



İletişim

16

## Merhaba, Hoş geldiniz, Anlamının ne kadar yüce olduğunun farkında mısınız?

**Halit Kocaeski\*, Tuğçe Ayvaz\*, M. Arif Akşit\*\***

*\*Danışma, Eskişehir Acıbadem Hastanesi,*

*\*\*Prof. Dr. Pediatri, Yenidoğan ve Pediatri Genetik Uzmanı, Acıbadem, Eskişehir*

*Sağlık yapılanmasında hastaneye gelenler doğum gibi mutlu olanlar dışında hemen tümü sorunlu, endişeli ve hasta olarak gelmektedirler. Bu açıdan gelenlerin karşılanışları ve basit gibi görünen “Hoş geliniz, Hoş geldiniz, Merhaba” sözlerinin anlamı ve kıymeti ok anlamlıdır.*

**AMAÇ:** Danışmanlık hizmeti sadece bir bilgi vermenin ötesinde, her türlü yardım etme boyutu ve bu boyutu severek yapanların olması gerektiği bir başvuru yeridir.

**Materyal Metot:** Danışmanlık iletişim boyutunda, sözsüz iletişimin ilk planda olması gereken yerdir.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim ve ilişkiler, sözsüz iletişim

### Özet

Sessiz iletişim ilk ilişki ve iletişimde önemli rol oynamaktadır Bunun simgesi ola güler yüz çok anlam ifade etmektedir

İletişim boyutu temelde bizi tanımlamaktadır. **Başlıca özellikleri:** 1) İnsanın eylemlerini tanımlar, faaliyetleri anlatır. 2) İletişim canlılarda bir yaşam gereğidir. 3) Bireyler arası ikili veya çoklu bir etkileşimdir. En azından bir diyalogdur. 4) Bir anlamın iletimi, bir alışveriş, bir ilişki ve ilişkideki faaliyettir. 5) Daha kötüsü, yanlış anlaşılmalarda söz konusu olabilir. Bunlarda yine iletişim ile çözümlenebilir.

**İletişim Yaklaşımı:** 1) Sözsüz İletişim Kurun, 2) Açık Uçlu Sorular Sorun, 3) İlgiyi Gösteren Davranışlarda Bulunun ve Cevap Verin, 4) Annenin Söylediklerini Vurgulayın, Tekrarlayın, 5) Empati Kurun, Karşıdakinin Hislerini Anladığınızı belirtin, 6) Yargılayan Söz ve Davranışlardan Kaçın

**Sözsüz İletişim Boyutu:** 1) Tavrınızı konuşma dışında her şekilde, örneğin duruşunuzla, yüz ifadenizle göstermenizdir Duruş (Başını Uygun Düzeyde Tut), 2) Göz Teması (Dikkatini Odakla), 3) Engeli Kaldır (Arada Masa Olmasın), 4) Zaman Harcamak (Aceleci Olma), 5) Uygun Dokunmalı (Temasa Dikkat)

Tüm bu yaklaşımlar gönülden gelip, tutum ve davranışlarda etkin olmuyor ise, resmi sıfat taşıyor ise, o zaman temel yaklaşım ve söylenen sözler anlamsızlaşıyor.

Basit simge ve anahtar ise gülümseme, "just smile, from heart"

### Outline

The communication and cooperation is not just by talking or writing. The first is Nonverbal communication. Smiling, just a smiling from heart means a lot. The communication mainly **specifications** are: 1) the description of the behavior of the people, 2) a Meaning of living, especially for human being, 3) not only person to person, but also with the community, 4) it's something to take and give, a reciprocal act, 5) several communication accidents can be happened, but the solution is again good and benefit based communication.

The **process** of communication: 1) Nonverbal statement, 2) open end questions, 3) connect up in the cooperation based approach, 4) repeat and define what the other person mentioned, 5) empathy is the basic connection, 6) not judge, not accuse or accept directly.

The **Nonverbal** communication: 1) the state, you position indicated your behavior, like smiling, 2) eye to eye contact, 3) not any restriction between themselves, 4) have time for message, not in hurry, 5) have a contact, like shaking hands etc.

Everything must be from heart, deeply from soul aspect, by consciously, by using mind, with benefit for all, but spontaneously, as a behavior and attitudes have the same

The key point tis smile, smiling from the heart.

## Giriş

**V**arlıkların özellikle gerek hayvan, gerek insan olanların iletişimlerinde bedensel yapısı ile duruşları ve gerekirse karşı cinse yaptıkları dans türü hareketler ile çıkardıkları sesler önemli bir iletişim kaynağı olmaktadır.

İnsanlar için konuşma denirse de, ilk planda görüntü, sessiz iletişim öne çıkmaktadır. Telefona bile size cevap veren sesin nazik veya sert olması doğrudan etkilemektedir.

İnsanların birbirleri ile olan iletişimlerinde ilk planda söylenenler ile görüntü önemlidir. Bu iletişim kurulmasını sağladığı gibi itici de olabilmektedir.

## Kelime anlamı olarak Merhaba

[www.kerimusta](http://www.kerimusta) web bilgisine göre: Farsça merhaba, benden size zarar gelmez anlamında olduğu ifade ediliyor. İyi niyet anlamında olmaktadır.

Arapça merhaben, ismu mekân, ruhube anlamında, sefa geldiniz ve oturunuz, rahat ediniz anlamında olduğu belirtilmektedir. Kur'an ifadesi olarak merhaba: zalim olan ve birey hakkını yok kabul edenlerin, merhaba dileği, rahat olma temennisi yersizdir, insanlar rahat olmaları için insanlık boyutunda olmalarının gerektiği, eğer bulunulan yer, güzellik ve iyilik üzere değilse, kötü ve zulüm dolu ise rahatlık olmayacağı şeklinde ifade bulunmaktadır. (Sad 59, 60).

Temel olarak merhaba dediğimiz zaman insanları rahat ettirmek anlaşılmakta, ancak bu rahatlığın insanlık, güzellik ve iyilik olması, barışa yönelik ve yardım temelli yararlılık olması boyutu anlaşılmalıdır.

Merhaba tüm insanlığa, insanlığın değeri olan bireylere, merhaba. İşte bu inanç ve duygular ile hastane girişinde karşıladıkları açık ve net olarak algıladım.

### Merhaba, merhaba

Sefa geldiniz, hoş geldiniz, bizi hoşnut kıldınız  
Benden size zarar değil, ancak fayda gelir  
İnsan sevdiğine, insanlık verir

Rahat ol diyorsun, zulüm ve ziyan varken olmaz  
Aç ve susuz varken olunmaz rahat  
Oturulup, rahat yatılamaz, uyunamaz

Merhaba demek, yardım etmek  
Açı doyurmak, susamışa su vermek  
Yardım isteyene yardım etmektir  
Merhaba demek, insanlığı paylaşmaktır  
Sevgiyi ve saygıyı paylaşmaktır  
Bunun tek bir yolu vardır  
Merhaba ile başlayan işlevler ve süreçtir

### Greetings, saying hello

Welcome, how do you do?  
All this comment is for aiming to help  
Not for an income or benefit purpose  
For humanity and for human aspects

If there is hunger and thirsty person  
Who can be just say hello  
The meaning of hello, is to give food and water  
If not what is the meaning to say hello

Just hello is to share the humanity  
The meaning to be a human

Just share the love and respect  
That will be enormously be increased  
By sharing, more and more  
Increase more and more  
Covers all the universe

## İletişim Amacı

İnsanlar neden bir birleri ile iletişimi kurmak isterler. Genel yapıları ise, benlik ve ben merkezlidir. Egoizm bireysel varlık açısından da öne çıkmaktadır.

Başlıca iletişimin özellikleri:

- **İnsanın eylemlerini tanımlar, faaliyetleri anlatır.**
- **İletişim canlılarda bir yaşam gereğidir.**
- **Bireyler arası ikili veya çoklu bir etkileşimdir. En azından bir diyalogdur.**
- **Bir anlamın iletimi, bir alışveriş, bir ilişki ve ilişkideki faaliyettir.**
- **Daha kötüsü, yanlış anlaşılabilir söz konusu olabilir.**

### **The purpose of communication**

You are asking why I am Speaking?  
Just Speaking to me, talking to myself  
As if to another person  
But just talking to myself

Speech indicates you, you soul, mind  
You Meaning of life, you Love or hatred  
Describes your behavior, your attitude  
Even if a dialogue is first you and to others  
So, if you are not there, no others, no communication

A communication has a Meaning, expressing you  
You and your ideas, thoughts, your acts  
So, the purpose of communication  
Is just introduce you to others  
Telling yourself, as a whole

### **İletişim ve ilişkilerde amaç**

İnsanlar konuşa konuşa anlaşır denir  
İnsanlar konuşa konuşa da kavga ederler  
Arada ilişki eğer güzellik ve iyilik üzere ise  
Barış ve fayda üzerine ise sonuç iyidir

Eğer konu menfaat ve birinin aleyhine ise  
Zalimliğin boyutunda ise, emir söz konusudur  
İletişim değil, zorlama ve yaptırım vardır  
Dinlenmezsin bile

İletişim ve ilişkiler temiz ve düzgün ise  
İnsanlık temelinde ise amaç ne olursa olsun  
Sonuçta güzele yönelimdir  
Ancak pis çirkin olan temizlenmeli, yakılmalı  
Rahmet ve iyilikler ile bezenmelidir

İletişim temelde seni tanımlar  
Senin benliğini ve kişiliğini ortaya çıkarır  
Sen başkası ile konuşuyorum derken  
Kendini ona sunmuş olursun

## İletişim Aşamaları

- Sözsüz İletişim Kurun
- Açık Uçlu Sorular Sorun
- İlgili Gösteren Davranışlarda Bulunun ve Cevap Verin
- Annenin Söylediklerini Vurgulayın, Tekrarlayın
- Empati Kurun, Karşıdaki Hislerini Anladığınızı belirtin
- Yargılayan Söz ve Davranışlardan Kaçın

### İletişim ve ilişkilerin basamakları

Doğrudan ben şuyum, sen kimsin dersen  
Tümden ilişkiyi bozmuşundur  
Bu senin konumunu tanımlar evet ama  
Bunu bir yücelik ve üstünlük ifadesi olarak söylediğinde  
Ben kimim biliyor musun" ?  
Kabadayı meydan okumasına dönmüş olmasın sakın

İlk planda merhaba demek, gülümsemek, elini sıkmak önemli giriş  
Sonra apaçık sorular ile iletişim sağlanabilir  
Hoş geldiniz, buyurun, nasıl yardımcı olabilirim gibi sözler söylenmeli  
Kendinizi onun yerine koyarak, yardımcı olmaya çalışmalıdır  
Kültürler, lisanlar aynı frekansta olmalıdır  
Katkıda bulunmak, serbestçe sormasını sağlamak önemlidir

İki yaşından itibaren çocuklarda bir negatif tutum vardır  
Sizden kaçır uzaklaşırlar ve iletişim kurmak istemezler  
Elinize bir yavru hayvan alın, ister kedi veya ister köpek olsun  
Hatta bir oyuncak olsun  
Onları sevmek için sizinle iletişime geçerler  
Sizi dost ve arkadaş olarak izlenim edinirlerse işler kolaylaşır

Sakın yargılamayın, sakın sonuç olarak yaklaşmayın

İletişim bir süreçtir  
Bu süreç damdan düşer gibi bitirilemez  
Peşin olarak yorumlanamaz  
Her birey, her olgu farklıdır  
Tam ve detaylı izlemeden ve karşı görüş almadan  
Zaten bir öngörü de olamaz, olmamalıdır

### The steps of the communication

You cannot directly be making decision and judging to a person  
This is like a parachute falling down  
You have no idea  
Not knowing the aim, the method and the way to do  
What is the intentions, what to expect?

First nonverbal communication, try to confirm the person from homeland  
You must be considering the cactus not in a rain forest  
Later ask open questions  
Try to understand  
Have intention, close contact to understand

Who can understand the farmer, as a citizen of a mega polis?  
Making contributions, have same acknowledgements  
Make empathy, not sympathy, feel what the other feels  
They later on at last make a judgement

## İlk aşama olarak sözsüz iletişim

Tavrınızı konuşma dışında her şekilde, örneğin duruşunuzla, yüz ifadenizle göstermenizdir. İçinden gelen, kalbinizin yüzünüze yansımalarıdır.

- Duruş (Başını Uygun Düzeyde Tut)
- Göz Teması (Dikkatini Odakla)
- Engeli Kaldır (Arada Masa Olmasın)
- Zaman Harcamak (Aceleci Olma)
- Uygun Dokunmalı (Temaşa Dikkat)

**NOT: TÜM DAVRANIŞLARIMIZDA BEDEN DİLİ İLE SÖZEL KONUŞMA UYUM İÇİNDE OLMALIDIR.**

### Sözsüz iletişim her şeydir

İletişimde size güler yüz gösteren  
Sizi buyur eden  
Herhangi bir menfaat algısı yaratmadan

Sadece sizi memnun etmek isteyene  
Nasıl hayır, olmaz denilebilir değil mi?

Lokanta seçerken de aynı şey değil mi?  
Artık telefonda sitelere giriliyor  
Müşteri memnuniyetine göre seçiliyor artık  
Lüks veya çok meşhur olması değil bakılan  
Orada kardeşçe, insanca davranılması temel oluyor  
Zaten toplam kalite denilen şey  
Müşteri memnuniyeti oluyor

Anahtarı da bir gülüş  
İçten gelen bir gülüş  
Değil mi?

### **The First is Smile at the communication**

Communications as a human being  
Must be confirm and leads to the humanity  
The first at all must be an indication of peace and respect  
How, just smile  
Make a close contact, eye to eye  
Disregard all the restriction, direct contact, face to face  
Must have time, not for you, for the others  
Spend whatever needed, be rich on time  
Make a close contact, even by hand  
Just hold, shake, make 5 or other indications  
The indications that they accepted  
Even rise your hand friendly by saying hi  
Or Hello, or Merhaba, or Selamun aleykum  
Or bonjour, bones dias, guten morgens  
No matter you know the language  
Just say in their own mother language  
So they must be familiar on  
Then you can speak in your communication language  
The first of the communication  
Is a smile, just a smile?

## Eğitim Boyutu

ACIBADEM ESKİŞEHİR HASTANESİNE GELEN HASTALARIMIZIN; KARŞILANMASI, İLK İZLENİMLERİ, DANIŞMA GÖREVLİLERİNİN DÜŞÜNCELERİ. **Halit KOCAESKİ**

Acibadem Eskişehir Hastanesi Ailesine 02.05.2016 Tarihinde katılmış bulunmaktayım. İlk görev yerim olan DANIŞMA bölümünde halen görev yapmaktayım. Hastane Yönetimi'nin plânlamış ve hayata geçirmiş olduğu bir karar ile ihtiyacı olan hastalarımızın Danışma 'ya kadar gelip soru sormaları ve yardım almaları yönünde değil de herkes ile yakından ilgilenip onlara, ilk olarak "**Merhaba hoş geldiniz. Yardımcı olabileceğim bir konu var**

**mıdır?"** diyerek herkes ile bu şekilde iletişim kurarak onlara kendilerini özel hissettirmek, rutin hastane karşılaşmasının dışında farkındalık yaratmak, diğer hastanelere göre daha yapıcı bir yol izlemek amaç edinerek uygulamamızı sürdürmekteyiz. Gerektiğinde, Hastalarımızı gideceği yere kadar, eşlik ediyor onlara yol gösteriyoruz.

### Bir danışma yetkilisinin olmazsa olmazıdır;

- \* Güler yüzlü olmak.
- \* Göz teması kurarak iletişimde bulunmak.
- \* Onları gerçekten anlamak ve Sorunlarını çözmek.
- \* Memnuniyet yaratmak.

Güler yüzle hastalarımızı karşılamak temel ilkerimizdendir. Rutin hastane havasından uzak, sanki daha önce pek çok kez onları görmüş gibi, tanıyor gibi davranmak ilk izlenim için çok önemlidir.

Aynı şekilde, Göz teması kurmak ve onları gerçekten anladığımızı hissettirmekte çoğu zor gibi görünen bir sorunu çözmekte bize gerçekten yardımcı olabilir.

Memnuniyet yaratma eylemine gelince; Bu her çalışma sahasında yapılması gereken bir işlemdir. Ancak konu insan hayatı olunca işler biraz değişebilir. Hasta yakınları çoğu zaman hassastır. Bazen ne yapılırsa yapılsın onları sakinleştirmek imkânsız gibi görünebilir ama burada ezberleri bozmak sıra dışı olabilmek yine kişinin marifetine kalıyor. "Nabza göre şerbet" uygulama tabiri biraz kaba olabilir ancak, bunu dozunda uyguladığınızda işlerin sizin lehinize döndüğünü görebilirsiniz. Kişiyi yaklaşım önemlidir. Birçok insan tipi ile karşılaştığımızdan Kimin neye, Nasıl tepki vereceğini bilemiyorsunuz. Bunu da ben güler yüzümüzden ödün vermeden yaptığımızda aslında zor gibi görünen her şey çok kolay olabiliyor.

Hastane içerisinde zaman zaman eğitimlerimiz oluyor, Kişisel portallarımızda eğitimler düzenleniyor ve bu eğitimlerden bizden beklenen geçer not alarak işi ne derece dikkate aldığımız ve olaylara nasıl baktığımız değerlendiriliyor ve raporlanıyor. Eksik olduğumuz konular bizzat yöneticilerimizden geri bildirim şeklinde dönüyor ve bunu düzeltmemiz bekleniyor. Aslında doğru bildiğimiz ve uyguladığımız yöntemler tamamen yanlışta olabiliyor. İşte tam bu nokta da profesyonel yardım ile kendimizi geliştirebiliyoruz.

Bu iş dışarıdan kolay gibi görünebilir ancak benim yazdıklarımın dışında arka plânda tam kadro, gerek hastane çalışanlarının gelişimi gerekse Hastanemizin vizyonu 'nu daha nasıl yukarılara taşıyabiliriz? Sorusuna araştırmalarımız uzman çalışanların katkılarıyla son hız devam ediyor.

Sabır etmek erdemdir. Ancak bunu hayat felsefesi yapmak işte olay tam olarak budur. Burada olmaktan Mutluyum!

ACIBADEM ESKİŞEHİR HASTANESİNE GELEN HASTALARIMIZIN; KARŞILANMASI, İLK İZLENİMLERİ, DANIŞMA GÖREVLİLERİNİN DÜŞÜNCELERİ. **Tuğçe AYVAZ**

Danışma Bölümü Yetkilisi olarak görev yapmaktayım. Burada insanları yönlendirir, onlara yol gösterir, gelen misafirlerimizi Hastaneye geldikleri andan itibaren rahat hissettirmek birinci görevimizdir. "Merhaba" diyerek karşıladığımız hastalarınızı gerektiğinde yere



kadar refakat eder, onlarla yakından ilgileniriz. Her hastamızı ise de yolcu ettiğimiz de “sağlıklı günler” dileyerek uğurluyoruz. Teşekkürler.

## Boyut

Doğrudan gözümün önünde olan bir olayı irdelemek istiyorum.

### “Size yardımcı olayım Beyefendi”

Amerika ve birçok ülkede ilk söylenen sözler “How can I help you?” veya “What can I do for you?” şeklinde olmaktadır. Ancak bu ses robot gibi söylenmekte ve kaşlar çatık ve bir sert yüz ifadesi ile ve bu vurgu ile söylenmektedir. Anlamı da ben size yardım edemem ve sizi yönlendireceğim demektir olduğunu isteğinizi söyleyince anlarsınız. Yardım etmek isteyen ise size hoş geldiniz der ve sizi doğrudan içeri alır veya beklemenizi söyler.

Telefon sesli mesajlarda standart banda kaydedilmiş cevap hatları bulunmaktadır. Size sorunuzu söyler ve lütfen bir numaralı veya iki numaralı tuşa basmanızı ister. Tuşlar devam eder gider ve sonunda teşekkür ederiz veya sizi ana menüye iletiyorum gelir. Bir türlü operatöre bağlanamazsınız. Bunun gibi bu yaklaşımlar telde iş üretme değil, geleni meşgul etme yönteminde dir.

### İfade

Bir gülüş, candan gelen bir gülüş  
Tek istediğim budur  
Yılanlıkla ve yanıltıcı olan hemen belli olur  
Kalpten gelmeyi ni çocuklar bile anlar  
Bakar ve sonra annesine doğru kaçar  
Ona sırtıma denir, gülüş denmez

Bir gülüş, bir candan Merhaba diyenden korkma  
O insanlık dolu, sevgisi taşmış  
Sizi de içine alır, sarar sizi  
Onlar para için çalışmazlar  
Parayı insanlık, sevgi için harcarlar  
Onlar idealleri için canlarını verirler  
Tek simgeleri vardır  
Gülüş, içten gelen bir gülüş

### Smile, just smile

Do you confirm the meaning of smile?  
If you have a heart, and a soul  
You can of course  
But if you have any lack of humanity  
You cannot  
Not to try hard to understand

Love is a feeling  
In the tear drops, falling thorough cheeks  
Love is a sensation  
Heart beats so fast  
Love is an indication  
At the smile, just smile

## Farkı boyut

Burada se sessiz yaklaşımın her türlü aşaması yapılmakta ve gerekirse ellerinden tutulup, o yere götürülmektedir.

Merhaba, Hoş geldiniz kelimelerinin anlamının ne kadar yüce olduğunu ancak derdiniz olunca çok net ve açık algıyorsunuz

***Unutmayın, insanlar para için çalışır***

***Ancak idealler ve insanlık için, idealleri için can verirler***





## Bilişim

### Tıpta Bilgi Sorgulama, ilaç

Mehmet Kuşku \*, M. Arif Akşit\*\*

\*Dr. Pediatri Uzman, Acıbadem Hastanesi, Eskişehir

\*\*Prof. Dr. Pediatri, Yenidoğan ve Pediatri Genetik Uzmanı, Acıbadem, Eskişehir

*Hekimlikte bilginin devamlı güncellenmesi ve her olgu ve durumda doğrudan kaynaktan sorgulanması önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu açıdan devamlı güncellenen tıbbi programlar akıllı telefonlara indirilerek kullanılmaktadır. Amerika'da eczacılar reçetenin dayanaklarını da hekimlerden talep ettikleri belirtilmektedir.*

**AMAÇ:** Hekimlikte güncel bilgilerin elimizin altında olması gerektiği ve bunun telefon gibi akıllı cihazlar ile sorgulanabildiği, güncellenebildiği programlar sunulmaktadır.

**Materyal Metot:** Epocrates ve EczPlus programı ilaç ile ilgili kapsamları sunulmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Bilişim, ilaç sorgulama, Epocrates ve EczPlus

#### Özet

Zamanımız bilgi çağının ötesine geçmiş durumdadır.

Bilginin doğruluğu ve verilerin bilim ve fen üzere olması

Yanlı veya yorumlardan arındırılmış olması gerekir

Uzman bu bilgileri alarak yorum yapacaktır.

Başlıca inceleme: a) Bilim insanı olarak: değişim, inovasyonlar, etik, empati ile karar oluşturma, b) bilgi üçgeninde ise bilgiyi, veriler ve olgu ile bütünleştirerek karara yönelmelidir. Tümünde ortak nokta karar olup, özellikleri de güncellenmiş veri ve bilgilerdir.

Suni zekâ kavramı ile nesneye yönelik yaklaşımlar ile hekimler hastalığa değil, hastaya daha yakın olabilmektedirler.

Yorumlama, inceleme ve karar bilişim sayesinde daha etkin olabilmektedir.

Devir artık değerlendirme ve işleme çağıdır.

### Outline

The knowledge is vital important, so we can justify where we are going  
 But, there are a lot of way for performing  
 So, we have to choose one, that must be at least satisfy us  
 To be happy and to be on charity on the road of humanity  
 Update the knowledge is only can be possible by internet  
 But how can we discriminate the true and false?  
 The blog and the program must be fist on scientific  
 Evidences are as it is, no evaluation and personal concepts is mixed  
 They must let you the judge, the conclusion  
 There are at least two triangles, joined at the conclusion: a) wisdom aspect:  
 innovation, ethics and empathy, b) knowledge, rules and evidences, thus the patient  
 Not any force, urge or other aspects  
 Thus, science is say as it is, not any judgement and oppression  
 This section we are discriminate the two programs  
 For evaluation of how to be process at the conclusion point

**V**erilerin güvenilirliği önemli bir boyut olmaktadır.. İnternetteki bilgi kirliliğinin boyutu ileri düzeyde olduğu için, güvenilirlik ve ücretli programlar kullanılır hale gelmiştir.

Artık CD ile sunulan programlar yerlerini doğrudan Web tabanlı yaklaşımlara yöneldiği görülmektedir.

Bu yazıda Epocrates programının genel tıbbi bilgileri sunumu konusunda özellikleri belirtilecektir.

**Amerika Birleşik Devletlerindeki Olgu:** Hekimlerin ilaçlarının doğrudan hastaya yazılmadığı ve bu reçeteleri ailenin ilaçları aldığı Eczaneye iletildiği bilinmektedir. Zamanımızda da aynı yöntem kullanılmakta, reçete yazılmakta, genel sisteme girilmekte, aileye sadece kodu verilmekte ve eczane bu kottan reçeteyi bulabilmektedir.

Eczacı burada bazı gereksinimlerin olup olmadığına bakmaktadır. Bizde de bazı ilaçlar tetkik sonucuna dayanmaktadır veya bazı reçeteler için bu konudaki uzmanın raporu gereklidir. Osteoporoz için kemik dansite grafi sonucunda belirgin bulgu olması gibi.

Eczacı ayrı bir özel odaya hastayı alıp, ilaç konusunda aileyi bilgilendirmekte ve soruları olup olmadığını iletmektedir Burada iletilen bilgi ilk aşamada "Black Box" denilen bizde kutu üstündeki bilgileri vermektedirler. Daha sonra bizde ilaç içindeki prospektüsteki bilgiler gerekirse özetlenmektedir. Burada bir endişesi olduğu zaman eczacı ilacı vermemekte, hekim ile iletişime geçmektedir.

Bizim uyguladığımızda ilaçlar az bir miktarda kutu içinde olup, tüm bilgiler içinde vardır. ABD eczana ayrı standart bir plastik kutu içine koymakta ve sadece hasta adı, ilaç ve nasıl

kullanacağı bilgisini iletmektedir. Her ilaç bu nedenle aynı türde kutudadır. Bizim Ülkemizde eczacılar bilgiyi kutu üstüne yazmaktadırlar.

## YORUM

Her ülkede farklı yaklaşımlar olsa bile, sonuçta aynı yaklaşımın uygulandığı anlaşılmaktadır.

Burada uygulanması gereken konu, ilaçlar ile hizmetlerin her hekime ücretsiz ulaşması ve tüm reçeteleri yazarken hekimlerin son verileri gözden geçirmeleri ve gözden geçirdiği siteyi de reçete altına yazma gerekliliğidir. Hemen tüm hekimler Vademecum ile bunu masa başında yapsalar bile, güncellenme sorunu nedeni ile bunu internet sorgusu ile yapılması uygulamaya sokulmalıdır. Eczacılar da bu kaynaktan dayanak ve gerekçeleri bakabilmelidirler.

Uzman hekimin insancıl kullanımlarında da mutlaka referans kaynağının istendiği de bilinmelidir.

Burada iki farklı programın genel yapısı ile ilaç konusundaki yaklaşımları özetlenmeye çalışılacaktır.

# Epocrates Programı

Bu program başlıca 3 şekilde hizmete sunulmaktadır. Burada sadece ilaç bölümü irdelenecektir.

## Temel ikonları

- Drugs (ilaçlar)
- Interaction Check (Etkileşimlerin kontrolü)
- Pill ID (ilaçların tanımlanması)
- ICD-10 (Hastalıkların sınıflaması)
- Guidelines (Rehber)
- Diseases (Hastalıklar)
- Notifications (Uyarılar)
- AthenaText (Firma duyuruları)
- Essential Points (Gerekli noktalar)
- Contact Manufacturer (Üretici iletişim)
- Epocrates EHR (Karar desteği)
- Alt Meds (Alternatif tıp)
- Labs (laboratuvar)

- CPT (kotlamaya göre araştırma)
- ID TxSelector (İnfeksiyon hastalıkları)
- Calculators (hesaplamalar)
- Picture Quiz (resim sınavı)
- App Directory (uygulama rehberi)
- Tables (tablolar)
- Favorites (öne çıkanlar)
- Provider Directory (Sağlayıcılar)
- ICD-9 (9 Numaralı Hastalık kotlaması)

## Search Bölümü

- Content Updates (Güncelleme)
- Help a ay (Yardım)
- About (Hakkında)
- Account info (Hesap durumu)

- Feedback (Geri bildirim)
- Formulary (Formüller)

#### Ek olarak

- BMI Tools (Vücut Kitle İndeksi)
- Bugs+Drugs (Böcekler ve ilaçlar)
- Guidelines (Yol göstericiler)
- Solomon (Solomğn Programı)
- Cardio Tool (Kardiyolojik Araçlar)

- Neph Tool (Nefrolojik Araçlar)
- Athena Text (Athena metinleri)
- Seatle HF (Seatle )
- RealCME (Eşzamanlı Devamlı Tıp Eğitimi)
- EpocratesEHR (Danışmanlık)
- CardioMath (Kardiyo Hesapları)
- Cholesterol (Kolesterol)
- Pregnancy (Gebelik)

#### İlaç Sitesi (Drugs)

##### Search (Araştırma)

- Alerji
- Alternatif Tıp
- Analjezikler
- Anestezik
- Antimikrobikler
- Astım/akciğer
- Kalp ve dolaşım
- Diş/ağız bakımı
- Dermatolojik, cilt
- Acil
- Endokrin/metabolizma
- Gastro-intestinal
- Genito-üriner
- Hematoloji/onkoloji
- Aşılama, immünolojik
- Nörolojik
- Beslenme/elektrolitler
- Obstetrik/Kadın Hastalıkları
- Oftalmik
- Psikiyatrik
- Romatizmal

## Antimikrobiyal

NOT: Eski terminoloji olarak antibiyotik denilirken, bios-canlı dan elde edilmediği için bu yaklaşım yerine anti-infektif yaklaşımın da benimsendiği gözlenmektedir. Ancak burada antimikrobiyal olarak genel bir yaklaşımın öner sürüldüğü görülmektedir.

### Aminoglikositler

#### Amikasin

- Adult dozu
- Pediatrik dozu
- Formül
  - Belirli bir formulasyon seçilmemiştir
  - Alternatifleri
  - “Black Box uyarıları” kutudaki önemli uyarılar
  - Kontra-endikasyonları/dikkat edilecekler
  - Ters etkileri
  - İlaç etkileşimleri
  - Güvenlik/monitörize etmek
  - Gebelik/laktasyon-emzirme
  - Farmakolojisi
  - Üretim/fiyatlama
  - İlaç resmi

### Pediatrik Dozu bakacak olursak

- İlacın verilmiş yolu:
- Bakteriyel infeksiyonlarda
  - Yenidoğan
  - Bebek/çocuk
- Renal doz-dozu sıklıkla uyarlayın
- Hepatik doz

## EczaPlus Programı

Bu program başlıca 3 şekilde hizmete sunulmaktadır.

- 1) İlaç
- 2) Etken Madde
- 3) Barkod olarak belirtilmektedir.

Başlıca ikonlarda:

- a) İlaç arama
- b) Firmalar
- c) Endikasyonlar
- d) Etken Madde
- e) SUT Bilgileri
- f) ATC
- g) Barkod
- h) Karekod
- i) ICD-10
- j) Eczane Bul,

- k) Hastane Bul
- l) Favorilerim
- m) Ekstralar: Haberler ve duyurular, tanı ve tedaviler, önemli bilgiler, tıbbi bilgiler, hesaplama araçları, EzcaPlus hakkında

## İlaç

İlaç kesimine girince, örnek olarak aspirin girildiğinde Aspirinin satılan ürünleri görülmektedir.

Başlıklar

- 1) Etken Madde
- 2) Genel Bilgiler: Firma, barkod, ATC kodu, kullanım alan grubu (RO5X), NFC Kodu, kullanılan dozlar (AEP), Prospektüs Bilgileri, SUT Bilgileri, Sağlık Uygulama
- 3) Fiyat Bilgileri: Üretici, depo, eczane, perakende, kamu fiyatı, indirim oranı, KDV
- 4) Diğer Bilgiler: Beyaz reçete, raf ömrü, jenerik, orijin, piyasa durumu, soğuk zincir olup olmadığı

Ayrıca ek olarak

- a) İfo
- b) Bize yazın
- c) Paylaş
- d) Oy verin
- e) Favoriye ekle
- f) Bildiri gönder

**YORUM:** Neredeyse ilaç ile ilgili tüm bilgilerin sunulduğu görülmektedir.

## SONUÇ

Hekimler ilacı hastaya yazmadan önce prospektüs bilgilerini mutlaka bakmaları ve hastalarına göre uyarlamaları gereklidir. Bilgi güncel olmalıdır. Ülkemizde de benzer siteler bulunmaktadır. Tarafımdan EczaPlus sıklıkla kullanılmaktadır. Telefonların gelişmiş olmasını, kısaca medeniyetin yararlarını kullanmamız gerektiğine inanmaktayım

Halen Yabancı kökenli kaynaklar yerine ülkemizde de Türkçe kaynaklı yaklaşımların olması önemsenmektedir. Bu açıdan ilaç konusunda EczaPlus gibi örnekler bulunmaktadır.

