



# YOLCULAR VE HASTALAR

Gülderen Somar / Bıçakçılar Kurumsal Pazarlama ve Strateji Direktörü

“Bir hastanın seyahati, hastaneye girdiği anda başlar.”

## NEDEN BİRBİRİNDEN FARKLI OLSUN?

Profesyonel hayatımın uzun bir dönemini havacılık sektöründe geçirdim. Şimdi ise, sağlık sektöründe aktif olmama ve bu sektörde oldukça yeni olmama rağmen, iki sektör arasındaki benzerlikler oldukça ilginç geldi ve pazarlama açısından karşılaştırma yapmak istedim.

Havayolları, “ekipmanı, personeli, teknolojileri ile birlikte küresel bir hava ulaşım sistemidir”.

### **Yolculara hizmet verirler.**

Hastane, “hasta kişilerin hastalıklarının muayene ve tedavi edildiği, tıbbi araç ve gereçlerin bulunduğu donanımlı, her türlü tıbbi müdahalenin yapılabildiği kapalı mekanlara denir.”

### **Hastalara hizmet verirler.**

---

*Hastalar ve yolcular aslında aynı insanlardır. Her yolcu bir gün hasta olabilir veya her hasta da bir gün seyahat edebilir.*

---

İki sektörün de karmaşık ve oldukça pahalı operasyon sistemleri vardır. Her ikisi de doğrudan son kullanıcının güvenliğinden sorumludur. Her ikisi de yaygın olarak çeşitli teknolojileri kullanır. Her ikisi de ölüm kalım meselesi olabilir. Her ikisi de çok uzun bir zaman sürecinden beri vardır. Her ikisi de insan hatalarına çok açıktır. Her ikisinin de yüksek maliyetleri olan personel, ekipman ve teknolojileri vardır.



Gülderen Somar

Şimdi, sorum şu;

Nasıl oluyor da küresel havayolu sektörü, özellikle güvenlik ile ilişkili konularda, küresel standartlar ve kurallarla yönetilirken, sağlık sektörü, hasta güvenliği de dahil olmak üzere sağlık bakımı standartlarında aşırı farklılıklara sahiptir ve standartlara uygunluk ülkeden ülkeye değiştiği gibi aynı ülkenin içinde bile farklı olabilir?

Neden havayolu sektörü, küresel ticari hava taşımacılığı için kurulmuş olan IATA gibi standartları belirleyen bir şemsiye kuruluşa sahiptir de sağlık sektöründe bu yoktur?

Sonuçta, son kullanıcının her iki sektörde de hayati korunmaya ve güvenliğe ihtiyacı vardır.

Örneğin, düşük ücretli havayolu ile uçmak için ucuz bilet satın alabilirsiniz ama güvenlik standartları hiç değişmez. Belki yemek servisinde farklar vardır ama uçağa iniş ve biniş, biletleme sistemleri, güvenlik kuralları tamamen aynıdır.

---

*Sağlık sektöründe, en güvenli bakımı elde etmek bütçenizin kuvvetine bağlıdır.*

---

Havayolları, yolcu ( kargo hariç ) olmadan var olamaz. Hastaneler de hasta olmadan var olamaz.

---

*Hastalar ve yolcular aynı insanlardır ama iki sektörde farklı standartlarla karşılaşır! Aslında insan hayatı söz konusu olunca, risklerin önemi de aynıdır.*

---

Havacılık sektörü İnternetin kullanılmaya başlamasıyla büyük ölçüde değişmiştir. Birçok rezervasyon yazılım uygulamaları sağlayan firmalar kaybolmuş veya birleştirilmiş, çevrimiçi rezervasyon norm haline gelmiş ve seçim gücü tamamen yolculara geçmiştir. Eskiden alıştığımız seyahat acentaları artık yoktur. Daha bilgili bir yolcu nüfusu, seçimlerini kendi kontrolleri altına almışlardır. Bu nedenle de havayolları, yolcuların en iyi deneyim elde etmesi için onlara, seyahatin başından son noktasına kadar odaklanarak çeşitli çözümler getirmeye çalışmaktadır.

Benzer bir eğilim de sağlık hizmetinde görülüyor. Hastalar da artık bilgi yoğunluğuna sahip ve zor da olsa seçimler yapmaya başladılar.

---

*Sağlık sektörünün ve Havacılık sektörünün birbirinden öğrenebileceği çok şey var...*

---

Hastaların hastanelere kabulü, orda geçirdikleri deneyimler ve de sağlık hizmetinin erişilebilir olması önemlidir. Hastaya odaklanmak demek bu güvenliğin ve rahatlığın yaratılması demektir.

Bugün uçakların çoğu oldukça doludur. İster az paranız olsun isterseniz de çok, size uygun bir uçak bileti bulabilirsiniz. Ucuz fiyatlı uçağa bindiğiniz zaman bile, belki yemek servisi bulamazsınız ama uygulanan güvenlik kuralları aynıdır. Hava trafik kontrolünde çalışanlar, havayolunun küçük veya büyük, ucuz biletli veya pahalı biletli havayolları arasında ayırım yapamaz. Operasyonel sistemler de aynıdır.

Diğer taraftan hastalar, her istedikleri hastaneye gidemezler. Aslında küresel standartlar her hastaneye uygulanabilse bunun önemi de azalır. Yani insan hayatını tehlikeye atabilecek koşullar, onların emniyetini sağlayacak koşullar, küresel standartlara bağlı olmalıdır. Bunların dışında ekstra hizmetler ilave ücrete tabi olabilir, aynen uçaklardaki gibi. Hastanın endişelerinin derecesi daha da yüksektir genellikle ve bu nedenle de hasta deneyiminin başından sonuna kadar endişelerini hafifletecek iletişim de çok önemlidir, Aynen kaptan pilotun yolculara, “ Şimdi arkanıza yaslanın ve rahatlayın ve uçuşun keyfini çıkarın” dediği zaman hissettiklerimiz gibi.

Her iki sektörde çalışan kişilerin, yolculara veya hastalara empati gösterebilmeleri de çok önemlidir. Bazı havayollarının yolcular hakkında oldukça geniş bilgisi vardır ve bunu servislerinde kullanırlar, örneğin, doğum günleri, evlilik yıldönümleri gibi.

Özet olarak, her iki sektörde de, son kullanıcılar dediğimiz müşterilerimizin, ister sorunları için hastaneye gelsinler, isterlerse uçak seyahati yapsınlar, huzurlu, emniyetli ve mutlu bir tecrübe geçirmeleri pazarlamacıların en önemli odak noktası olmalıdır.

Ortaya yeni çıkan teknolojiler ile bunun mümkün olabileceğine inanıyorum- blokzincir (blockchain) gibi.

Blokzincir teknolojisi, bir bilgisayarın yapacağı işi ağdaki tüm bilgisayarlara yaptırmaya yarayacaktır. Böylece uzun süreli kesintisiz çalıştırma gerektiren veya çok fazla işlem yüküne sahip olan problemler bir süper bilgisayar yerine normal bilgisayarlara işlemcilerinin güçleriyle orantılı şekilde paylaşılacaktır.

Ama bir ana akım teknolojisi olarak kabul edilen blokzinciri önünde önce aşılması gereken birçok engeller var. Bunların arasında standartların eksikliği, farklı blok zincirleri arasındaki entegrasyon gibi...

Tıbbi hataların birçok ülkede önde gelen ölüm sebebi olduğunu düşünürsek, bu teknolojinin ne kadar kritik bir yol olduğunu da anlayabiliriz. Gelecek için umut verici gözüküyor bu açıdan.

Hava taşımacılığında ise benzer faydaları var. Birden fazla verileri birçok dokunma noktasına dağıtarak seyahatlerin çok sayıdaki oyuncuları arasında uyum ve güvenlik sağlıyor.

Bu uyum da her iki sektörde son kullanıcılar için hayati önemler bile taşıyabilir.

Blokzincir teknolojisi bugünden, geleceği de daha uyumlu yapmaya yardım edecektir diye düşünüyorum. Bilhassa sağlık sektöründe eksik olan küresel standartların yerini de alabilir.

O zaman beklemeden harekete geçmeliyiz, değil mi?