması**

- **Fizibilite**
  **Yeni yatırımların, açılacak yeni bölümlerin ya da alınacak yeni bir ekipmanın maliyet etkililiğinin hesaplanmasını kapsamaktadır.**

Ortak bir amaç belirlemek, koordinasyonu ve kontrolü sağlamak, zamanlama yapmak, kimin neden sorumlu olduğunu belirlemek, birlikte daha etkin çalışmayı sağlamak için; amaçlarımıza, çıkarlarımıza ve ulaşılabilir kaynaklara en uygun etkinlikleri seçmemize yardımcı olacağı için; çalışmalarımızı değerlendirmek, deneyimlerimizden ders almak ve geleceğe dönük bir çerçeve edinebilmek için;






City of London College

# Hastanelerde Planlama Departmanı Görevleri

- Yıllık Faaliyet Bütçesini hazırlar;
  Böylece belli bir dönem için kaynaklarını nerelerden elde edeceği ve en etkin bir şekilde nerelerde kullanacağını gösterir.

- Tahmini Bütçeleri hazırlar;
  Böylece hesap verme sorumluluğu getirir.

- Gereken durumlarda Revize Bütçe çalışmalarını yapar;
  Böylece işletme amaçlarına ve hedeflerine ulaşmada en etkin yolu belirler.

- İş Planlarını hazırlar;
  Böylece kurgulanan sistem ile daha akılcı ve sağlıklı sonuçlar elde eder.

- Senaryo Analizleri yapar;
  Böylece mevcut olanaklarla neler yapılabileceğini ve bu konudaki en doğru ve verimli yolu belirler.

- Aylık Faaliyet Raporları ile Hastane Faaliyetlerini ve Bütçe Gerçekleşmelerini takip eder;
  Böylece hedeflenen durum ile gerçekleşen durum arasındaki sapmaları ve nedenlerini tespit ederek gerekli düzeltme işlemini yapar ve ileriye yönelik önlemini alır.

- İstatistiki bilgileri tutar ve bir tür veri bankası görevi görür;
  Böylece kurumsal amaçlarını ve hedeflerini tespit eder.

- Maliyet kar-zarar analizi yapar;
  Böylece kaynakların etkin kullanılıp kullanılmadığını izler.

- Hizmet fiyatlandırması yapar;

- Tıbbi Bölümlerin performans analizlerini yapar;
  Böylece geçmiş deneyimlerimizi analiz ederek ders almamızı ve varılan durumu anlayarak faydalanmamızı sağlar.

- Fizibilite etütleri yapar;
  Böylece yönetimin sağlıklı ve doğru karar vermesine yardımcı olur.

## BÜTÇELEME

Bütçe, işletmenin amaçlarına ve politikalarına uygun olarak işletme yönetimi tarafından hazırlanan gelecek dönem faaliyetlerini ve sonuçlarını parasal ve sayısal olarak ifade eden raporlara denir. Etkin Bütçeleme Sürecinin Oluşturulması için; üst yönetimin işletmenin ilgili planlama dönemi için hedeflerini açık bir şekilde ortaya koyması; amaç ve hedefler ortaya konulduktan sonra yönetimin, bütçe hedeflerini benimsetebilmesi için bütün bölümlerle işbirliği içinde olması ve bilgi alışverişi yapması gerekir.

Bütçe ve Planlama kuruluş karlılığının artırılmasında en önemli araçlardan biridir. Dinamik bütçe uygulaması, iç ve dış çevre analizine bağlı olarak gerçekleştirilir. Analizler iyimser, kötümser ve normal olmak üzere 3 ayrı şekilde hazırlanır. Üst yönetim işletmenin hedefini vizyonuna ve misyonuna göre netlikle belirlemelidir. Öncelikle ortak varsayımlar belirlenir. Hedefler; Adetsel Hedefler (örn. Poliklinik Kapasite kullanımına ilişkin, Yatak kapasite kullanımına ilişkin, Mevcut Personelle çalışılması ile ilgili) ve Tutarsal Hedefler (örn. %15 faaliyet karlılığı, Pazarlama Giderlerinin düşürülmesi vb.) olarak kategorileştirilebilir.




### Bütçelerin Düzenlenmesinde Dikkat Edilmesi Gereken Konular

Bütçeler geçmiş dönem verilerinden yararlanılarak ileriye yönelik tahmin esasına göre düzenlenir. Bu nedenle bütçe düzenlenirken öncelikle bakılması gereken yer işletmenin MEVCUT DURUM'udur. Bütçe işletmenin yapısına uygun olarak hazırlanır. Bütçeler belirli bir dönem için düzenlenir bu nedenle bütçe düzenlenirken bu zaman sürecine kesinlikle uyulmalıdır. Bütçe sistemi ile muhasebe sistemi arasında sağlıklı koordinasyon kurulmalı ve aylık olarak bütçe verileri ile muhasebe verileri kontrol edilmelidir. Gerçekleşmeleri takip edilecek bir bütçe hazırlanmalıdır. Bütçe hazırlanırken kaynak araştırarak bütçe dönemi ile ilgili tahmini kur, enflasyon oranı, parite çalışması yapılmalıdır. Bütçe hazırlanması takvimine uyulmalıdır. Yıl bitmeden Yönetim Kurulunca onaylanmalı ve tüm bölümlere hedefler duyurulmalıdır. İlgili birim her ay gerçekleşen ve bütçelenen olarak bütçe karşılaştırmasını yapmalı belli bir gerçekleşmenin altında kalan bölümler ile ilgili ayrıntılı değerlendirme yapılmalıdır.


City of London College

## RAPORLAMA

Faaliyet raporu içeriğini Genel İstatistikler, Mali Veriler ve Personel Verileri oluşturur.

### Faaliyet Raporu İçeriği

- **Genel İstatistikler**
  - Ayaktan Hasta Sayısı
  - Ameliyat Sayısı
  - Yatan Hasta Sayısı
  - Radyolojik Tetkik Dağılımı
  - Gastroenterolojik Tetkik Dağılımı v.b.
- **Mali Veriler**
  - Gelir-Gider Takibi
  - Ayrıntılı Gelir Gerçekleşmesi
  - Acil / Ayaktan / Yatan Hasta bazında gelir
  - Gelirin Peşin ve Kurumlar bazında dağılımı
  - Aylık / Yıllık Karlılık Oranları
  - Envanter Değerlendirme
  - Demirbaş Alımları
  - Nakit Akış v.b.
- **Personel**
  - Personel Dağılımı
  - Personel Sayısı ve Devir Hızları
  - Personel Maliyeti v.b.

### FİZİBİLİTE = YAPILABİLİRLİK

- Fizibilite çalışması bir projenin mevcut imkanlar içinde yapılıp yapılamayacağının araştırılmasıdır.
- Fizibilite çalışması, ilgili projeye ilişkin finansal ve sayısal verilerin değerlendirilmesini sağlar ve yatırımcıya projenin avantaj ve dezavantajlarını gösterir.

### FİZİBİLİTE ÇALIŞMASI İÇERİĞİ

- Özet
- Projeyle ilgili detay bilgi
- SWOT Analizi
- Kaynak İhtiyacı
- Yatırım tutarı
- Projenin üreteceği gelir ve diğer giderler
- Finansal Rasyolar (IRR, Payback Period, NPV v.b.)

# MALİYET ANALİZİ

**Maliyet,** bir mal veya hizmet üretimini gerçekleştirmek için katlanılan fedakarlıkların parasal tutarıdır. İlk madde ve malzeme giderleri, işçi ücret ve giderleri, genel yönetim giderleri maliyetin unsurlarıdır. Maliyet analizi; toplam ve birim maliyetlerini belirlemek, gider denetimlerini sağlamak, planlamaya ve özel finansal kararların alınmasına yardımcı olmak gibi nedenlerle yapılır.

## Maliyet Verilerinin Toplanması:

Maliyet verileri, EŞ ZAMANLI KAYIT YÖNTEMİ kullanılarak toplanmalıdır. Eş zamanlı kayıt yöntemi, giderleri doğdukları anda Fonksiyonları, Yerleri, Türleri açısından muhasebe sistemi içinde izlemeye alan bir yöntemdir. Bu aşama 1. Dağıtım aşaması olarak da adlandırılıp, giderler gider yerlerine doğrudan veya önceden belirlenen dolaylı dağıtım ölçütleri ile dağıtılırlar.

## Toplam Maliyetlerin Belirlenmesi:

Bu aşamaya 2. Dağıtım aşaması da denilir. Hastanedeki yardımcı hizmet gider yerlerinde 1.Dağıtım esnasında biriken giderlerin ilgili gider yerlerine dağıtım aşamasıdır. Bu aşamada Basit Dağıtım Yöntemi, Kademeli Dağıtım Yöntemi, Matematiksel Dağıtım Yöntemi, Çapraz Dağıtım Yöntemi ve Planlı Dağıtım Yöntemi olmak üzere 5 adet dağıtım yöntemi kullanılır.

## Birim Maliyetlerin Belirlenmesi:

Maliyetlerin ürünlerle ilişkilendirilme aşamasıdır. Bu aşama 3. Dağıtım olarak da adlandırılır. Alt düzeyde, hasta günü, hasta yatağı ve hasta birim maliyetleri hesaplanır. Orta düzeyde klinik, poliklinik, laboratuvar, ameliyat, doğum, tedavi ve eğitim hizmetleri birim maliyetleri hesaplanır; (Departmantal BM Hesaplanması). Üst düzeydeki birim maliyetler ise hastalık birim maliyetleri olarak hesaplanır; (DRGs Maliyetleri, Hasta Maliyetleri)

## Maliyet Analizlerinin Yapılması:

Maliyet-Hacim-Kar Analizleri (Cost Volume Profit Analysis), Maliyet-Etkilik Analizleri (Cost-Effectiveness Analysis), Maliyet-Fayda Analizleri (Cost-Benefit Analysis), Maliyet-Minimizasyon Analizleri (Cost-Minimization Analysis), Maliyet-Kullanım Analizleri (Cost-Utilty Analysis)

## Maliyet Analiz Sonuçlarının Raporlanması:

Hastane üst yönetimine yapılacak raporlama; Aylık maliyet raporları, Yıllık maliyet raporları, İşletme bütçeleri için maliyet projeksiyonları v.b. Üst kuruluşa yapılacak olan raporlama; Üçer aylık maliyet raporları, Yıllık maliyet raporları v.b.



City of London College

# e-Sağlık / Tele Sağlık'ta birey-hastane-doktor birarada

Bilişim Zirvesi '08 çerçevesinde gerçekleşecek e-Sağlık/Tele Sağlık Konferansı ve Tematik Bölümü'nde **sağlıkta son teknolojiler tartışılırken sektörün çıtasını yükseltecek uygulamalar da paylaşılacak.**

Sağlık Bakanlığı'nın SağlıkNet projesinin tamamlanmasının ardından gerçekleşecek Bilişim Zirvesi '08, sağlık sektöründe bu konuda farkındalık yaratacak. Sağlık Bakanlığı'nın hayata geçirmeyi hedeflediği Ulusal Sağlık Bilgi Sistemi'nin alt yapısını oluşturan e-Sağlık/Tele Sağlık konularının bireylere indirgenerek paylaşıldığı platformda sektör otoriteleri Türkiye'nin yeni sağlık yapılanmalarını ve sağlık bilişimini tartışacak. e-Sağlık/Tele Sağlık Konferansı ve Tematik Bölümü sağlık sektörüne değer katacak, yön verecek çalışma ve proje örneklerinin paylaşılması için fırsat sunacak.

İnterpromedya tarafından 'İşini yeniden keşfet!' konsepti ile gerçekleşecek Bilişim Zirvesi '08 kapsamında 10 Ekim 2008 tarihinde TÜYAP Beylikdüzü Fuar ve Kongre Merkezi'nde düzenlenecek e-Sağlık/Tele Sağlık Konferansı ve Tematik Bölümü'nde sağlık sektöründe yaşanan teknolojik gelişmeler masaya yatırılacak. Birey-hastane-doktor üçgeninin ele alınacağı konferansta dijital hastane, e-sağlıkta gelinen son nokta ve tele tıp/tele sağlık gibi dünya ile eş zamanlı gelişen ve Türkiye'de uygulanması beklenen projeler de gündemde olacak. CeBIT Bilişim Eurasia fuar alanında gerçekleşecek e-Sağlık/Tele Sağlık Tematik Bölümünde ise ziyaretçiler, konferansta paylaşılan teorik bilgilerin uygulamalarını inceleyebilecekler.

Etkinlik ile, Türkiye'de ilk defa, toplumun ve iş dünyasının bütün kesimlerine açık olarak Türkiye'nin e-sağlık uygulamaları güncel olarak katılımcılara aktarılacak. Birey-hastane-doktor ilişkisinin bilişim teknolojileriyle nasıl başarılı bir şekilde kurulabileceği, bireylerin bilişim teknolojileriyle yaşam kalitelerini istedikleri düzeyde nasıl tutabilecekleri başarılı örneklerle, etkileşimli bir ortamda sunulacak.

Sağlık sektöründe bilişimin etkin rolünün tüm yönleri ile tartışılacağı bir platform yaratacak olan e-Sağlık/Tele Sağlık Konferansı ve Tematik Bölümü'nde Sağlık Bakanlığı'nın e-sağlık hedefleri ve güncel uygulamaları, maliyet etkin dijital hastane sistemleri, kullanıcı dostu hastane yazılımları, bireye yönelik güncel sağlık uygulamaları ve sağlıkta başarılı bilişim uygulama örnekleri paylaşılacak.

e-Sağlık/Tele Sağlık Konferansı ve Tematik Bölümü'nün Sağlık Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu, kamu, üniversite ve özel sağlık kuruluşlarının yöneticileri ve uzman doktorları, özel sağlık sigortaları, ulusal ve uluslararası sağlık bilişimi şirketleri ve konuyla ilgili sivil toplum kuruluşlarının katılımıyla gerçekleşmesi planlanıyor.

**Bir bilezikle 24 saat uzaktan hasta takibi**

İnterpromedya İçerik Hizmetleri Müdürü Nuray Şuman konferansa ilişkin olarak "Sağlık çok boyutlu gelişen bir konu. e-Sağlık ile ilgili Türkiye'de yapılan toplantılar genellikle kapalı devre toplantılar oldu. Biz bu yıl Bilişim Zirvesi'nde stratejik dikey alan olarak sağlığı seçtik. Türkiye'de ilk kez e-sağlıkta hastane, doktor ve hasta olmak üzere bütün tarafları buluşturacak bir etkinlik düzenliyoruz. Konferansta teorik olarak bilgilendirilen izleyiciler, CeBIT Bilişim Eurasia fuar alanında gerçekleşecek e-Sağlık/Tele Sağlık Tematik Bölümü'nde tele-tıp/tele sağlık ile son gelişmeler konusunda uygulamalı olarak bilgilendirilecek" dedi.

Şuman ayrıca; "Sektörde çok başarılı uygulamalar var, bunlar katılımcılarla paylaşılacak. Fuarda tematik bölümde, forum alanında bireylere yönelik e-sağlık uygulamaları anlatılacak. e-Randevu, e-reçete, kola takılan bileziklerle uzaktan teşhis, tanı, tedavi ve kontrolün yapıldığı teknolojilere kadar irdelenmemiş ve yeni konular konferansta gün yüzüne çıkacak" şeklinde konuştu.



Global Health Conferences

# Sağlıkta Kalite, Performans ve Kıyaslama

## 12 - 13 - 14 Kasım 2008
## İstanbul

**İçerik:**

Günümüz sağlık sistemlerinde en kritik alanların başında performans değerlendirmesi geliyor. Finansal ve klinik sonuçların gerektiği gibi değerlendirilmesi kapsamlı niceleyici yaklaşımlar gerektiriyor. Sağlık hizmeti sunumunda yer alan işletmelerin yapıları karmaşık hale geldikçe, söz konusu değerlendirmeye esas teşkil edecek verilerin tanımı, toplanması ve işlemesi de beklenmeyen karmaşıklık boyutlarına erişiyor.

Sağlık işletmelerinin tekil veya çoklu olarak performanslarının nasıl değerlendirileceği ve değerlendirmeler sonrasında performansın iyileştirilmesine dönük neler yapılması gerektiği konularının ele alınacağı workshopta; ayrıca bu değerlendirmelerin en iyi şekilde yapılmasının temel dayanağı olan enformasyon sistemlerinin özelliklerine ve sağlık kayıtlarının tutulması ve paylaşılması ile ilgili yasal çerçeveye değinilecek.

Türkçe olarak gerçekleştirilecek workshopta, ele alınan konularda gerçek kıyaslama incelemelerinin yapılabileceği bir yazılım üzerinde gerçek verilerle çalışma olanağı sağlanacaktır.

**Moderatör: Esat N. ERYILMAZ**

## Sağlıkta Kalite, Performans ve Kıyaslama:
## "Veri Zarflama Analizinden Yararlanarak Sağlık Hizmetlerinde Performans Değerlendirme"

**Kimler Katılmalı:**

- **Pazar payını ve karlılığını artırarak büyümeyi hedefleyen tüm sağlık kuruluşu işletmecisi ve yöneticileri.**
- **Sağlık işletmeleri planlama birim sorumluları**
- **Sağlık işletmelerine yönelik uygulama yazılımı geliştiren firma temsilcileri**
- **Sağlık işletme yönetimi alanında çalışan akademisyenler**
- **"Sağlıkta Kalite" konusunda çalışmalar yapan profesyoneller ve bu alanda faaliyet gösteren kurum temsilcileri.**



**Eğitmen: Prof. Dr. Yaşar ÖZCAN**, Virginia Common Wealth Uni.

Prof. Dr. Yaşar Özcan, sağlıkta matematiksel modelleme, sağlık enformasyon sistemleri ve genel istatiksel uygulama alanlarında uzmanlaşmıştır. INFORMS'un (Institute for Operations Research and Management Science) Sağlık Uygulamaları Bölüm Başkanlığı'nı da yapmış olan Özcan'ın özellikle uzman olduğu konu veri zarflama analizinden yararlanarak hekimler ve sağlık işletmeleri için kıyaslama çerçeveleri geliştirmektir. Journal of Healthcare Management Science dergisinin kurucusu ve baş editörü olan Özcan, 2008 yılında "Health Care Benchmarking and Performance Evaluation: An Assessment Using Data Envelopment Analysis" isimli kitabını yayınlamıştır.

ProGraf.com.tr

**PROGRAM HAKKINDA AYRINTILI BİLGİ İÇİN:**
**0312 446 91 14**

**uhs eğitim danışmanlık ve yayıncılık ltd. şti.**
Kuleli Sokak No: 57/1 GOP - Ankara
Tel: 0312 446 91 14 Fax: 0312 446 91 17
info@uhs-tr.com • www.uhs-tr.com

uhs

# Sağlık Sektöründe Dış Kaynak Kullanımı

Zafer Babür



Dünyada her alanda yatırımcıların işletmelerden daha fazla kar beklentisi, işletme yöneticilerini katma değeri yüksek hizmetlere yöneltirken maliyetleri azaltma konusunda da farklı arayışlara itmektedir. Maliyetleri azaltmanın bir yöntemi de dış kaynak kullanımıdır elbette. Her ne kadar birçok sektörde taşeron kullanmak, dış kaynaklara işi ihale etmek yaygınlaştıysa da bakım hizmetleri sağlayan kuruluşlarda (Care Delivery Organization-CDO) sağlık hizmetlerinde dış kaynak kullanımı kuruluşların verdikleri hizmetin nitelikleri ve sağlık personelinin çekinceleri nedeni ile süreçlerin dışkaynaklara yaptırılması diğer sektörlere göre daha yavaş ilerlemektedir.

Kurumların ilk aklına gelen taşeron tarafından verilebilecek hizmetler; güvenlik, temizlik, kantin, yemek, muhasebe, IT gibi hizmetlerdi ve kısa bir süre sonra buralarda ticari başarı yakalanmıştı. Bundan sonra taşerona verilebilecek işler; taşıma-saklama (logistics), satın alma, insan kaynakları (eleman alımı, personel, bordro), finans olarak görülmeye başlandı. Yeni oluşan dalga ise tıbbi hizmetlerin bu işi yapan kurumsallaşmış birimlere devri. Örneğin ağız sağlığı, ağrı merkezi, doğum, çocuk gibi konularda uzmanlaşmış ve kurumsallaşmış organizasyonların hastanelerin bu birimlerine kaynak sağlaması.

Birden fazla hastanesi olan işletmelerin maliyetleri indirme arzusu bu hastanelerin merkezi operasyonla maliyetleri indirebileceklerini ortaya koymuşsa da yine de işi sadece özgün bir fonksiyon olan bir kurumda olan bilgi birikimi kullanımı (Knowledge Process Outsourcing) diğerine göre daha az olacağını gösteriyordu. Sağlık işletmeleri temel işlevlerini kendi bünyelerinde tutarken satın alma, gelir yönetimi, ambulans hizmetleri, evrak işleme saklama vb alanlarda da dış kaynak kullanıma geçtiler ve bundan sonra el attıkları yer klinik hizmetler oldu. Artık laboratuar ve radyoloji hizmetleri de dış kaynak tarafından sağlanabiliyordu. İlk örnekleri ABD'de başlayan uygulama, Avrupa ve Asya Pasifik ülkelerine kolaylıkla geçmişti.

**Neden sağlık hizmetleri işletmeleri süreçlerini dış kaynak ile yapmak istesinlerki sorusunun bir başka cevabı ise bize ait özlü sözde açıklanmaktadır " ekmeği ekmekçiye vereceksin üzerine de bir ekmek vereceksin"**

Hastane hizmetlerinin başına "tele" sözcüğü takılarak uzaktan ve dışkaynak kullanarak teleradyoloji, telepataloji, telesurgery, teleretinopathy hizmetleri veriliyor.. Sayısı azalan uzman hekimlerin yeraldığı uzman merkezinde konsültasyon ile verilen kararlar sayesinde teşhis daha doğru, daha ucuza mal edilebilmektedir.

İşi uzmanına bırak!

Neden sağlık hizmetleri işletmeleri süreçlerini dış kaynak ile yapmak istesinler ki sorusunun bir başka cevabı ise bize ait özlü sözde açıklanmaktadır aslında "ekmeği ekmekçiye vereceksin üzerine de bir ekmek vereceksin". Bir hastanenin (ki özünde bir ticari işletmedir) her türlü işlevin en iyisini kendi bünyesinde tutması hayli maliyetli ve ekonomik olmaktan uzak olmaktadır. Bir hastanenin mali işlerinin sadece görevi bu olan bir kurumdan daha iyi çalışacağını düşünmek yanlış olacaktır. Bu elemanların yönetiminin de isteklerinin de farklı olduğunu düşündüğümüzde sağlık hizmetleri sağlayanlar katma değeri yüksek işleri kendi yaparken katma değeri düşük hizmetleri de dış kaynaklara yaptıracaktır.

Sağlık hizmetlerinin maliyetlerinin düşürülmesi işçiliğin ucuz olduğu yerden hizmetlerin alımı ile mümkündür. Tabii bu arada hizmetin kalitesinin kesinlikle düşürülmemesi gerek. Zira malzeme insandır ve geri dönüşü yoktur. Elbette yeni oluşan bir yerde standartların oluşmuş olduğunu beklemek naiflikdir, dolayısı ile iş süreçlerinin ihale edildiği kurumlara klinik kılavuzların (clinical guideline) sağlanması veya o kurumların sağladığı kılavuzların sağlık işletmesinin çalışma prensiplerine uygun olarak detaylandırılması çok önemlidir. Bir sağlık işletmesinin dış kaynak kullanımına karar vermeden önce hangi hizmeti ne gibi şartlarla istediğinin tanımlaması, bu hizmetlere ilişkin denetimlerin nasıl ve kime yaptırılacağının, sözleşme sonunda nasıl bir devir olacağının vb maddelerin de akitte yer almasına özellikle dikkat edilmelidir.

# Medicana Ankara'ya iddialı geliyor

Sağlık sektörüne yaptığı dev yatırımlarla adını duyuran **Medicana Hastaneler Grubu, Internatıonal Ankara için geri sayıma başladı.**

Türkiye'de özel hastaneciliğin öncülerinden biri olan Medicana Hastaneler Grubu hem başkentlilere hem de çevre ülkelere, uluslararası standartlarda sağlık hizmeti sunmak için gün sayıyor. Altmış milyon dolara mal olan 20 katlı Medicana Internatıonal Ankara Hastanesi 225 yatak kapasitesi,100'ü tam gün çalışmak üzere 300 doktor, 200 hemşire, 100 destek sağlık personeli, 200 idari ve destek sağlık personeli olmak üzere 800 kişiyi aşan kadrosuyla Türkiye'nin kalbi Ankara'da sağlık alanına dinamizm getiriyor.

Medicana International Ankara, tüm tıbbı branşların yanı sıra medical onkoloji, çocuk kardiyolojisi ve kalp damar cerrahisi, tüp bebek, nükleer tıp, hemodiyaliz, organ nakli, spor hekimliği ve kozmetoloji, hizmetlerini bünyesinde toplayan ilk özel hastane olarak başkentte yerini alacak. Medicana International Ankara, kentin merkezi haline gelen Söğütözü'nde 20 katlı modern binasında, üstün nitelikli tıbbı kadrosu, modern yönetim anlayışı, konforu ve hastaları merkeze koyan hizmet anlayışı ile 7 gün 24 saat hizmet verecek.

### Tüm Tıbbı Branşlarda Nitelikli Hizmet

Medicana International Ankara, kalp damar cerrahisinden tüp bebek merkezine, ileri kanser tedavisinden kozmetojiliye beyin cerrahisinden spor hekimliğine, hemodiyalizden organ nakline kadar birçok gelişmiş alanda hizmet sunuyor. Medicana International Ankara, kadın hastalıkları ve doğum tüp bebek, çocuk hastalıkları (pediatrik nöroloji, pediatrik nefroloji, pediatrik kardiyolojisi pediatrik endokrinoloji) göz, kulak- burun - boğaz, dermatoloji, plastik cerrahi, iç hastalıkları, nefroloji, romatoloji, endokrinoloji, check-up göğüs hastalıkları, göğüs cerrahisi, ortopedi, fizik tedavi ve rehabilitasyon, kardiyoloji, kalp ve damar cerrahisi, genel cerrahi (organ nakli,



meme ve endokrin cerrahisi, kolerektal cerrahi, endoskopik reflü ve şişmanlık cerrahisi, damar cerrahisi), gastroenteroloji, ağız ve diş sağlığı ile acil, radyoloji, nükleer tıp, tıbbı laboratuarlar (biyokimya, mikrobiyoloji, hematoloji, patoloji) ve yoğun bakım alanında (kalp damar cerrahisi, genel koroner ve yenidoğan) vereceği hizmetlerde de farkını ve uzmanlığını gösterecek. Başkentin en fazla branşa sahip ilk özle hastanesi Medicana International Ankara, ileri kanser tedavisinin yapıldığı bir merkez olarak da önemli ve hayati bir ihtiyaca yanıt verecek.

**İleri kanser tedavisinde Medicana Ankara**

Ülkemizin sayılı kanser merkezlerinden olacak Medicana International Ankara, bünyesinde iki IMRT yapılabilen LINAC cihazının yanısıra breakytherapy ünitesini de bulunduruyor. Üç boyutlu radyoterapi yapılan merkezde ileri kanser tedavisine imkan tanıyan tüm teknolojik altyapı oluşturulmuştur. Ülkemizin, alanında haklı üne sahip hekimlerinin hasta kabul edeceği merkez, kısa zamanda yurdun her köşesinden hasta çekecek niteliklere haiz bulunmaktadır.

**Büyük ölçek yüksek kapasite!**

Lüks 150 adet tek kişilik odası, 8 süit odası ve 4 VIP odası ile sağlık hizmetlerinde 5 yıldızlı konforu yaşatacak olan Medicana International Ankara, genel (reanimasyon) kardivasküler cerrahi, koroner ve yeni doğan yoğun bakım ünitelerindeki 40 yatağıyla da yoğun bakımlarda yaşanan sorunlarda etkin çözümler sunacak. Hem akut bakım sağlık hizmetleri, hem de kronik sağlık sorunları ile ilgili birimleriyle de tam donanımlı hizmet yapısını hastaların ihtiyacına sunacak.

**Sağlık turizmi öncelikler arasında...**

Mediana International Ankara; altyapısı, üstün teknolojisi, nitelikli hekim kadrosu, örnek hemşirelik hizmetleri ve çağdaş yönetim anlayışı ile kısa sürede Ankara'da büyükelçiliklerin beğenisini kazanıp, Ankara'yı sağlık turizminde önemli merkezlerden biri haline getirmeyi hedefliyor. Sağlık turizmi alanında özellikle tüp bebek, organ nakli, göz, diş, plastik cerrahi ve kozmotoloji ön palan çıkacak bölümler olarak değerlendiriliyor.

**Başkentin acil servis ihtiyacına kapsamlı çözüm**

Hastane, başkentin en önemli ulaşım yolları ve son yılarda en hızlı gelişme gösteren semtlere yakın olmasının getireceği acil sağlık hizmeti talebini karşılayacak şekilde hazırlanmış bir acil servis altyapısına sahip. Erişkin ve çocuk hastalar için ayrı müşahade alanlarına sahip Acil Servis'e erişimi kolaylaştırmak için, Eskişehir yolundan acil hasta getiren hastaların giriş yapabileceği özel bir yol bulunmaktadır. Acil servise ulaşım tüm altyapı içerisinde de en kısa ve kolay yolla yapılabilme özelliği taşıyor. İlk ulaşılan alanda kalp krizi yaralanma ve tarvma ile gelen hastalara acil girişimlerin ve yeninden canlandırma işlemlerinin yapılabileceği, her türlü modern altyapıya sahip iki müdahale odası bulunuyor. Kritik durumda olan ve yakın gözlem gerektiren hastalar için, müdahale odalarının hemen karşısında gözlem yatakları bulunuyor. Acil serviste enfeksiyon kontrolü açısından izolasyon gerektiren hastalar için özel negatif basınçlı bir izolosyon odası ve "kontamine"olmuş hastalar için de ayrı bir dekontaminasyon odası bulunuyor.

**Radyoloji ve nükleer tıpta son nokta!**

Hastalar bünyesinde; 64 Kanallı Çok Kesitli (Multidedektör) Bilgisayarlı Tomografi cihazı (CT) 1,5 Tesla Manyetik Rezonans görüntüleme cihazı (MRI) Tüm Vücut PET-CT, 4 boyutlu kadın doğum amaçlı üst seviye ultrason cihazı (4D USG) ve nükleer tetkikler için Çift Başlı Gama Kamera bulunuyor.

**Özellikli yatan hasta katlarında VIP hizmet!**

Yatan hasta katlarından ikisi kadın hastalıkları ve doğum bölümüne ayrılırken, katların birinde yeni doğan bakım ünitesi ve LDR (odada doğum) odaları yer alıyor. Üçüncü kat ise sadece çocuk yaştaki hastaların kabul edilebileceği, çocukların dünyasına seslenen





ve her köşesi onların mutluluğu ve huzuru için tasarlanan odalardan oluşuyor. Bu katta sadece pediatri hastaları değil, çocuk yaşta olup diğer branşlarda ameliyat olan çocuk hastalarda yatabilecek. Hastanenin 10. katı VIP hastalar için özel tasarlanan odalarıyla nitelikli sağlık hizmetlerinin yanı sıra, konforlu bir otel ve ofis ortamı da sunuyor.

**Yaygın poliklinik hizmeti!**

Hastane içinde 100'e yakın poliklinik muayene odası bölüm bölüm (kendi bekleme alanı ve kayıt bankosuyla) olmak üzere binanın rahat ulaşılabilir katlarında düzenlenmiş. Girişim ve işlem gerektiren poliklinik alanlarında yine hastaların rahatını ön planda tutarak tasarlanmıştır. Denge merkezi ve onkoloji laboratuarı Kulak-Burun-Boğaz bölümünün içinde yer alırken, taş kırma merkezi ve ürodinami alanı üroloji bölümünde yer almıştır. Genel cerrahi poliklinikleri tüm özel ihtisasları kapsayacak şekilde düzenlenmiştir. (reflü merkezi, meme merkezi, kolerektal cerrahi vb.) Hastanenin en özel poliklinikleri ise çocuklar için tasarlanan ve Disneyland'ı aratmayan pediatri polikliniği. Genel pediatrinin yanı sıra pediatrik nöroloji, nefroloji, endokrinoloji ve kardiyoloji hizmetlerini verileceği bu alanlar Medicana Iternatıonal Ankara için bu alanda özel olarak seçilen sanatçılar tarafından tasarlanmış.

**Bir dünya markası olmak amacıyla yola çıkıyor...**

Son yıllarda sağlık sektöründe yaptığı yatırımlarla adını duyuran Medicana Hastaneler Grubu, Mayıs 2008'de İstanbul'da Beylikdüzü'nde açtığı Medicana Inernatıonal İstanbul'dan sonra başkentte kazandırdığı yeni hastanesiyle Türkiye'de hastane sayısını altıya çıkarmış oluyor. Medicana International Ankara'da tıpkı İstanbul'daki benzeri gibi sadece bulunduğu bölgeye hizmet sunmakla kalmayıp, Ortadoğu, Balkanlar ve Kafkasya'nın da yeni çekim merkezi olmayı hedefliyor. Sektöründe yenilikçi ve öncü yapısıyla, bir dünya markası olma hedefiyle yola çıkan Medicana International Ankara, Tıp camiasının saygın akademisyenlerinin varlığı ve uluslararası akreditasyon standartları ile nitelikli bir üniversite hastanesi vasıflarının tümüne sahip bir özel sağlık kuruluşu olarak farkını herkese yaşatacak olmanın heyecanını yaşıyor...



## SAĞLIK KURULUŞLARI ve DERNEKLER

| | SAĞLIK KURULUŞLARI ve DERNEKLER | WEB SİTESİ |
|---|---|---|
| 1 | American Hospital Association | www.aha.org |
| 2 | Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları Derneği | www.ohsad.org |
| 3 | American Academy for Medical Administrators | www.aameda.org |
| 4 | American College of Healthcare Executives | www.ache.org |
| 5 | European Association of Hospital Managers | www.eahm.eu.org |
| 6 | Sağlık Yöneticileri Derneği | www.saglikyoneticileri.org.tr |
| 7 | Sağlık İdarecileri Derneği | www.saglikidarecileri.org.tr |
| 8 | Sağlık Yönetimi ve Eğitimi Derneği | www.sayed.org.tr |

## 2008 YILI ULUSLARASI SAĞLIK KONFERANSLARI

| TARİH | KONFERANS | YER | WEB SİTESİ |
|---|---|---|---|
| 19 - 23 Ekim 2008 | 20th Congress of International Federation of Hospital Engineering | Barcelona, İspanya | www.aeih.org |
| 4 - 6 Kasım 2008 | World of Health IT 2008 | Bella Center, Danimarka | www.worldofhealthit.org |
| 17 - 19 Kasım 2008 | Global Ministerial Forum on Health Research | Bamako, Mali | www.bamako2008.org |
| 19 - 22 Kasım 2008 | 40th World Forum for Medicine | Düsseldorf, Almanya | www.medica.de |
| 26- 30 Kasım 2008 | Europen Federation Of National Associations Of Orthopetic Sport Travmatology | Antalya | www.efost2008.org |

## 7. Uluslararası Medikal Ürünler, Laboratuar Ekipmanları ve Hastane Donanımları Fuarı

23-26 Ekim 2008 tarihleri arasında İstanbul CNR Expo Fuar Merkezi'nde düzenlenecek. Tüm Tıbbi Cihaz Üretici ve Tedarikçi Dernekleri Federasyonu TÜMDEF desteğinde gerçekleştirilecek organizasyonda firmaların fuar katılım payının % 70'i KOSGEB tarafından karşılanacak. En az 6m² en fazla 40 m² olmak üzere KOSGEB, destek üst limiti 110 YTL olarak fuar katılımlarına destek sağlayacak. Toplam destek alanı ise 1500 m² olarak belirlendi.

MEDİST Fuarı 2008'de de dikkatleri üzerine toplayacak. Yabancı katılımcı ve yabancı ziyaretçi ilgisinin bu yıl daha da artacağı tahmin edilen fuar, sektördeki gelişmelerin değerlendirildiği bir platform olacak. Fuarın hedefi bu yıl 800 profesyonel alıcıyı katılımcılarla buluşturmak.

Yeni teknolojilerin yer alacağı MEDİST Fuarı, Anadolu'dan gelen başhekim ve hastane yöneticilerinin yeni teknolojiler ile tanışmasını sağlayacak. Özel ve devlet hastanelerinin başhekimlerinin gündeminde hastanelerinde bulunan eksikliklerin tamamlanması ya da yeni teknolojiyle değişimi de olacak.

MEDİST Fuarı'nda dünya tıp ve laboratuvar teknolojisi alanında gerçekleştirilen son yenilikler takip edilebilecek.

## 44. Ulusal Nöroloji Kongresi

44. Ulusal Nöroloji Kongresi, 11- 16 Kasım 2008 tarihleri arasında, Antalya'da gerçekleştirilecek.
Kongre kapsamında yapılacak üç torumdan birisi "Multiple Skleroz"a ayrılmış. Yurt dışından bilimsel literatüre önemli katkıları olan ve kendi konularında önder konuşmacıların katılacağı kongrede, ülkemizden nöroloji uzmanları da çalışmalarını sunacaklar.
Türk Tabipler birliği ve European Federation Neurological Societies (EFNS) tarafından kredilendirilecek olan kongre, 5. Nöroloji Yeterlik Sınavı'na da ev sahipliği yapacak.
www.norokongre2008.org

## Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi




Sağlık İdarecileri Derneği, hastane ve sağlık idarecilerini 22- 26 Ekim 2008 tarihleri arasında Antalya'da bir araya getiriyor. Kongrede, Kamu Hastane Birlikleri Tasarısı, yerli ilaç ve tıbbi teknoloji üretiminin sorunları, ilaç- eczacılık sektörü ve sağlık-hastane bilgi sistem politikalarının aktarılıp, paylaşılacak.
www.hastanecidaresi.com

## Sağlık Profesyonellerinin tıbbi müdahaleden doğan ceza ve tazminat sorumlulukları semineri

Sağlık Profesyonellerinin Tıbbi Müdahaleden Doğan Ceza ve Tazminat Sorumlulukları: Temel İlkeler, Yasal Çerçeve ve Yargı Kararları semineri üç ayrı ilde düzenlenecek. 24 Ekim 2008'de İstanbul, 06 Kasım 2008'de Ankara ve 07 Kasım 2008 tarihinde Konya'da düzenlenecek seminerin koordinatörü Esat N. Eryılmaz.

Sağlık Hizmetleri sunumu, tıbbi, idari, finansal, bilimsel, teknolojik, yasal ve etik birçok alandaki bilgi ve tecrübelerden etkilenmektedir. Doğru kurgulanmayan hizmet sunum sistemleri, bilgi ve belge paylaşımındaki engeller ve eksiklikler, eğitim yetersizlikleri vb. bir dizi nedenle ortaya istenmeyen sonuçlar çıkmakta ve bu sonuçların sağlık hizmet kalitesi ve hasta güvenliğine olan olumsuz etkileri üstesinden gelinemez boyutlara ulaşmış ve bu eğilim gün geçtikçe tırmanmaktadır. Bu seminerde, hekimler ve diğer sağlık mensuplarının tıbbi müdahale hataları nedeni ile karşılaşabilecekleri ceza ve tazminat hukuku sorunları, sağlık mesleği mensuplarının diline uygun olarak, örnek Yargıtay kararları ile anlatılacaktır.

Eğitmenler:
Avukat Halide SAVAŞ,
Esat N. Eryılmaz

Kayıt ve Detaylı Bilgi için: 0 312 446 91 14

Esat N. Eryılmaz:
0 533 221 72 89

