

Sağlık Okuryazarlığından Dijital Sağlık Okuryazarlığına: Tıbbi Sekreterlik Eğitiminin Evrimi

Fatma Uyar¹

Neslihan Aka²

Okan Koç³

Özet

Sağlık hizmetlerinin dijitalleşmesiyle birlikte, bireylerin sağlıkla ilgili bilgilere ulaşma, anlama, değerlendirme ve kullanma yeterlilikleri, sağlık okuryazarlığı kadar dijital sağlık okuryazarlığını da zorunlu hale getirmiştir. Tıbbi sekreterlik mesleği, hasta ile sağlık sistemi arasında bir köprü işlevi görmektedir ve bu bağlamda sekreterlerin sağlık okuryazarlığı düzeyleri hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Dijital sağlık hizmetlerinin yaygınlaştığı günümüzde, tıbbi sekreterlik eğitimi de klasik bilgi aktarımlarının ötesine geçerek dijital becerilerle desteklenmiş bir yapıya evrilmektedir. Bu çalışmada, sağlık okuryazarlığından dijital sağlık okuryazarlığına geçiş süreci değerlendirilmiş; tıbbi sekreterlik eğitim müfredatının bu dönüşüme nasıl entegre edilmesi gerektiği ele alınmıştır. Ayrıca, mesleki yeterliliğin artırılması, hasta hizmetlerinde etkinliğin sağlanması ve dijital dönüşüme uyum açısından öneriler sunulmuştur.

1 Öğr. Gör. Fatma Uyar, Doğuş Üniversitesi, fuyar@dogus.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7816-4564

2 Neslihan Aka, Fırat Üniversitesi-Kütüphaneci/Çankırı Karatekin Üniversitesi-Doktora Öğrencisi, naka@firat.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2689-9563

3 Doç. Dr. Okan Koç, Balıkesir Üniversitesi, okan.koc@balikesir.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5356-5940

1. Giriş

Sağlık okuryazarlığı, bireylerin sağlıkla ilgili bilgilere erişme, bu bilgileri anlama, değerlendirme ve kullanma becerilerini kapsayan kritik bir yetkinliktir. Bireylerin yaşam kalitesini artırmada ve sağlık hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanmasında temel bir unsur olarak kabul edilen sağlık okuryazarlığı, yalnızca sağlık hizmeti almak isteyen bireyler için değil, aynı zamanda sağlık hizmeti sunan profesyoneller için de büyük önem taşımaktadır. Sağlık okuryazarlığının yetersiz olması, bireylerin sağlık hizmetlerine erişiminde gecikmelere, yanlış bilgilendirilmelere ve sağlık üzerinde olumsuz etkilere yol açabilmektedir. Bu nedenle, sağlık alanında çalışan bireylerin, özellikle de hasta ile ilk temas noktasında bulunan tıbbi sekreterlerin sağlık okuryazarlığına sahip olmaları büyük bir gerekliliktir.

Tıbbi sekreterlik, hasta kayıtlarının düzenlenmesi, tıbbi dokümanların yönetilmesi ve sağlık hizmeti almak isteyen bireyler ile sağlık personeli arasında etkili iletişim kurulması gibi çok yönlü görevleri kapsayan bir meslek alanıdır. Tıbbi sekreterlerin yeterli sağlık okuryazarlığı becerisine sahip olmaları, hem hizmeti alacak kişilerin doğru bilgilendirilmesi hem de sağlık hizmetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi açısından kritik bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda, bu çalışma tıbbi sekreterlerin sağlık okuryazarlığının önemini değerlendirmekte ve meslek alanına katkı sağlamaya yönelik öneriler sunmayı amaçlamaktadır.

1.Sağlık Okuryazarlığı ve Önemi

Kendini gerçekleştirme, kişisel markalaşma, mesleki gelişim, okullaşma ve ulusal kalkınmada önemli olan okuryazarlık; bireylerin yaşam boyu öğrenmeleri, yaşamın her alanına aktif bir şekilde katılabilmeleri için sahip olmaları gereken temel becerilerden biridir. (Sur, 2022 s.446). Tarih boyunca yaşam boyu öğrenme yoluyla toplumun her kesimine kazandırılmaya çalışılan okuyabilme ve yazabilme eğitimi de, örgün eğitimde okuryazarlık türlerinin uygulanabilmesinin başlangıcı olmuştur (Önal, 2010, s.104).

Lytle ve Wolfe'un (1989), okuryazarlığı; beceri olarak okuryazarlık, görev olarak okuryazarlık, uygulamalar olarak okuryazarlık, eleştirel düşünme olarak okuryazarlık şeklinde dört kategoride ele aldıkları anlaşılmaktadır. Beceri olarak okuryazarlık okuma, yazma ve matematik gibi temel akademik becerilerine karşılık geldiğini ifade edilmektedir. Görev olarak okuryazarlığın, bir yetişkinin yaşam bağlamına veya varoluşunun "*işlevsel alanlarına*" bağlı hâle getirdiği ifade edilmektedir. Aile hayatı, vatandaşlık, ekonomi ve sağlık, iş yaşamı gibi hayatın önemli işlevsel alanlarını etkili bir şekilde işlev görme becerisi kazandırır. Yani, görev olarak okuryazarlık,

belirli bir alanda günlük hayatın çeşitli pratik görevlerini yerine getirmek için okuryazarlık becerilerini uygulama yeteneği olarak tanımlanabilir. Uygulamalar olarak okuryazarlığa bakıldığında Lytle ve Wolfe okuryazarlık kavramını, okuryazarlığın kullanıldığı toplumsal ve kültürel bağlamın anlaşılmasını da kapsayacak şekilde genişletmektedir. Bu bakış açısına göre okuryazarlık, belirli bir işyeri veya sosyal çevrenin taleplerinden ziyade, onu kullanan kişilerin dilsel, toplumsal ve kültürel geçmişine bağlıdır. Eleştirel düşünme olarak okuryazarlık ise, dünyayı yorumlama ve yaygın olarak paylaşılan değerlerin, davranışların ve inançların toplumsal ve kültürel olarak inşa edildiğine dair bir bilinç geliştirme süreci olarak görülmektedir (Walter, 1999, ss.33-35).

Yukarıdaki açıklamalardan okuryazarlığın “*okuma yazma*” dan ibaret olmadığı, bireylerin hayatın içindeki tüm işlev ve faaliyetlerinde etkin rolü olan bir beceri olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca okuryazarlığın güçlü bireylerin ve dolayısıyla güçlü toplumların inşası için bireylerde var olması gereken temel kazanımlardan biri olduğu görülmektedir.

Lytle ve Wolfe’un belirlemiş olduğu kategorileri temsil eden okuryazarlıkların ayrımları, tanımları dünyanın değişen ve/veya gelişen düzeniyle birlikte belirginleşmiş ve derinleşmiştir. Yapılan bir araştırma sonucunda sosyal, eğitim, teknoloji, ekonomi, hukuk, fen vb. doksan sekiz (98) okuryazarlık türünün olduğu saptanmıştır (Sur, 2022). Bu okuryazarlık türlerinden biri de sağlık okuryazarlığıdır.

Sağlık okuryazarlığını açıklamak için birçok tanımlamaların yapıldığı incelenen çalışmalarda görülmektedir. Örneğin; bir çalışmada sağlık okuryazarlığı “*sağlık okuryazarlığı, okuryazarlıkla bağlantılıdır ve insanların yaşam süresince yaşam kalitesini korumak veya iyileştirmek için sağlık hizmetleri, hastalıkların önlenmesi ve sağlığın geliştirilmesi ile ilgili günlük yaşamda yargıda bulunmak ve kararlar almak için sağlık bilgilerine erişme, anlama, değerlendirme ve uygulama konusundaki bilgi, motivasyon ve yeterliliklerini içerir.*” (Sørensen, Van den Broucke, Fullam, et al.,2012, s. 3) şeklinde, başka bir çalışmada bir hastaya tıbbi bir bilgi vermek istendiğinde bireyin bu bilgiyi anlayıp, yorumlaması ve buna uygun davranış göstermesi şeklinde tanımlanmıştır (Çopurlar ve Kartal, 2016, s, 43). Dünya Sağlık Örgütü de “sağlıkta iyilik halini korumak ve geliştirmek için, bireylerin sağlık bilgisine erişim, bilgiyi anlama ve kullanma motivasyonlarını belirleyen bilişsel ve sosyal beceriler” olarak sağlık okuryazarlığını tanımlamaktadır (World Health Organization). Yapılan tanımlamalar ve açıklamalar, sağlık okuryazarlığının bireylerin sağlıklı yaşamları için gerekli olduğunu ortaya koymaktadır.

Sağlık okuryazarlığı becerileri, sağlık bilgilerini okuma, diyalog ve tartışma, grafikleri yorumlama, kişisel veya ailevi sağlık bakımı için tıbbi araçları kullanma (örneğin; bir tepe akış ölçer veya termometre), araştırma çalışmalarına katılım kararları alma, sağlık veya çevre sorunları hakkında oy kullanma, ilacın zamanlamasını veya dozunu hesaplama gibi pek çok durumu etkilemektedir (National Institutes of Health, 2004). Bu açıdan da güçlü ve sağlıklı toplumun varlığı açısından sağlık okuryazarlığının önemli olduğu anlaşılmaktadır.

Teknolojinin geldiği son noktada bireyler, neredeyse tüm işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirmektedir. Herhangi bir konuda bilgilenme tercihlerini de genellikle elektronik ortamdan yana kullanmaktadır. Bahsedilen bu işlem ve bilgilenme sürecine bireylerin sağlıklarıyla ilgili konular da girmektedir. Bu noktada e- sağlık okuryazarlığının ne olduğuna değinmekte fayda görülmüştür.

e-Sağlık okuryazarlığı, bireylerin elektronik ortamda sağlıkla ilgili bilgileri arama, bulma, değerlendirme ve kullanma yeteneğini ifade eden önemli bir kavramdır (Norman and Skinner, 2006).

Bireylerin sağlıklarıyla ilgili bilgi alışverişi ve/veya işlemlerini elektronik ortamda yapmaları temelde sağlık okuryazarlığı ile aynı becerilere sahip olmalarını gerektirmekle birlikte dijital dünyanın getirdiği birçok teknolojiyi doğru bir şekilde kullanmalarını gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla e-sağlık okuryazarlığı dijital okuryazarlıkla birlikte düşünülmelidir. Dijital okuryazarlık, bireylerin dijital teknolojileri kullanma, anlama, değerlendirme ve oluşturma yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Ng, 2012).

Dünyanın COVID-19 ile sarsıldığı dönemde dünya ve Türkiye sağlık politikalarını mobil uygulamalardan, çevrimiçi olarak yürütmüştür. Bu denli kritik dönemde sağlık hizmetlerinin aksamaması normalden daha çok önem kazanmıştır. Çünkü sağlık hizmeti hayatın her anında işlevliğini sürdürmesi gereken bir hizmet alanıdır. Dolayısıyla buna katkı sağlayacak tüm dijital unsurlar pandemi döneminde devreye girmiş ve/veya kullanımını artırmıştır. Bu noktada da e- sağlık okuryazarlığı becerilerinin ne kadar önemli olduğu, sağlık alanında çalışan, araştırma yapan uzmanların dikkatini çekmiştir. Öte yandan e-sağlık okuryazarlığının sadece pandemi gibi dönemlerde önemli olduğu düşünülmemelidir. Dünyanın ve Türkiye'nin teknoloji kullanımında geldiği noktada bireyler neredeyse tüm bilgi alışveriş ve işlemlerini çevrimiçi olarak yürütmektedir. O halde e-sağlık okuryazarlığı sağlık okuryazarlığı kadar önemlidir.

2. Tıbbi Sekreterlik

Sağlık hizmetlerinde kalite ve memnuniyetin söz konusu olabilmesi için tıbbi dokümanların/tıbbi kayıtların doğru ve etkin bir şekilde yönetilebilmesi amacıyla tıbbi dokümantalist/tıbbi sekreterlere ihtiyaç duyulmuştur. Yurtdışında eski bir geçmişe sahip olan tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik mesleği ile ilgili gelişmelere bakıldığında Türkiye’de geçmişinin yakın tarihe dayandığı görülmektedir. Türkiye’de ilk tıbbi sekreterlik eğitimi 1974 yılında açılan Hacettepe Üniversitesi Sağlık Teknolojisi Yüksekokulu’nun 5 bölümü içerisinde yer alan tıbbi sekreterlik bölümünde verilmeye başlanmıştır (Esatoğlu ve Artukoğlu, 2000, s. 18). 1982’de yayımlanan Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği’nin 160. maddesinde tıbbi sekreter, “...lise veya dengi okul mezunu daktilobilir personeldir. Hasta müşahade kağıtlarını, tıbbi raporları ve tıbbi mesleki mektupları tabiplerin söyledikleri şekilde ve usulüne uygun olarak daktilo ile yazar. Tabipler tarafından teyp, pikap ve diğer kayıt cihazlarına söylenenleri deşifre eder. Bilimsel toplantılarda konuşulanları not alır. Gerektiğinde hasta müşahade kağıtları ve raporların örneklerini çıkartır.” şeklinde açıklanmıştır (T.C. Resmi Gazete, 1982). Bir tıbbi sekreterde olması gereken temel beceriler çerçevesinde yapılan bu tanımlamanın içeriği günümüz dünyasına gelindikçe çeşitlenmiş, genişlemiştir. Bu tanımlamalardan birinde tıbbi sekreterlerin tek başına ve belirli bir zamanda hastaların kabul, dokümantasyon ve prosedürleri gerçekleştirerek idari ve istatistiksel kayıtların düzenlenmesine ilişkin bilgileri hazırlayan, sağlık hizmeti veren kuruluşlarda, hasta giriş-çıkışlarını yapan, hastanın tedavi hizmeti süresindeki dokümantasyon işlemleri konusunda bilgi sahibi, evrak ve kayıtlar ile ilgili mesleki eğitim almış yetenekli kişiler olduğu ifade edilmektedir (Yüksel ve Ateş, 2024, s.336).

Sağlık kurumlarında çalışan tıbbi dokümantalist/tıbbi sekreterlerin görevleri genel anlamda şu şekildedir (Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 2015; Şenel Tekin, 2023, s.134):

- Tıbbi ve idari sekreterlik ve randevu hizmeti sağlamak,
- Hasta bilgi sisteminin aktif kullanmak ve diğer ilgili sistemlere hâkim olmak,
- Hastaya ait idari ve tıbbi kayıtları manuel veya elektronik olarak kayıt altına almak,
- Kuru dışı ve kurum içi yazılı ve sözlü iletişim hizmeti sağlamak,
- Poliklinik, servis/yoğun bakım, acil servislerde hasta kabul, transfer ve taburcu işlemlerini yapmak,

- İdari ve tıbbi belge ve raporları oluşturmak, dosyalamak, arşivlemek ve ihtiyaç duyulduğunda yeniden kullanıma sunma işlemlerini gerçekleştirmek,
- Birim bazlı tıbbi istatistiklerin hazırlanması ve raporlanması işlemlerini gerçekleştirmek,
- İdari ve tıbbi arşivlerin kurulması ve işleyişinde hizmet sağlamak,
- Sağlık çalışanları, hasta ve hasta yakınları ile etkili iletişim kurmak,
- Muayenesi yapılan hastaların hekimin belirttiği teşhis, tetkik ve tedavilerin otomasyon sistemine kaydedilmesi, rapor hazırlanması, yapılması gereken işlemler ve tetkikler için hasta/hasta yakınlarını ilgili birime yönlendirilmesi, kurum dışında yapılması gereken işlemler için gerekli evrakların hazırlanması ve yönlendirme hizmeti sağlamak,
- Radyoloji, laboratuvar vb. bölümlerde hastalara randevu verme, istemlerin kabulü, rapor ve sonuçların otomasyon sistemine kaydetmek,
- Hastalık ve ölüm kayıtlarını belirlenen sınıflandırma ve kodlama sistemlerine göre kodlamaktır.

Sıralanan görevler tıbbi sekreterlerinin birçok alanda sorumluluk sahibi olduğunu göstermektedir.

İnsan hayatı söz konusu olduğu için ve insan ilişkilerinin yoğun olduğu bir sektörde kaliteli sağlık hizmeti sunumu için tıbbi sekreterler büyük bir yer edinmektedir. Sağlık kurumlarının en ön safhasında hemen her bölümünde görev yapan tıbbi sekreterler; işbirliği ile ekip olarak çalışmakta, sağlık kurumlarının işleyişi sonucu ürettiği tıbbi ve idari kayıtlar ve dokümanların doğru ve etkin yönetimini, yeniden kullanımını sağlamaktadır. Bu anlamda tıbbi sekreterler sağlık hizmetlerinde kilit rol oynamaktadır.

3. Tıbbi Sekreterlik Mesleğinde Sağlık Okuryazarlığının Önemi

Sağlık okuryazarlığını etkileyen pek çok faktör mevcuttur. Eğitim düzeyi, yaş, sağlık bilgi düzeyi, gelir düzeyi, çalışma durumu başlıca faktörlerdir. (Timur ve Metin, 2023; Tao, Sun, Wu, Peng, Cao, Yan, Ma and Li, 2024). Sağlık Bakanlığı Sağlık Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü'nün (2024) yapmış olduğu araştırma sonuçları da bunu kanıtlar niteliktedir. Bakanlığın araştırma raporunda, Türkiye'de sağlık okuryazarlığının yeterli olma oranı, yaş arttıkça düşmektedir. Hane halkı gelirinin ihtiyaçları karşılama yeterliliği ile sağlık okuryazarlığı arasında da anlamlı bir ilişki söz konusudur. Geliri düşük olan hanenin bireylerinde sağlık okuryazarlığı düzeyi de düşüktür.

Sosyal güvence durumu ile sağlık okuryazarlığı arasında da anlamlı bir ilişki vardır. Ayrıca en yüksek eğitim gruplarında sağlık okuryazarlığı

yeterliliğinin fazla olduğu görülmektedir. Dolayısıyla Türkiye’de sağlık okuryazarlığının daha iyiye taşınması için bahsi geçen faktörlerin iyileştirmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu gereklilik için de ortak bir çaba büyük önem arz etmektedir.

Ortaklıkta pay sahiplerinden biri sağlık hizmeti veren ekiptir. Sağlık hizmeti, sağlık kuruluşlarında farklı eğitim ve uzmanlıklara sahip çok sayıda personelin işbirliği ile üretilmesi ile gerçekleştirilmektedir. Sağlık ekibi olarak adlandırabileceğimiz bu çalışanlar arasında uzman doktorlardan, hemşirelere, yardımcı sağlık personelinen teknik ve idari çalışanlara kadar farklı mesleklerden bireyler yer almaktadır (Şenel Tekin, 2019, s. 581). Tıbbi sekreterler bu ekip içinde sağlık kuruluşlarına başvuran bireyleri karşılayan, tıbbi kayıtlarını ve hasta dosyalarını oluşturan ve bu kişi ve bilgileri ilgili birime yönlendiren çalışanlardır. Bu anlamda tıbbi sekreterlerin sağlık okuryazarlığı becerisine sahip olmaları ayrıca önem arz etmektedir. Çünkü yanlış bilgi akışı ve yönlendirme, sağlık hizmetine ihtiyaç duyan ilgili kişiler için ciddi sorunlara sebep olabilir. Bunun yanında bireylerin sağlık okuryazarlığı kazanımlarında sağlık alanında bilgi sahibi olan meslek çalışanlarının doğru iletişim kurmaları da önemlidir. Etkili iletişim de tıbbi sekreterler için olmazsa olmaz özelliklerinden biridir. Etkili iletişimleriyle bilgileri doğru bir şekilde karşılarındaki kişiye aktarabilirler. Ayrıca sağlık okuryazarlık yetisi hızlı ve doğru karar vermede de yardımcı olmaktadır. Sağlık okuryazarlığı becerisine sahip bir tıbbi sekreter acil ve kritik durumlarda doğru bilgiye hızlı bir şekilde erişerek, hem hastaları hem de sağlık çalışanlarını en doğru şekilde yönlendirebilir.

Sağlık okuryazarı bir tıbbi sekreterin sağlık hizmeti almak isteyen bireyler için ne kadar önemli olduğuna ilişkin daha birçok tespit yapılabilir. Öte yandan sağlık okuryazar yetisine sahip olmayan bir tıbbi sekreterin hem sağlık hizmeti almak isteyen bireyler hem de mensubu olduğu sağlık kurumu için büyük sorun olacağını bilmek de önemlidir. Sağlık kurumlarına her yaş, eğitim, cinsiyet ve kültürden bireyler başvuruda bulunabilmektedir ve onları karşılayan ilk sağlık çalışanı tıbbi sekreterlerdir. Bir tıbbi sekreter bilgiye ihtiyaç duyan kişilerle nasıl iletişime geçeceğini bilemezse, doğru yönlendirmeler yapamazsa, mesleği için kendini geliştirmesi gerekliliği noktasında herhangi bir farkındalığı yoksa verimli bir hizmetten bahsedilemez, aksine mensubu olduğu sağlık kurumu ve sağlık hizmeti almak isteyen bireyler için büyük sorunlara yol açabilir.

4. Sağlık Okuryazarlığı ve Dijital Dönüşüm

Günümüzde sağlık hizmetlerinin dijitalleşmesi, sağlık kurumlarında görev yapan tüm personelin bilgi ve beceri düzeylerinde önemli değişiklikler yaratmıştır. Bu değişimden en çok etkilenen meslek gruplarından biri olan tıbbi sekreterler, hem idari görevleri hem de hasta iletişimi bağlamında dijital dönüşümün doğrudan etkilerini deneyimlemektedir (Qvarfordt, Lagrosen and Nilsson, 2024). Tıbbi sekreterlerin dijital ortamda etkili rol alabilmesi, sadece teknolojik araçlara erişimle sınırlı olmayıp, aynı zamanda dijital sağlık okuryazarlığı ve bilgi sistemleriyle etkileşim kurabilme yeterliğiyle yakından ilişkilidir.

Dijital sağlık okuryazarlığı, bireylerin dijital sağlık bilgilerine ulaşma, bunları anlama, değerlendirme ve etkili kararlar alma kapasitesini tanımlar. Bu yetkinlik, tıbbi sekreterlerin sağlık hizmeti süreçlerinde hasta yönlendirme, kayıt ve bilgi yönetimi görevlerini yerine getirmede belirleyici bir rol oynamaktadır (Darabi et al., 2025). Özellikle tıbbi sekreterlerin, sağlık okuryazarlığı düzeyi düşük bireyleri desteklemede aracı rol oynamaları, sağlık sistemlerinin kapsayıcılığını güçlendirmektedir.

Ancak dijital dönüşüm süreci, tıbbi sekreterlik mesleğini yalnızca teknik becerilerle değil, aynı zamanda organizasyonel değişim yönetimi ve profesyonel görünürlük bağlamında da etkilemektedir. Qvarfordt ve arkadaşlarının (2024) çalışması, dijital dönüşümün tıbbi sekreterlerde mesleki rol belirsizliği, görünmezlik hissi ve stres gibi duygusal sonuçlara da yol açabildiğini göstermektedir. Bununla birlikte, dijital araçların etkin kullanımı, sekreterlik mesleğinde iş çeşitliliğini artırarak mesleki tatmin ve aidiyet duygusunu da destekleyebilir.

Diğer yandan, liderlik yapılarının sağlık dijitalleşmesi süreçlerindeki rolü de bu dönüşümün sürdürülebilirliğinde kritik önemdedir. Liderlik, sadece teknolojik donanım ve eğitim süreçlerinin yürütülmesini değil, aynı zamanda çalışanların süreçlere katılımını, motivasyonunu ve kurumsal bağlılığını da şekillendirmektedir (Germain et al., 2023). Bu bağlamda etkili liderlik stratejileri, tıbbi sekreterlerin dijital ortama entegrasyonunu kolaylaştırmakta ve iş sağlığı iklimini pozitif yönde etkilemektedir.

Sonuç olarak, sağlık okuryazarlığı ve dijital yeterlilikler, tıbbi sekreterlik mesleğinde giderek daha merkezi bir konuma gelmektedir. Tıbbi sekreterlerin dijital dönüşüm süreçlerinde aktif rol üstlenmeleri, onların mesleki kimliklerini güçlendirecek ve sağlık hizmet sunumunda kaliteyi artıracaktır. Bu nedenle müfredat içeriklerinin dijital sağlık okuryazarlığı, bilgi sistemleri ve yapay zekâ teknolojilerine yönelik olarak revize edilmesi önerilmektedir.

5. Dijital Sağlık Okuryazarlığının Tıbbi Sekreterlik Eğitim Müfredatına Entegrasyonu

Dijitalleşmenin sağlık sektörüne entegrasyonu, bilgi yönetimi süreçlerini olduğu kadar sağlık destek personelinin görev tanımlarını da yeniden şekillendirmiştir. Özellikle tıbbi sekreterlik mesleği, sağlık bilgi sistemleri, dijital veri yönetimi, hasta iletişimi ve kişisel veri güvenliği gibi çok boyutlu alanlarda yetkinlik gerektiren bir pozisyon haline gelmiştir (Bywall et al., 2024).

Bu bağlamda, Tıbbi Sekreterlik eğitim müfredatının dijital sağlık okuryazarlığı (Digital Health Literacy - DHL) temelli bir yapıya dönüştürülmesi, yalnızca mesleki yeterliliği değil aynı zamanda sağlık hizmetlerinde kalite ve erişilebilirliği de artıracaktır (Darabi et al., 2025; Ziapour et al., 2025).

Yeni katkı sağlayan Haikal ve arkadaşlarının (2023) çalışması, sağlık fakültesi öğrencilerinin dijital sağlık okuryazarlık düzeylerinin büyük oranda “ileri (*advanced*)” seviyede olduğunu ortaya koymuştur. Ancak öğrencilerin özellikle “*kışisel veri koruma*” ve “*sağlık bilgisine erişim*” alanlarında daha düşük yeterliliğe sahip olduğu dikkat çekmiştir. Bu durum, bilgiye ulaşma ve değerlendirme becerilerinin eğitim programlarında daha sistematik şekilde ele alınması gerekliliğini gündeme getirmektedir (Haikal et al., 2023).

Haikal ve arkadaşlarının (2023) bulguları, tıbbi sekreterlik programlarında aşağıdaki içeriklerin sistematik şekilde yapılandırılması gerektiğini göstermektedir:

- Dijital Sağlık Bilgisine Erişim Yöntemleri
- Sağlık Bilgisinin Değerlendirilmesi ve Entegrasyonu
- Kışisel Veri Güvenliği ve Sosyal Medya Kullanımı
- Bilgi Yönetimi ve Dijital Problem Çözme
- Etkili İletişim ve Dijital İş Birliği Araçları

Araştırmada, öğrencilerin en yüksek yeterliliğe sahip olduğu alan “*Sağlık Bilgisi Entegrasyonu*”, en düşük olduğu alan ise “*Sağlık Bilgisine Erişim*” olarak tespit edilmiştir. Bu durum, bilgiye ulaşma stratejilerinin öğrencilere daha etkili yollarla öğretilmesi gerektiğini göstermektedir (Haikal et al., 2023).

Özellikle dikkat çekici bulgulardan biri, öğrencilerin “*sosyal medya üzerinden bilgi paylaşımında kişisel veri koruma*” becerilerinin zayıf olmasıdır. Bu açıdan, tıbbi sekreterlerin veri gizliliği ve etik farkındalık düzeylerinin artırılması; Hastane Bilgi Sistemleri, KVKK ve GDPR kapsamında dijital

etik içeriklerinin müfredata eklenmesini zorunlu hale getirmektedir (Bywall et al., 2024).

Ek olarak, sağlık destek personelinin dijital sağlık okuryazarlığı düzeyinin yüksek olması, sadece bireysel performansa değil, aynı zamanda hastaların sağlık hizmetine erişim hakkına ve sistem verimliliğine doğrudan katkı sağlar (Ziapour et al., 2025).

Önerilen Müfredat Bileşenleri:

- E-Sağlık Bilgi Sistemleri ve Uygulamaları
- Sağlıkta Dijital İletişim ve Sosyal Medya Yönetimi
- Dijital Veri Analitiği ve Sağlık Karar Destek Sistemleri
- Dijital Sağlık Okuryazarlığı Uygulama Atölyeleri
- Kişisel Veri Güvenliği ve Dijital Etik

Bu bulgular ışığında, tıbbi sekreterlik eğitim programlarının dijital dönüşüm ekseninde yeniden yapılandırılması, yalnızca sağlık hizmetlerinin niteliğini artırmakla kalmayacak, aynı zamanda sağlık sisteminde stratejik bir destek birimi olan tıbbi sekreterlik mesleğinin görünürlüğünü ve işlevselliğini güçlendirecektir.

6. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma, sağlık okuryazarlığı ve dijital sağlık okuryazarlığı kavramlarının tıbbi sekreterlik mesleğinde taşıdığı stratejik önemi ortaya koymaktadır. Sağlık hizmetlerinin niteliği, erişilebilirliği ve sürdürülebilirliği açısından, hasta ile ilk teması gerçekleştiren tıbbi sekreterlerin bilgi düzeyi ve iletişim becerileri kritik bir rol üstlenmektedir. Sağlık okuryazarlığı düzeyi yüksek olan tıbbi sekreterler, hasta yönlendirme süreçlerinde daha etkili olmakta; hasta haklarının korunması, bilgi yönetimi süreçlerinin doğruluğu ve sağlık hizmetlerinde genel verimlilik bu yetkinliklerle doğrudan ilişkili hale gelmektedir.

Ayrıca dijitalleşen sağlık ortamı, tıbbi sekreterlik mesleğinin görev tanımını dönüştürmekte; dijital sağlık okuryazarlığı, elektronik kayıt sistemlerinin kullanımı, dijital güvenlik, sosyal medya yönetimi ve çevrim içi iletişim becerileri gibi yeni yeterlik alanlarını da gündeme getirmektedir. Bu bağlamda, klasik sekreterlik becerileriyle birlikte dijital yeterliliklerin de sistematik biçimde kazandırılması, mesleki formasyonun çağdaş ihtiyaçlara uyumunu sağlayacaktır.

Bu çerçevede çalışmanın bulgularına dayalı olarak şu öneriler geliştirilmiştir:

- Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik programı müfredatına sağlık okuryazarlığı ve dijital sağlık okuryazarlığına yönelik kuramsal ve uygulamalı derslerin entegre edilmesi gerekmektedir.

- Eğitim içeriğinde; veri güvenliği, hasta hakları, elektronik sağlık kayıtları, çevrim içi hasta iletişimi ve yapay zekâ destekli sağlık bilgi sistemlerine ilişkin modüller yer almalıdır.

- Müfredat değerlendirme süreçlerine sağlık yöneticileri, eğitimciler ve bilişim uzmanları dâhil edilerek multidisipliner bir eğitim yaklaşımı benimsenmelidir.

- Tıbbi sekreterlik alanında görev yapan personelin dijital dönüşüme adaptasyon düzeyi, dijital stres, mesleki görünürlük ve iş doyumunu gibi kavramlarla birlikte değerlendirilerek bütüncül mesleki destek stratejileri geliştirilmelidir.

- Dijital sağlık okuryazarlığını artırmaya yönelik olarak staj uygulamalarında öğrencilere aktif bilgi sistemleriyle çalışma fırsatları sunulmalı, dijital simülasyon ortamları müfredata entegre edilmelidir.

- Ulusal düzeyde sağlık destek personelinin dijital yetkinliklerini izleyen politika belgeleri oluşturulmalı; bu doğrultuda mesleki yeterlilik standartları güncellenmelidir.

Sonuç olarak, tıbbi sekreterlik mesleği yalnızca kayıt tutan bir pozisyon olmaktan çıkmakta; sağlık sisteminin bilgi ve iletişim koordinatörlüğünü üstlenen bir role evrilmektedir. Bu dönüşüm, ancak sağlık okuryazarlığı ve dijital yetkinliklerin sistematik biçimde kazandırılmasıyla sürdürülebilir kılınabilir. Bu bağlamda yapılacak yapısal müfredat reformları, hem bireysel mesleki yeterliliği hem de kurumsal hizmet kalitesini artıracaktır.

Kaynakça

- Bywall, K. S., Norgren, T., Avagnina, B., Gonzalez, M. P., & Andersson, S. W. (2024). Calling for allied efforts to strengthen digital health literacy in Sweden: perspectives of policy makers. *BMC Public Health*, 24, 2666. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-20174-9>
- Çopurlar C. K. ve Kartal M. (2016). Sağlık okuryazarlığı nedir? Nasıl değerlendirilir? Neden önemli? *TJFM&PC*, 10(1):42-47. DOI: 10.5455/tjfmpe.193796
- Darabi, F., Ziapour, A., & Ahmadinia, H. (2025). Digital health literacy and sociodemographic factors among students in western Iran: a cross-sectional study. *BMC Medical Education*, 25, 206. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-06774-y>
- Darabi, R., Azizi, S. M., & Ghasemi, M. (2025). Digital health literacy and social determinants of health: A review of empirical studies. *Journal of Health Literacy Studies*, 12(1), 45-59.
- Esatoğlu, A. E. ve Artukoğlu, A. (2000). Tıbbi dokümantasyon tarihi ve tıbbi dokümantasyon ile ilgili meslektaşının gelişimi, Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Yıllığı, 1(1), ss 13-19. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/598728>
- Eskişehir Osmangazi Üniversitesi (2015). İdari ve destek hizmetler (tıbbi sekreter, memur, hasta yardım vb.) bölüm uyum rehberi. Erişim adresi: [https://hastane.ogu.edu.tr/Storage/hastane/Uploads/EY.RH.03-%C4%B0DAR%C4%B0-H%C4%B0ZMETLER-B%C3%96L%C3%9CM-UYUM-REHBER%C4%B0\(2\).pdf](https://hastane.ogu.edu.tr/Storage/hastane/Uploads/EY.RH.03-%C4%B0DAR%C4%B0-H%C4%B0ZMETLER-B%C3%96L%C3%9CM-UYUM-REHBER%C4%B0(2).pdf)
- Germain, P., Lefebvre, C. and Armand, M. (2023). *Leadership to accelerate health care digitalization: Opportunities and challenges in organizational change*. *Digital Health Review*, 18(3), 132–149.
- Haikal, H., Rachmani, E., Nugroho, B. Y. S., Iqbal, M., Prasetya, J., & Nugroho, S. Y. (2023). Digital health literacy competencies of students in Faculty of Health Science. *Disease Prevention and Public Health Journal*, 17(1), 39-46. <https://doi.org/10.12928/dpphj.v17i1.6448>
- National Institutes of Health (NIH) (2004). Health Literacy: a prescription to end confusion. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK216035/>
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers & Education*, 59(3), 1065-1078. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.04.016>
- Norman, C. D., and Skinner, H. A. (2006). eHealth literacy: Essential skills for consumer health in a networked world. *Journal of Medical Internet Research*, 8(2), e9 <https://doi.org/10.2196/jmir.8.2.e9>
- Önal, İ. (2010). Tarihsel değişim sürecinde yaşam boyu öğrenme ve okuryazarlık: Türkiye deneyimi. *Bilgi Dünyası*: 11 (1), 101-121.

- Qvarfordt, M., Lagrosen, S. and Nilsson, L. (2024). *Medical secretaries' fears and opportunities in an increasingly digitalised workplace environment*. *Journal of Health Organization and Management*, 38(9), 175–194. <https://doi.org/10.1108/JHOM-04-2023-0127>
- Sağlık Bakanlığı Sağlıkın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü (2024). Sağlık okuryazarlığı düzeyi ve ilişkili faktörleri araştırması. Erişim adresi: <https://sggm.saglik.gov.tr/TR-107279/turkiye-saglik-okuryazarligi-duzeyi-ve-iskili-faktorleri-arastirmasi-raporu-yayimlandi.html>.
- Sørensen, Van den Broucke, Fullam, et al. (2012). Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health* 12 (80), 1-13. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-80>
- Sur, E. (2022). Okuryazarlık kavramı ve Türkiye'deki okuryazarlık araştırmaları üzerine bir inceleme. *Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(2), 445-467.
- Şenel Tekin, P. (2019). Tıbbi sekreterlerde sağlık okuryazarlığı ve sağlıklı yaşam davranışları: öğrenci sekreterler boyutunda bir değerlendirme. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(3): 577-598.
- Şenel Tekin, P. (2023). Sağlık bilgi yönetimi perspektifinden tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik: Tarihi bir inceleme. *Bilgi Yönetimi*, 6(1), 132-145. <https://doi.org/10.33721/by.1229947>
- T.C. Resmi Gazete (1982). Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği. Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=85319&MevzuatTur=3&MevzuatTertip=5>
- Tao S, Sun S, Wu S, Peng T, Cao L, Yan M, Ma J and Li H (2024) Current status and influencing factors of health literacy among older adults in combined medical and nursing care institutions: a cross-sectional study. *Front. Public Health* 11:1323335. doi: 10.3389/fpubh.2023.1323335
- Timur, A. ve Metin, S. (2023). Health literacy level of a province and factors affecting it. *Eskisehir Medical Journal*, 4(1), 57-63, doi: 10.48176/esmj.2023.104
- Walter, P. (1999). Defining literacy and its consequences in the developing world. *International Journal of Lifelong Education*, 18 (1), 31-48.
- World Health Organizations (2025). Health literacy. Erişim adresi: <https://www.who.int/teams/health-promotion/enhanced-wellbeing/ninth-global-conference/health-literacy>
- Yüksel, O. ve Ateş, A. (2024). Bir Üniversite hastanesinde tıbbi sekreterlerin işgücü verimliliğine ilişkin algılarının değerlendirilmesi. *Gevher Nesibe Journal of Medical & Health Sciences*, 9(3), 335-344.
- Ziapour, A., et al. (2025). Leadership to Accelerate Health Literacy in the Digital Era. *Journal of Public Health Policy and Management*.

