

# Hastanelerde Dijital Dönüşüm: Maliyetleri Azaltan ve Geliri Artıran Stratejiler”



Kendine  
iyi bak

**Merve Çağlayan**  
Chief Product Owner

**Turgut Aydın**  
Business Development Manager



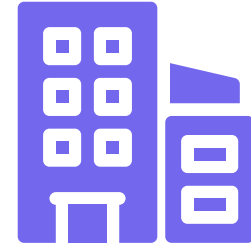
**Kendine  
iyi bak**

*Tüm sağlık ihtiyaçlarına tek bir platformdan erişim  
sađlayan, hasta odaklı bir superapp'tir.*



**2019-20**

**Görüntülü Görüşme**  
40.000 Görüşme



**Tem'22**

**Kuruluş**  
Şirket Kuruluşu



**Ocak'23**

**Canlıya Alım**  
Medipol Sağlık Grubu ile  
uygulama canlıya  
alınmıştır.



**Aralık'24**

**Yurtdışı Deneyimi**  
Qatar'da Pearl Hospital ile  
işbirliği

**841.000 +**

**Profil**

**3.2 M +**

**Randevu**

**4.5 M +**

**Tıbbi Rapor**

Hoş geldiniz

# Ajanda



- 01 Maliyetleri Azaltma
- 02 Gelir Arttırımı
- 03 Hasta Sadakati
- 04 Veri Odaklı Strateji

## Dünyadaki Dijital Çözümler

### 01 Maliyet Azaltımı

### 02 Gelir Artırımı

### 03 Hasta Sadakati

### 04 Veri Odaklı Strateji



#### Mayo Clinic - App

*Randevu ve sonuç erişimi dijitalleştirildi*

- %30 daha az çağrı merkezi trafiği → yılda ortalama **1 milyon USD tasarruf**.
- Hasta portalını kullanan hastalarda, klinik randevulara **sadakat oranı %20 arttı**.
- Kâğıt üzerinden bildirim ve mektupla gönderim **maliyetleri %50 azaltıldı**.



#### Cleveland Clinic - App

*Tetkik sonuçları, mesajlaşma, reçete yenileme, randevu alma*

- Geleneksel hasta hizmetleri **personeli ihtiyacında %15 azalma**.
- Yıllık tahmini **5 milyon USD operasyonel gider tasarrufu**.
- Mobil check-in ile **hasta bekleme süresi %40 azaldı** → hasta memnuniyet puanı **+%18**.



#### NHS - App

*Aile hekimi randevusu, ilaç takibi, sağlık kayıtları erişimi*

- Hastaların **%60'ı dijital olarak randevu** aldığı için sekreteryaya yükü ciddi oranda düştü.
- 2022 verilerine göre uygulama sayesinde **yıllık 10 milyon GBP tasarruf** sağlandı.
- E-reçete özelliği sayesinde yazıcı ve **kağıt kullanımı %75 azaldı**.



# Çağrı Merkezi iş gücünü azaltın

Çağrı Merkezi  
ortalama  
görüşme süresi

dakika

5-7  
Personel

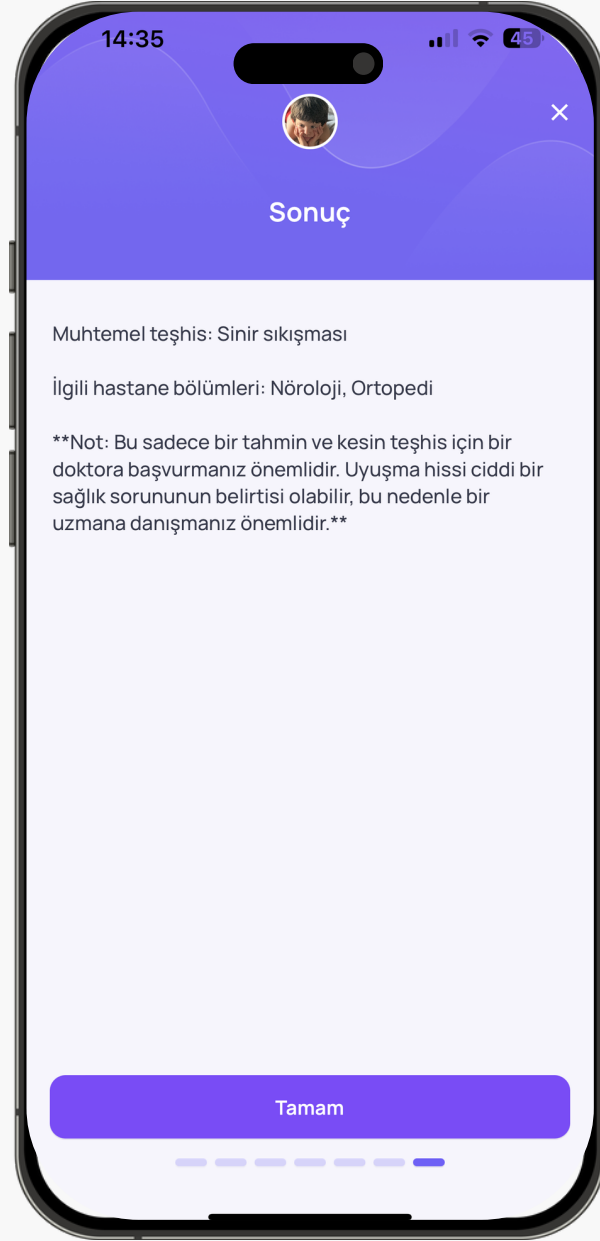
100 yataklı hastane  
için yıllık ortalama  
tasarruf

01 Maliyet Azaltımı

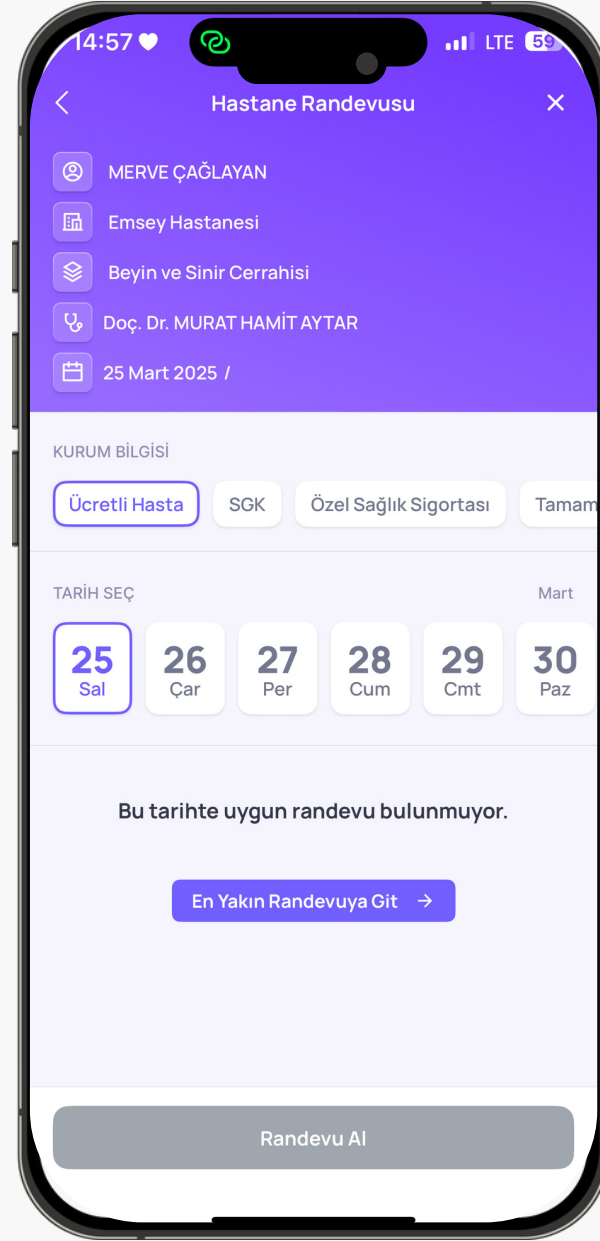
02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

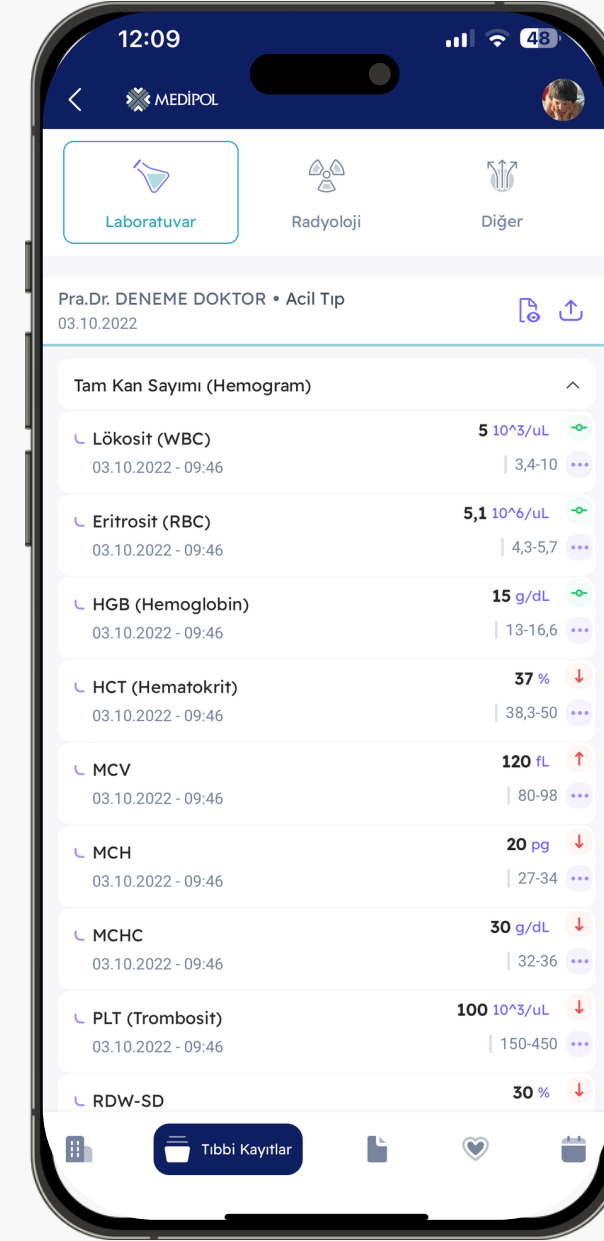
04 Veri Odaklı Strateji



Semptom  
Checker



Randevu  
Yönetimi



Tıbbi Rapor  
Görüntüleme

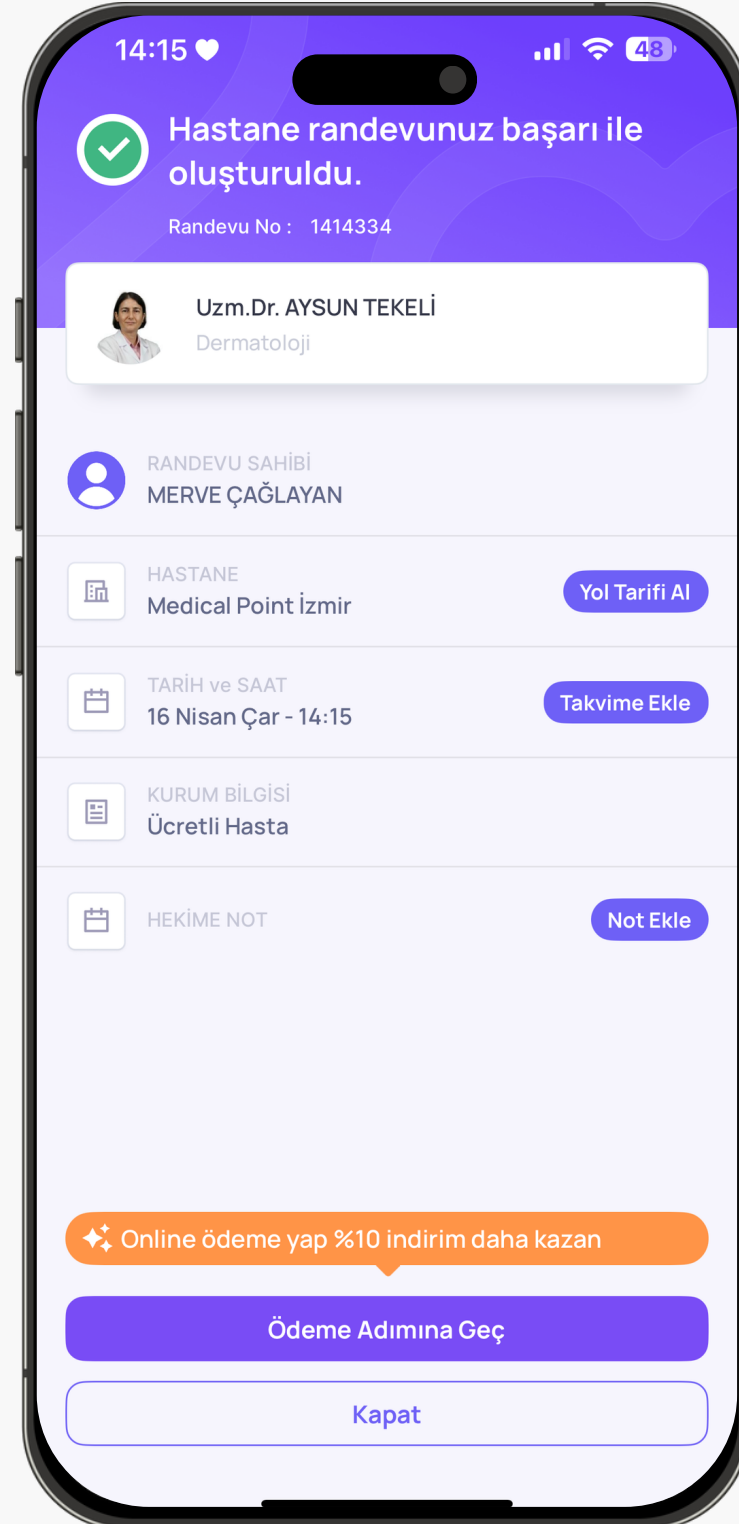
# Randevuya gelmeme oranını düşürün

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



Ön Ödeme ile  
randevuyu garantileme

Slot boşaldığında  
uyarı sistemi

Yapay zeka ile  
randevuya gelmeyecek  
hastayı tespit etme

~~33%~~ 15%

Randevuya  
gelmeme oranı

# Kontrol randevularını online yapın



Bankoda kayıt açmak  
için bekleyen hasta  
sayısını azaltın

Doktor prime saatleri  
yerine 17:00 - 18:00 arası  
randevulama

Hasta için zaman ve  
ulaşım maliyeti azaltma

**70%**

Fiziksel muayene  
içermeyen kontrol  
muayeneleri

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji

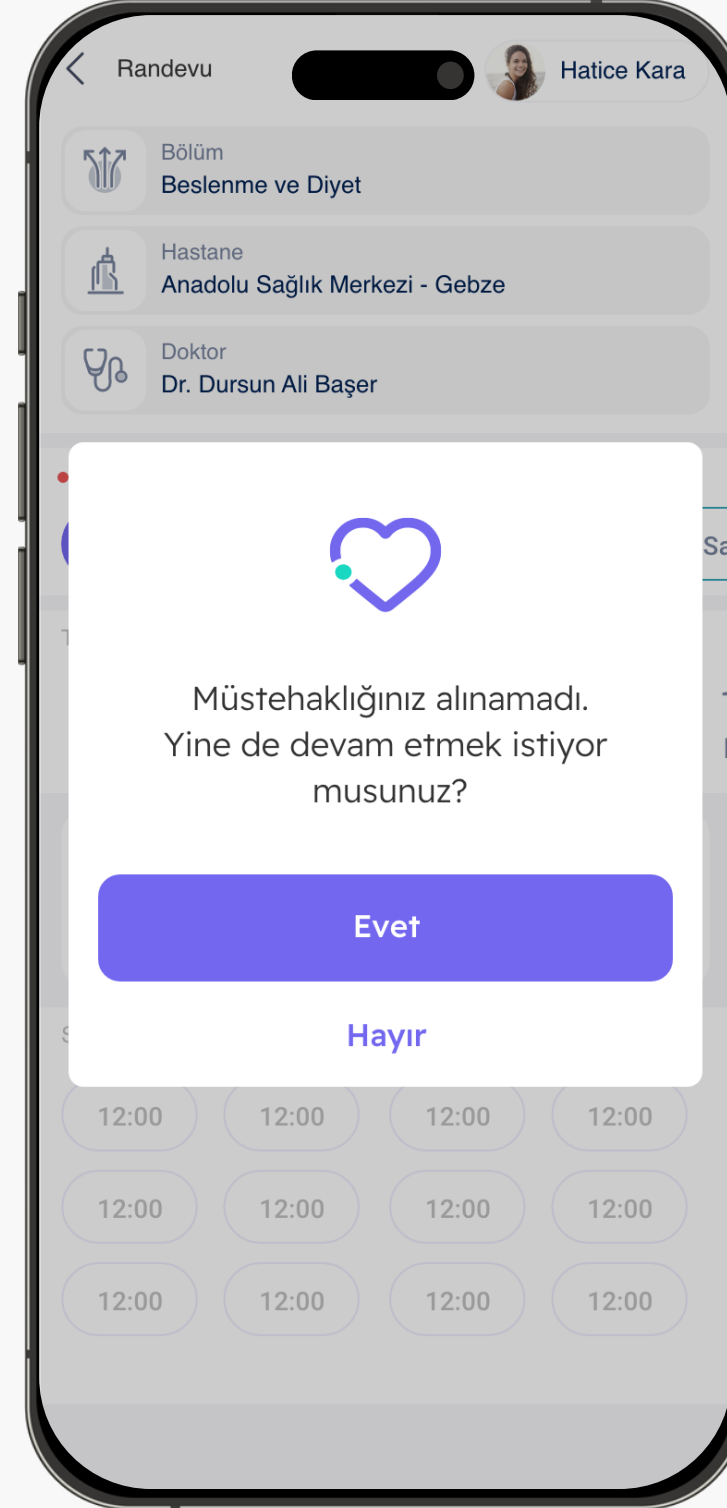
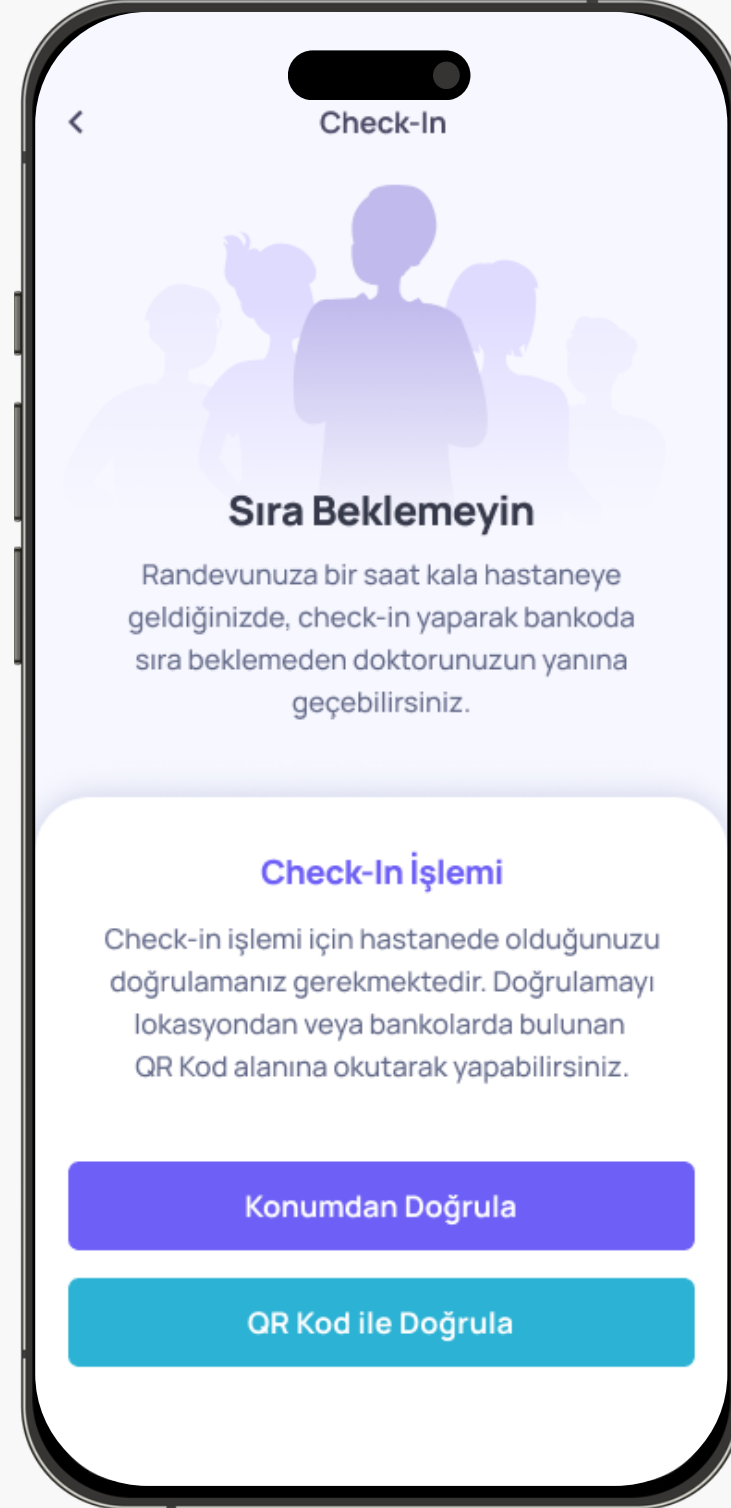
# Poliklinik bekleme süresini azaltın

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



Bankoda ortalama  
bekleme süresi

16

dakika

# Geri bildirimleri anlık toplayın

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji

Hekiminizle hangi durumda görüşme yapmak istersiniz?

Devam etmek için, boş alanları

4 5 6 7 8

Merhaba, doktor bey.. söylediğiniz egzersizleri yaptım. Ayrıca verdiğiniz ilaçları da kullandım fakat parmağımın ağrısı bir türlü dinmedi

Gönder

Hekiminizle hangi durumda görüşme yapmak istersiniz?

Devam etmek için, boş alanları

☒ Kontrol randevularında

☒ İkinci bir görüş almak istediğimde

☒ Hastanenin ev/iş yerine uzak olması halindes asdasdas

☒ Fiziksel muayene gerektirmediği durumlarda

☒ Kontrol randevularında

☒ Hepsi

☒ Diğer...

Gönder



20%

Geri bildirim alma oranı

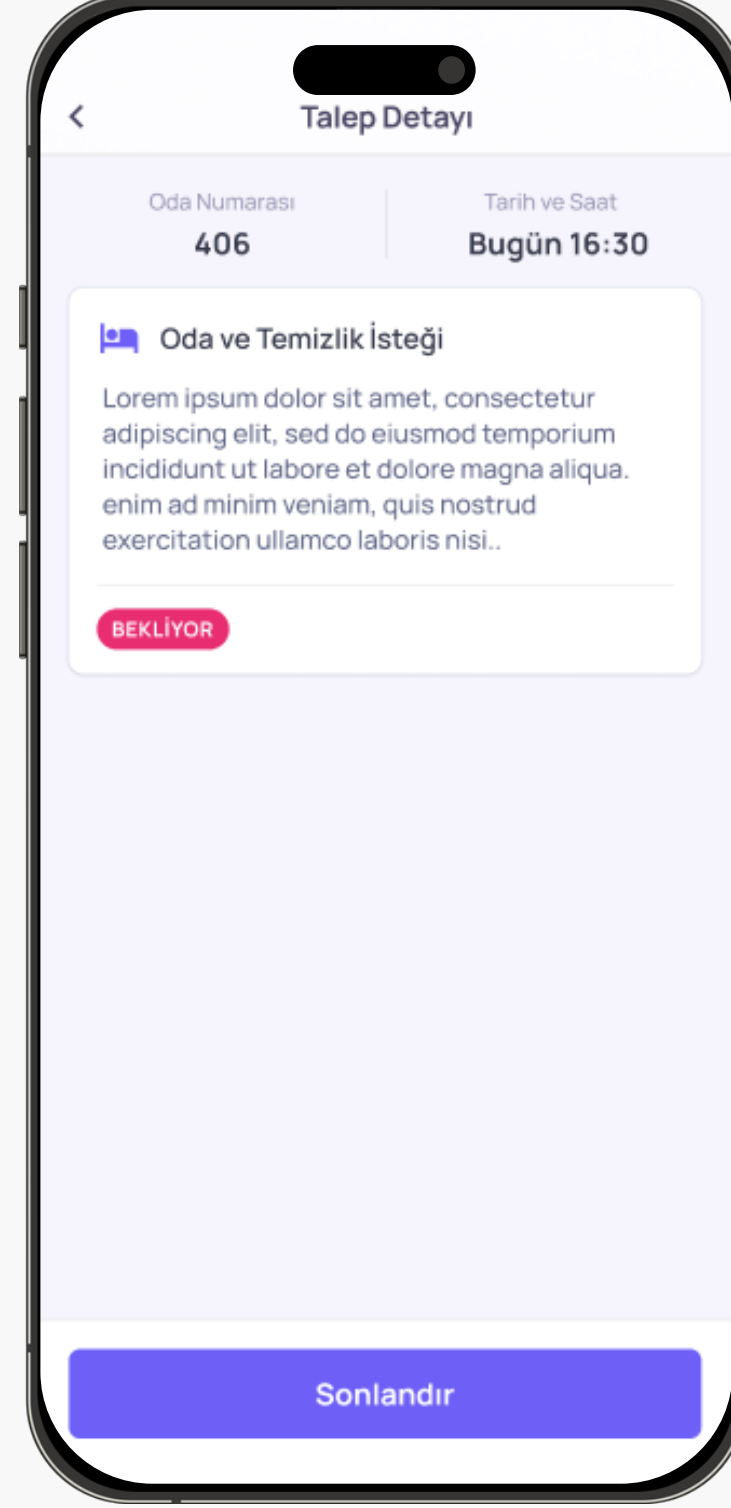
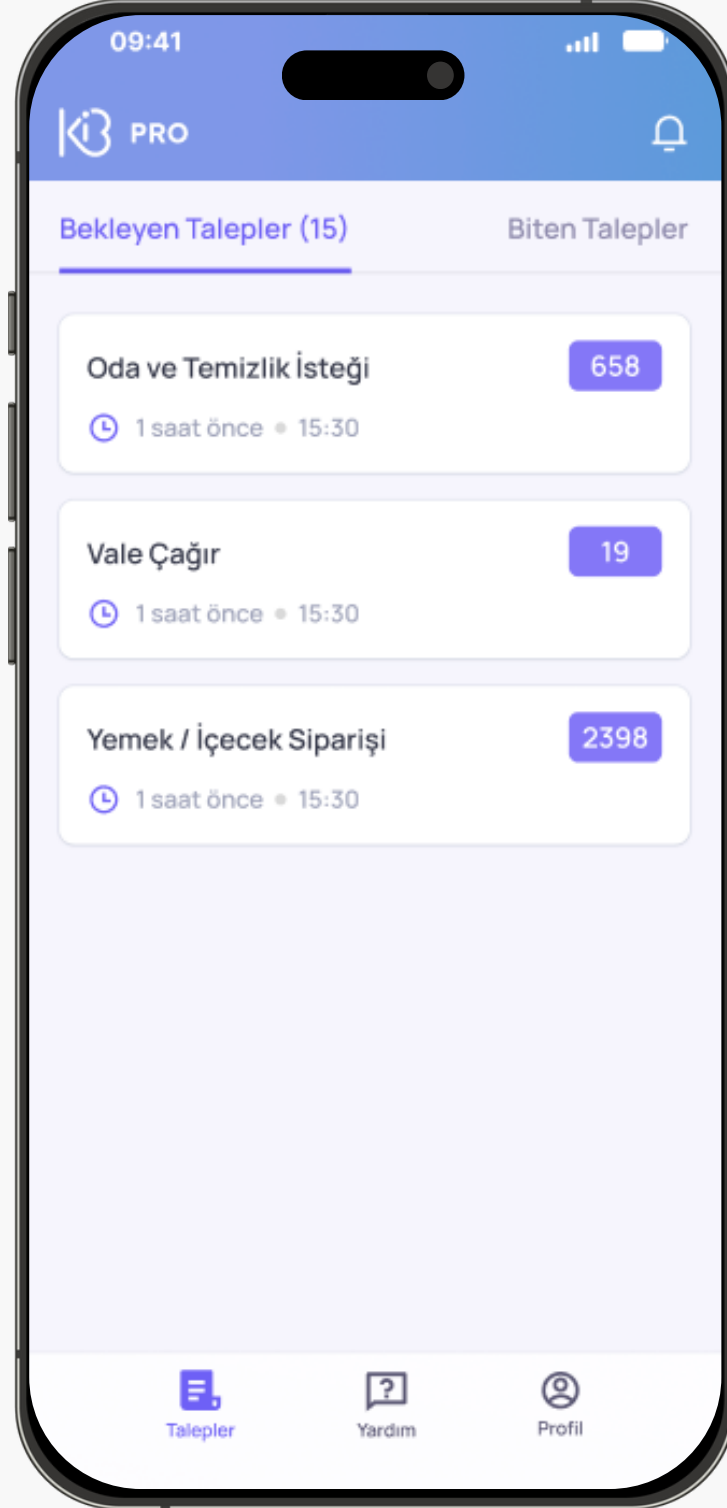
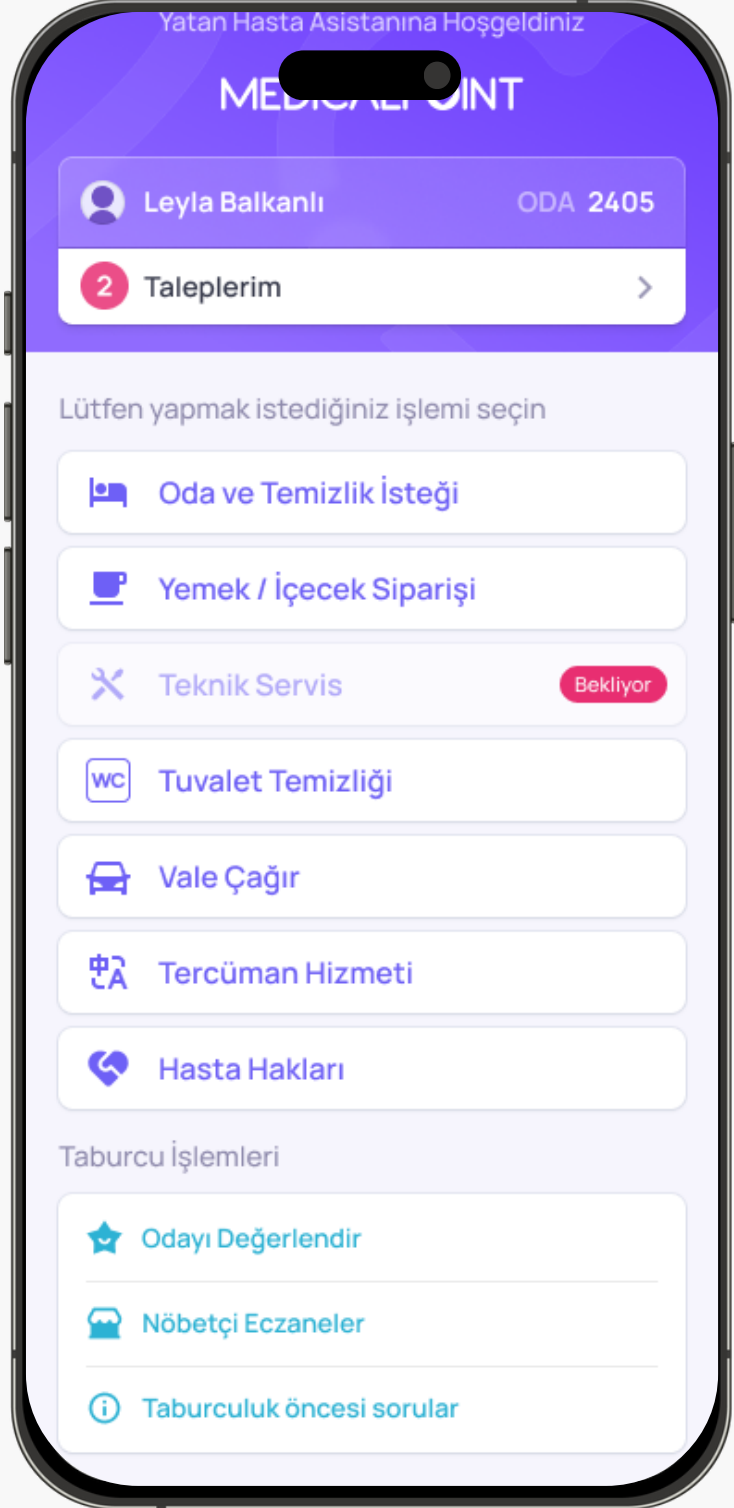
# Hasta taleplerini anlık toplayın

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



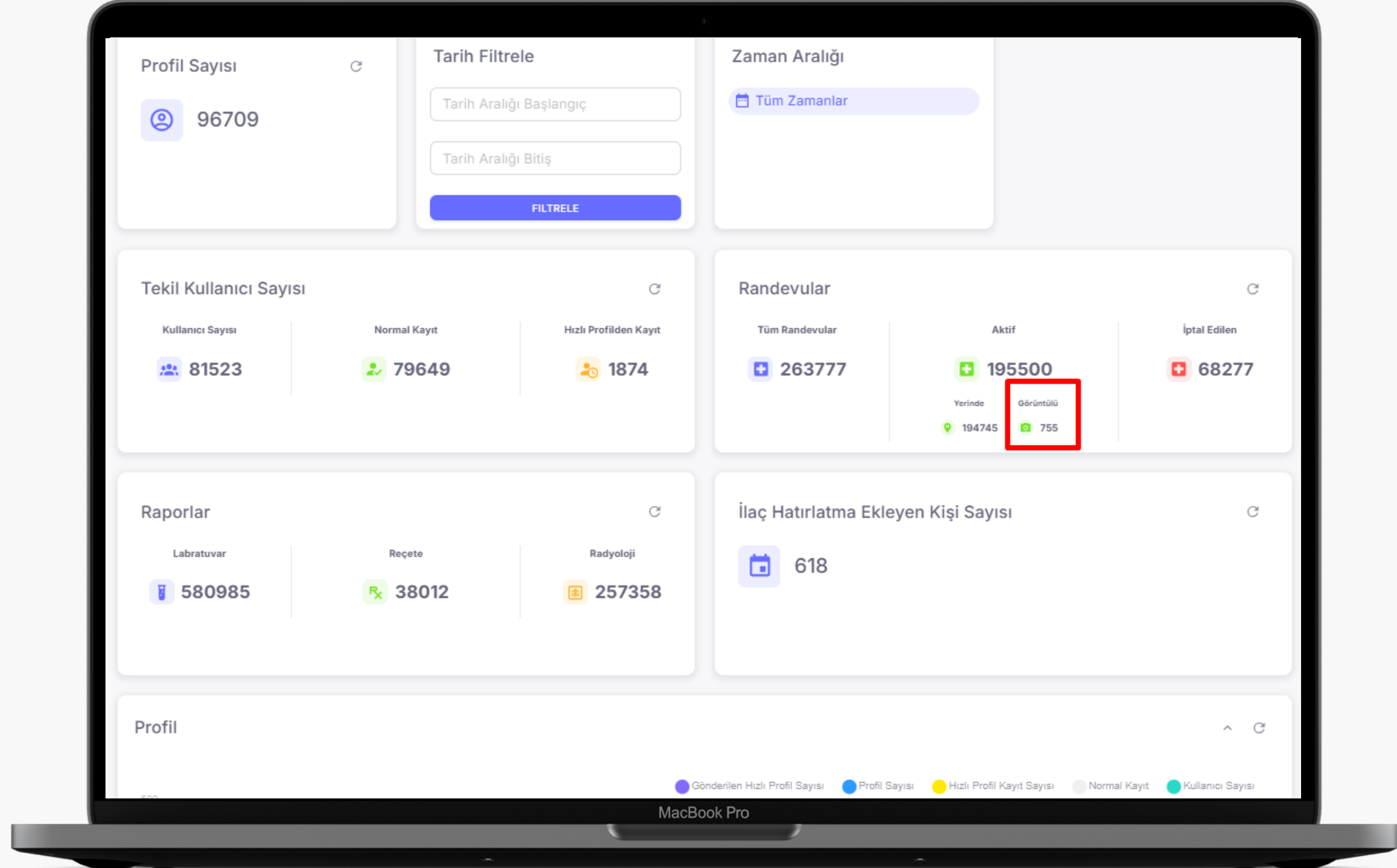
# Hasta davranışlarını anlık takip edin

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



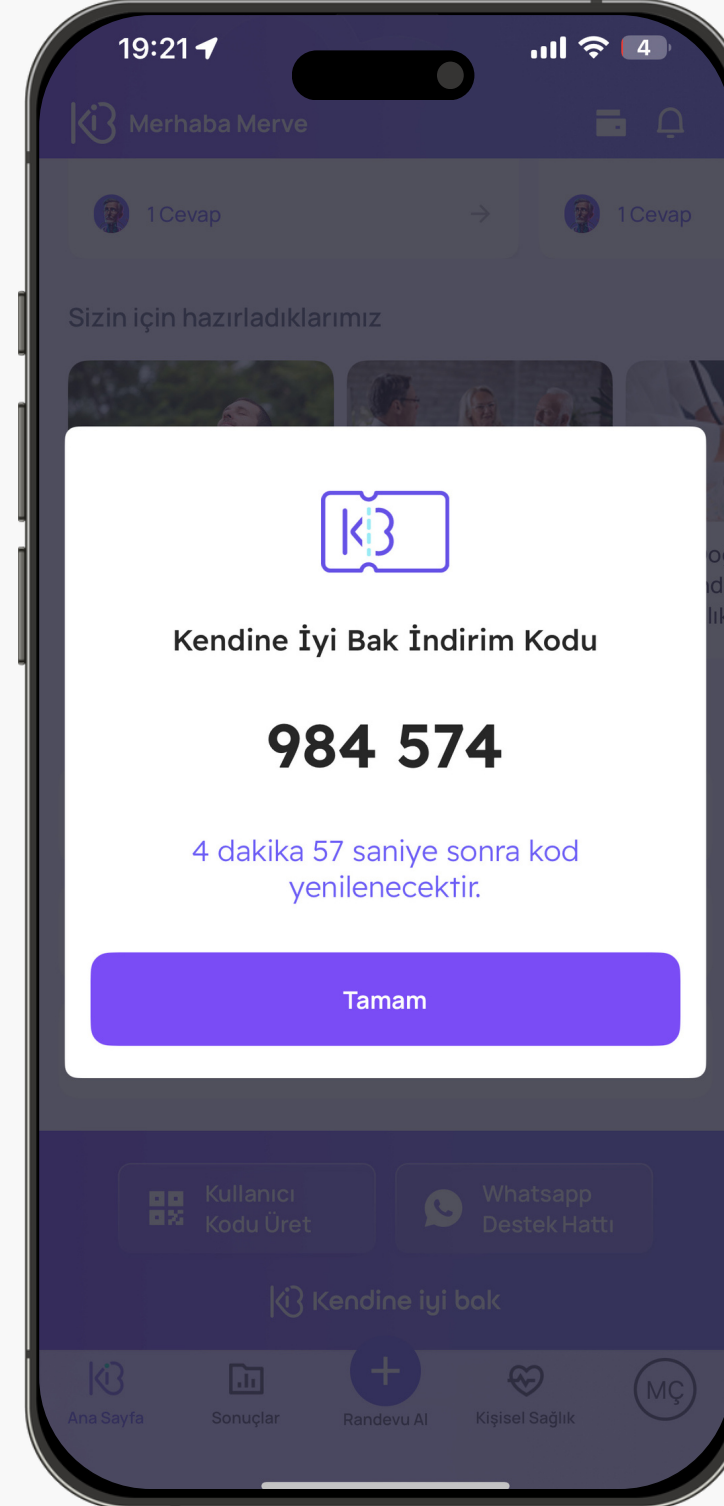
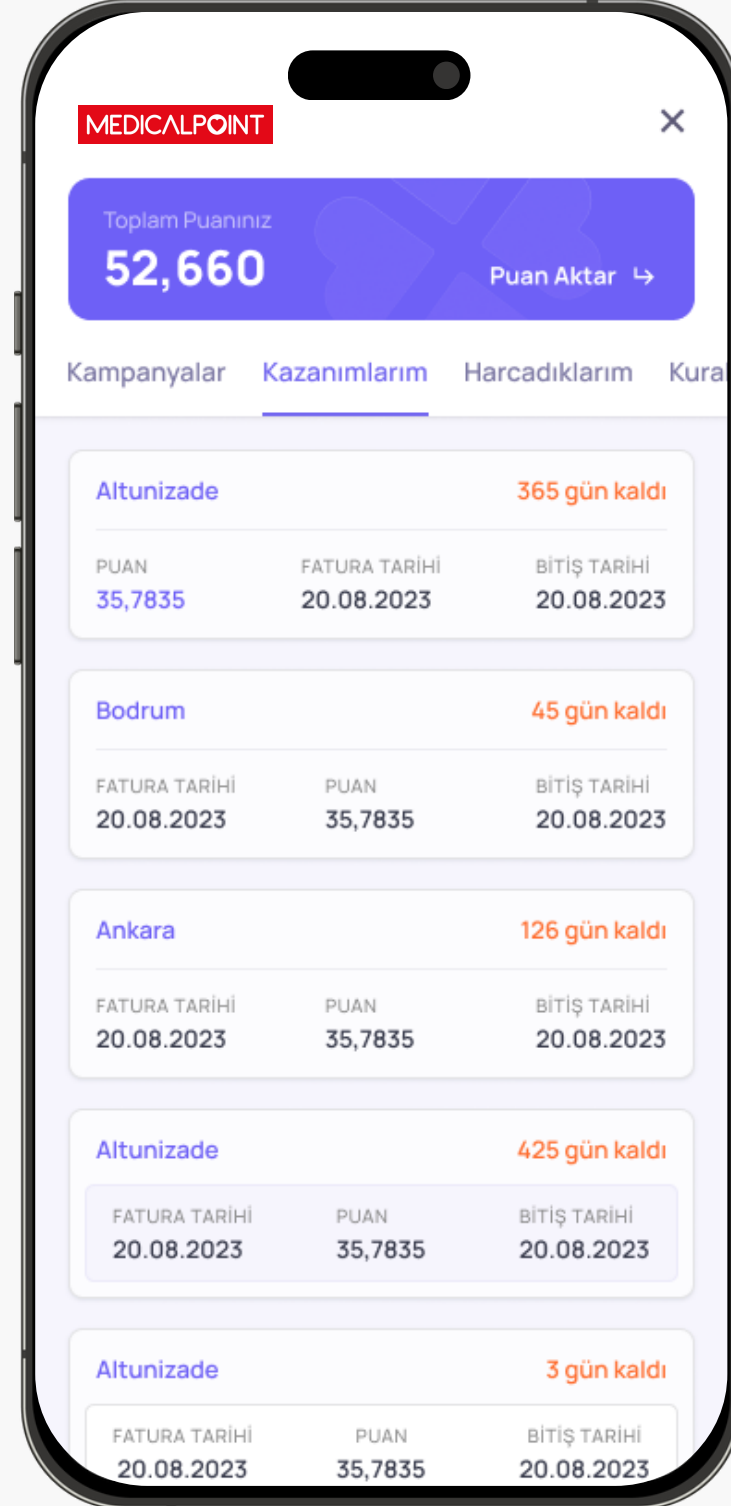
# Habersiz indirimleri engelleyin

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



25%

Yönetimden habersiz  
yapılan indirim oranı

30%

Dijital sağlık cüzdanı  
kullanan hastanelerde  
hasta bağlılığı

# Gelirine iyi bak!

## Dünyadaki Dijital Çözümler



01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



### Mayo Clinic - App

*Görüntülü Görüşme ve Online Check-up satışı*

- Uygulama üzerinden alınan sağlık paketlerinde **%22 artış**.
- Mobil uygulama üzerinden yapılan check-up satışlarının **%70'i yeni hasta kazandırdı**.
- **Yılda 1,5 milyon USD ek gelir** sadece dijital randevu paketlerinden.



### Cleveland Clinic - App

*Tedavi sonrası dijital takip paketleri, sadakat programı ve kişiselleştirilmiş sağlık tavsiyeleri*

- Takip paketlerinden elde edilen **ek gelir: Yıllık 3 milyon USD**.
- Mobil uygulama kullanan hastaların **yıllık harcama ortalaması %26 daha fazla**.
- **Kronik hastaların %40'ı** dijital takip sayesinde klinik hizmetlere daha sık başvurdu.



### Singapore General Hospital (SGH)

*Sağlıklı yaşam önerileri ve önerilen hizmetler (upselling)*

- Mobil kullanıcı başına yıllık gelir ortalaması **%28 daha yüksek**.
- Upsell edilen sağlık paketlerinin **%60'ı mobil uygulama üzerinden** geldi.



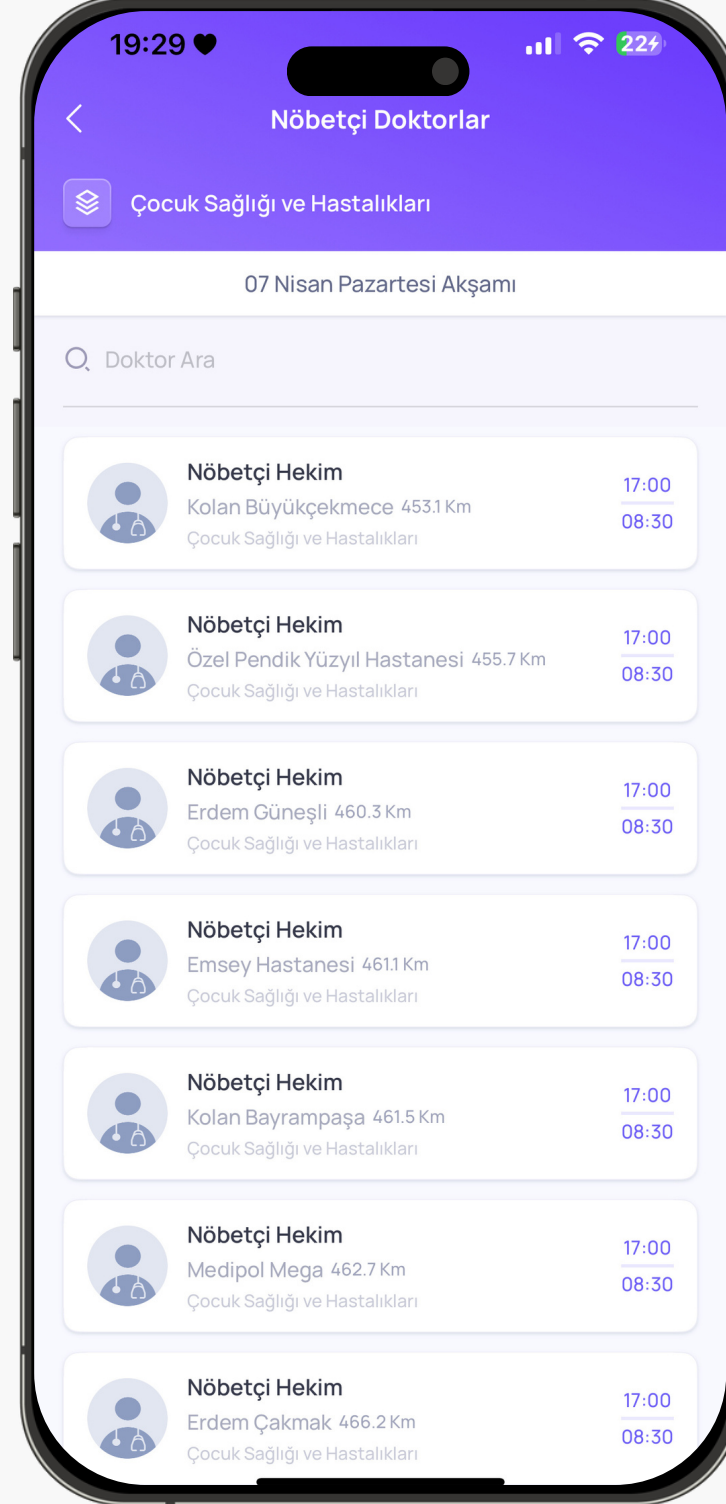
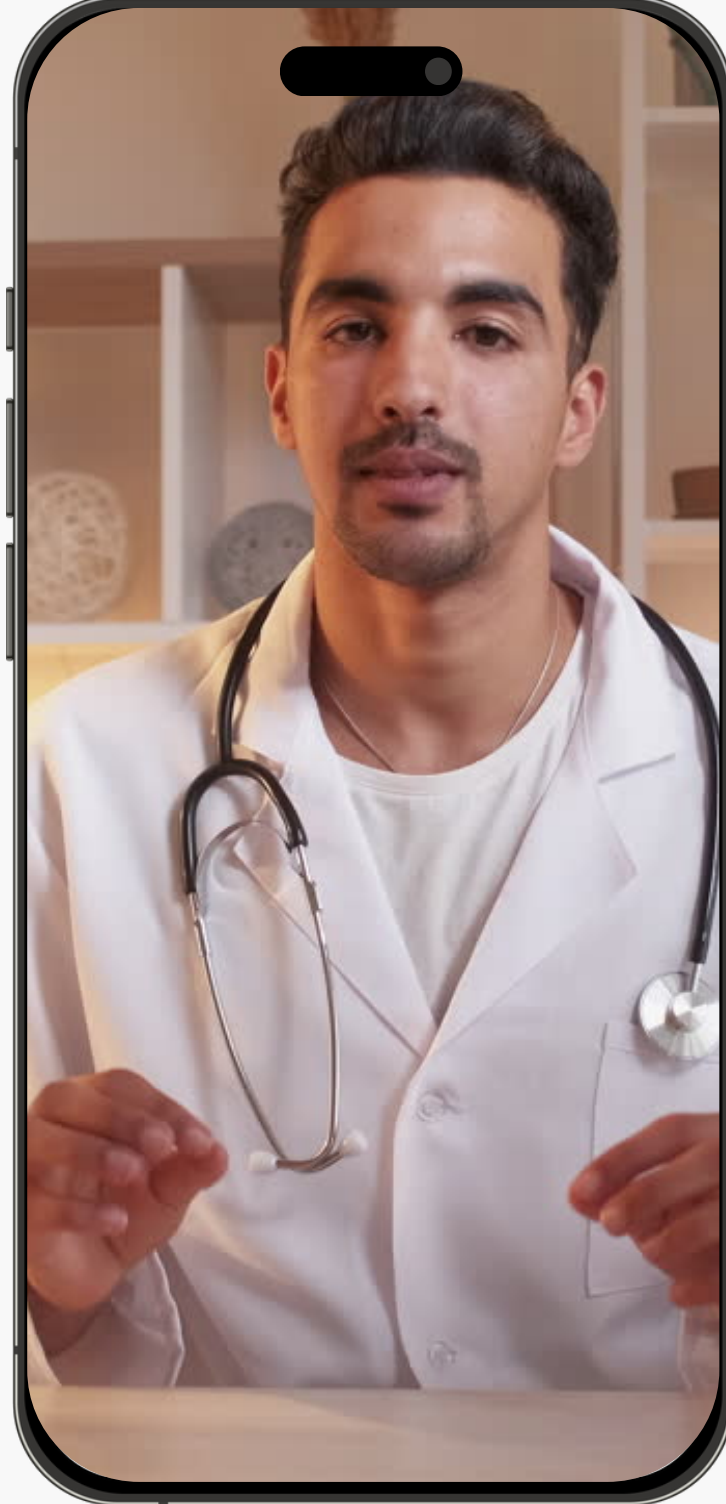
# Yeni muayene slotları oluřturun

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



Nöbetçi Eczane gibi  
Nöbetçi Doktorlarınız  
listelensin

Gece nöbetçi doktorları  
için slotlar oluřturun

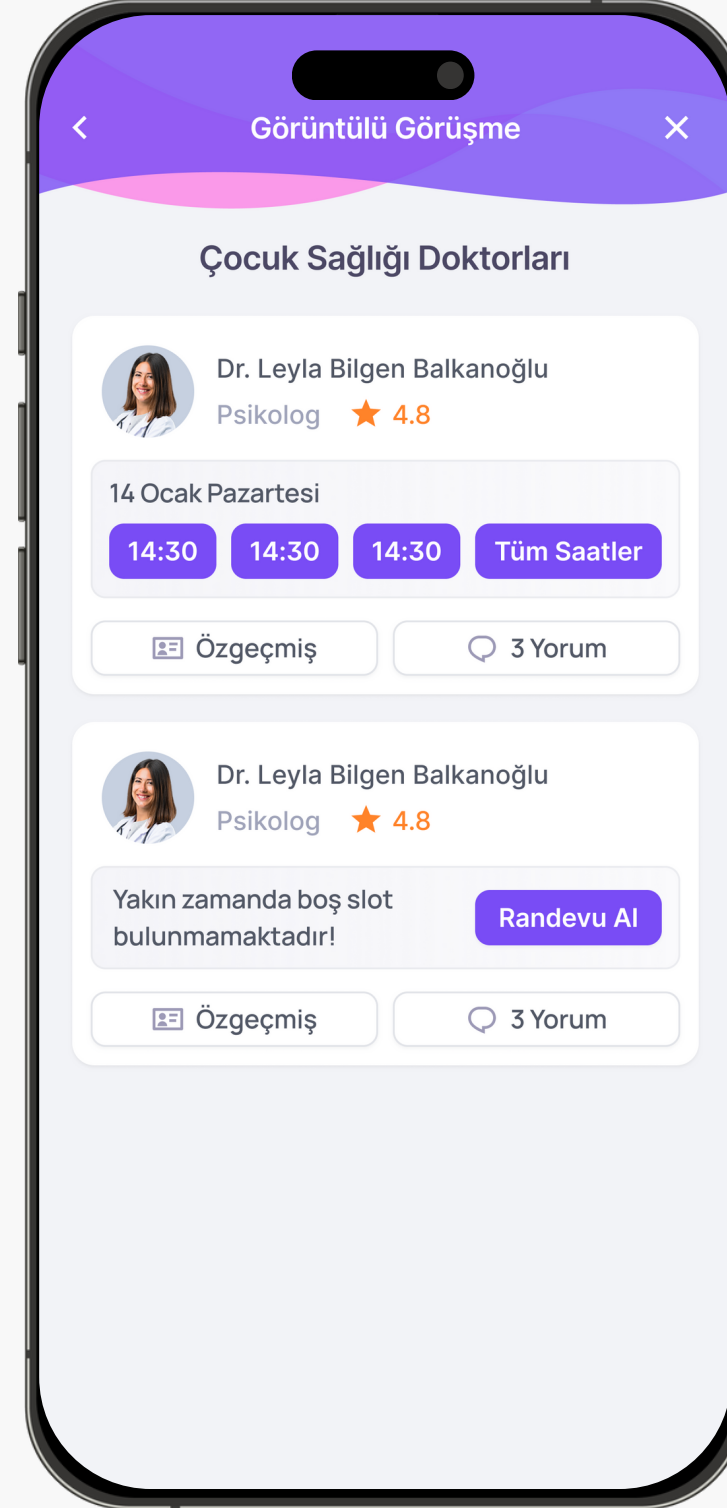
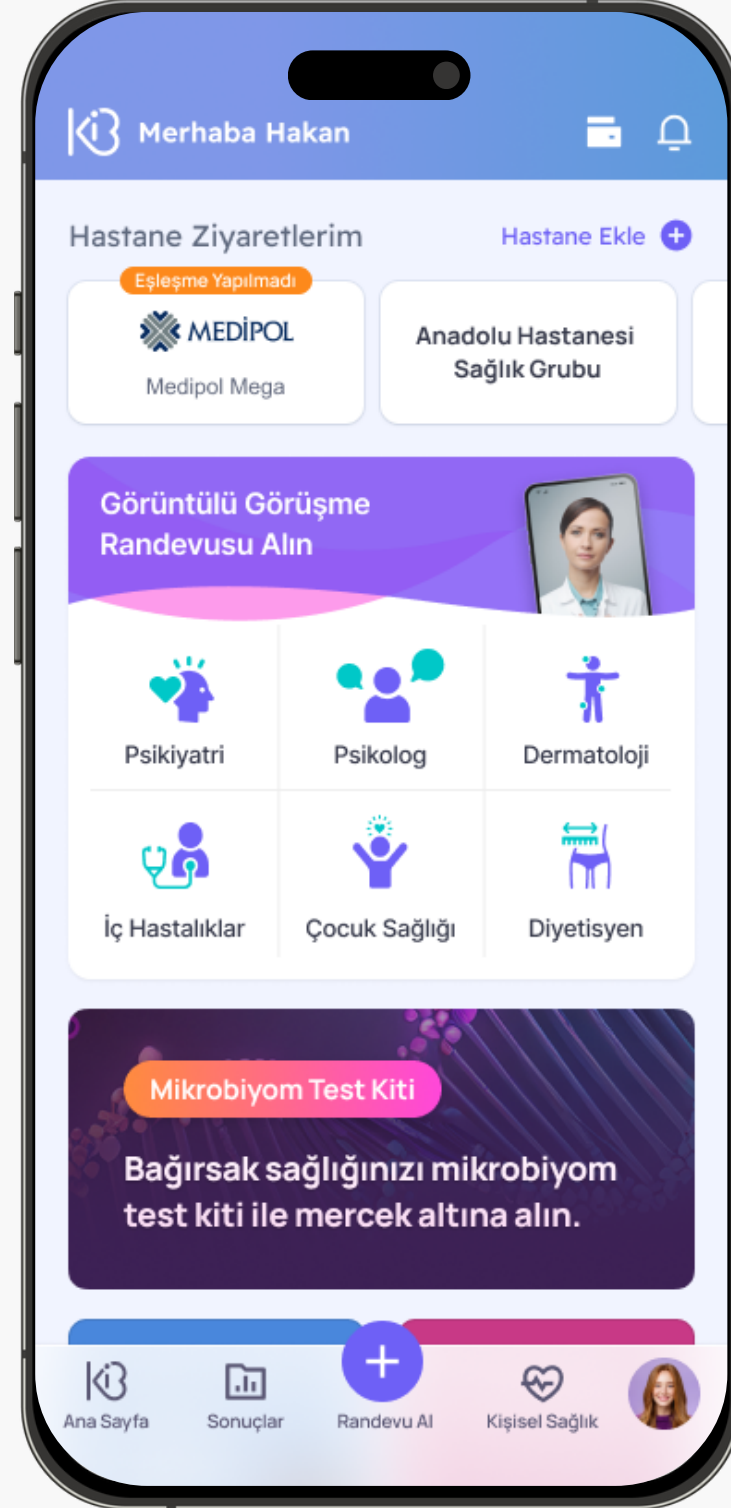
# Vitrinde yerinizi alın

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



Ana ekranda  
doktorlarınızı  
listeleysin

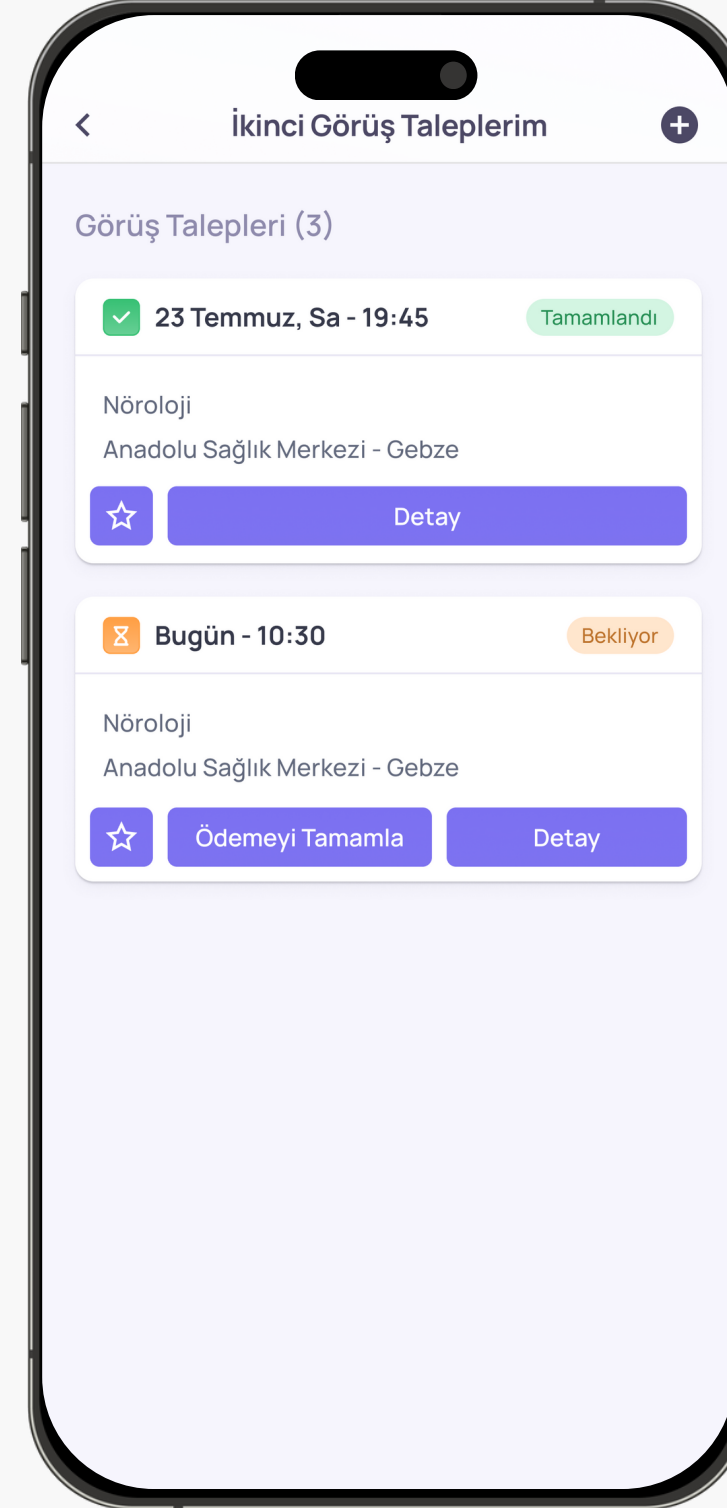
# İkinci Görüş & E-Konseyl hizmetini sağlayın

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



Özellikli branşlarınızı  
hastaneye gelemeyen  
kişilere ulaştırın

Tümör Konseyi gibi  
alanlarda hizmet verin

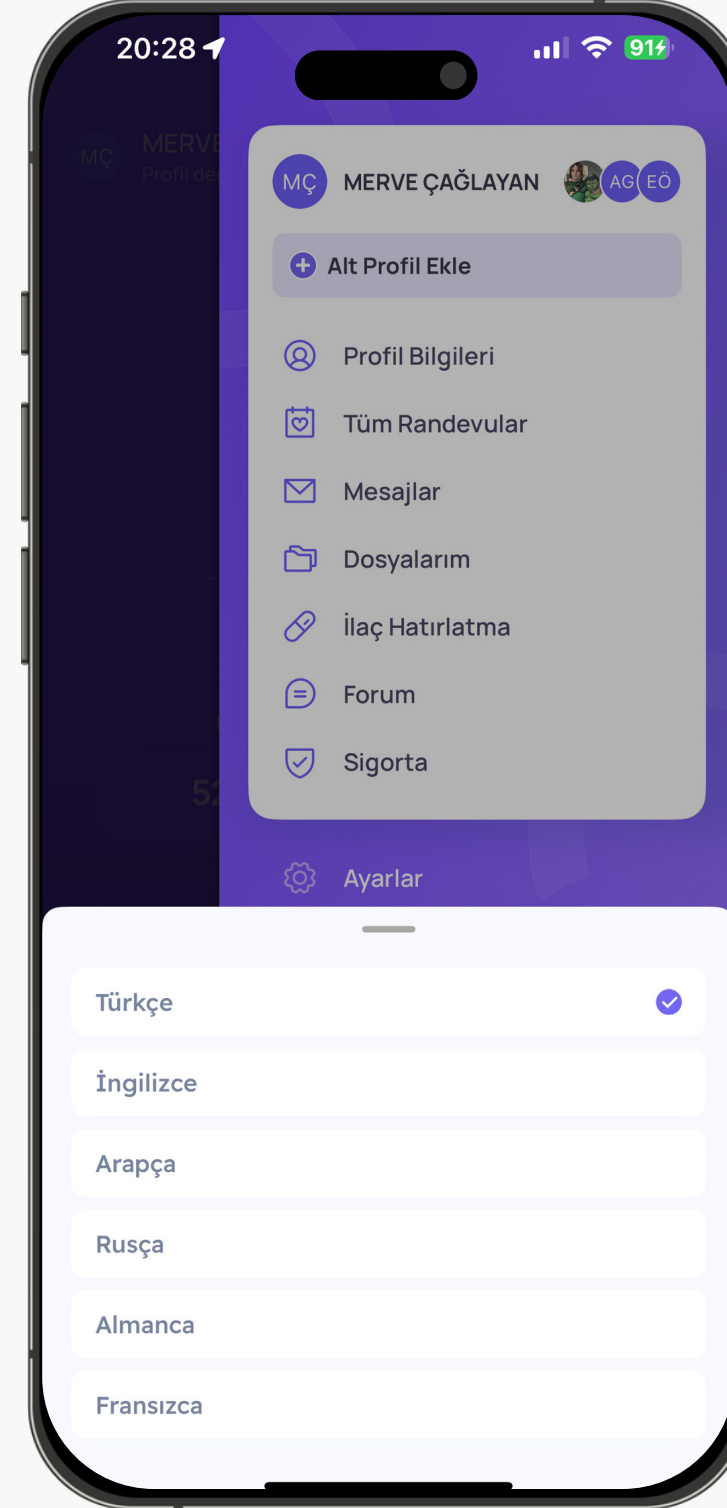
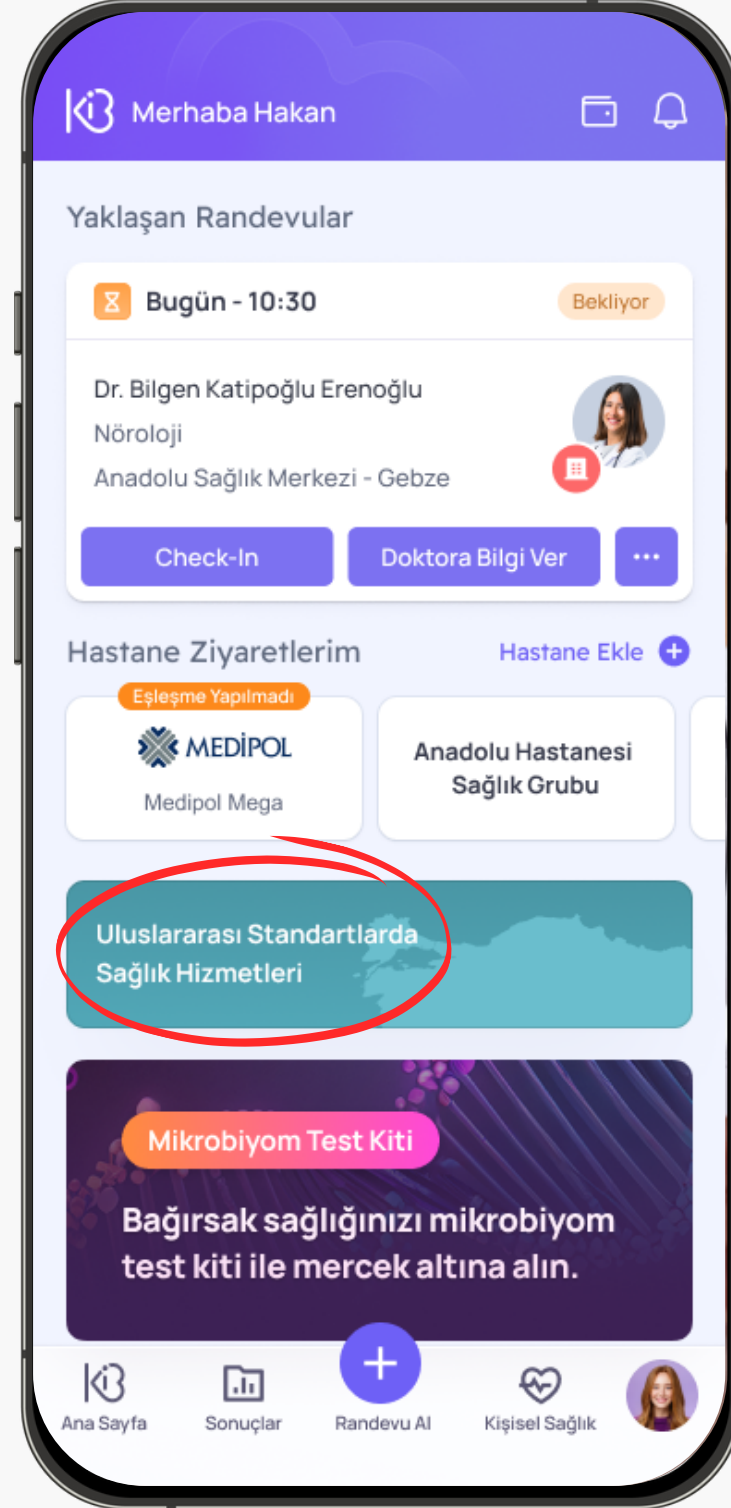
# Sağlık Turizminden faydalanın

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



Yurtdışında yaşayan T.C.  
vatandaşları için özel  
erişim imkanı

Bölge seçimine göre  
özellik gösterimi

6 farklı dilde  
uygulama kullanımı

# Tüm hizmetlerinizi kullanıcılara ulaştırın

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



Evde Bakım ve Check Up  
gibi hastanede sunmuş  
olduğunuz hizmetlerin  
duyurusu

Taleplerin uygulama  
içinden kolay takibi

# Hasta Sadakati: Hastane Hizmetlerinde Kişiselleştirilmiş Yaklaşımlar

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 **Hasta Sadakati**

04 Veri Odaklı Strateji

- Kişiselleştirilmiş Hizmetler
- Hastaya Özel Takip ve İletişim
- Sadakat Programları
- Hasta Memnuniyeti Anketleri ve Geri Bildirimlere Değer Verme
- Hızlı ve Kolay Randevu Alımı
- Teknolojik Yatırımlar ve İnovasyon
- Hasta Eğitim ve Bilinçlendirme
- Hızlı ve Verimli Hizmet

# Hasta Sadakati: Hastane Hizmetlerinde Kişiselleştirilmiş Yaklaşımlar

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 **Hasta Sadakati**

04 Veri Odaklı Strateji

**Hasta sadakati** programları ile, hasta geri dönüşlerinde ve yeni hasta başvurularında

**%15-%25**



100 yataklı hastane için  
yıllık ortalama veri

**VIP sağlık hizmetleri ve Check-up**  
paketlerinde yapılan pazarlama, hasta  
başvurularında

**%25**



**Dijital Cüzdan  
Uygulaması**

**Bankosuz  
Hastanecilik**

**Dijital Hasta  
Asistanı**



# Ailene İyi Bak!



Aile Profilleri: Hep Birlikte Sağlık

Hastalıkların Erken Tespiti ve Önlenmesi

Aile İçinde Destek ve Motive Edici Faktör

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji

# "Veri Odaklı Strateji: Mobil Pazarlama

## Mobil Pazarlama

%80: Sağlık hizmetleriyle ilgili aramaların **%80'i mobil cihazlar** üzerinden yapılmaktadır.

## Mobil Uygulama Üzerinden Sağlık Bilgisi Erişimi

Hastaların %50'si, sağlık bilgilerine mobil cihazları üzerinden erişiyor. Bu, sağlıkla ilgili araştırmalar yapma, ilaç bilgilerini öğrenme, doktor tavsiyeleri alma gibi çeşitli işlemleri içeriyor.

## Pazarlama Yatırımlarının Artışı

Sağlık sektöründe pazarlama bütçelerinin %30'unun dijital pazarlama için ayrıldığını gösteriyor.

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji

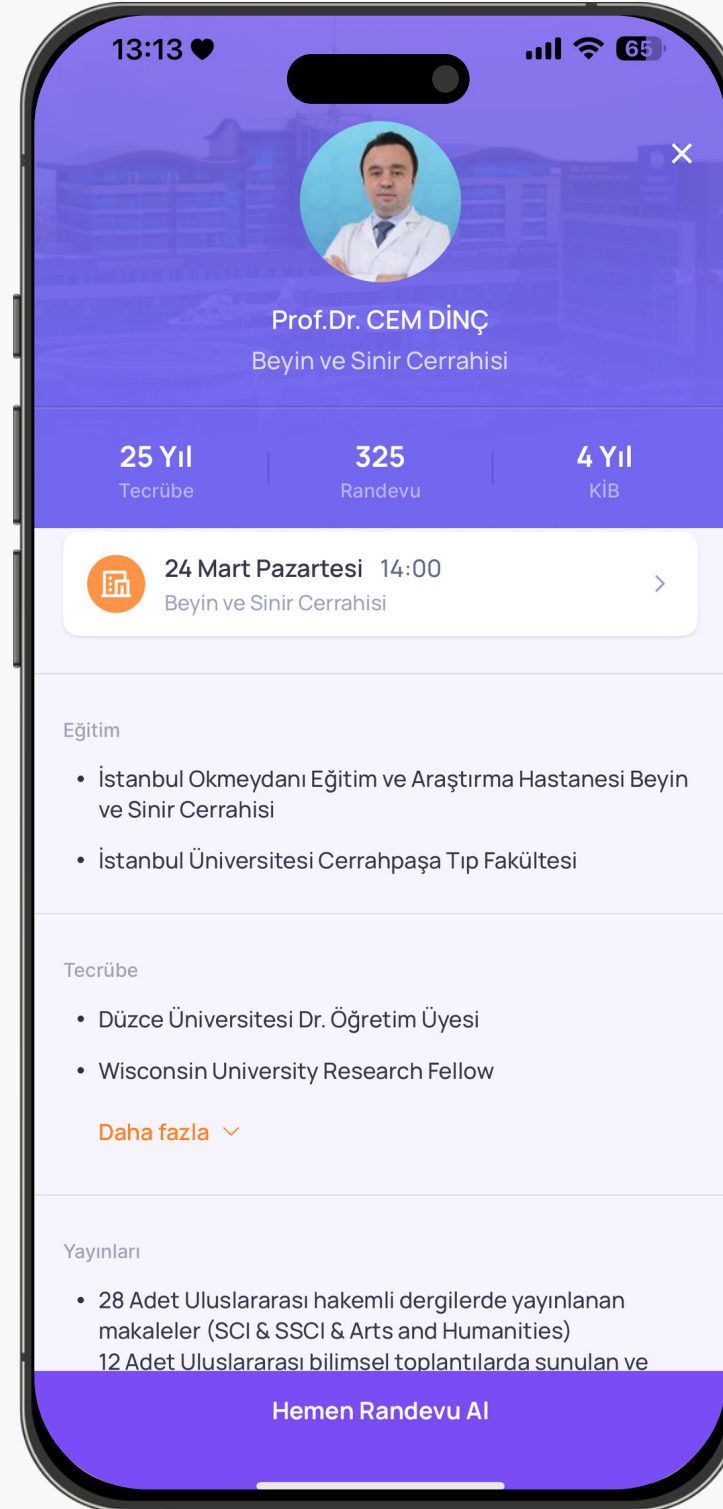
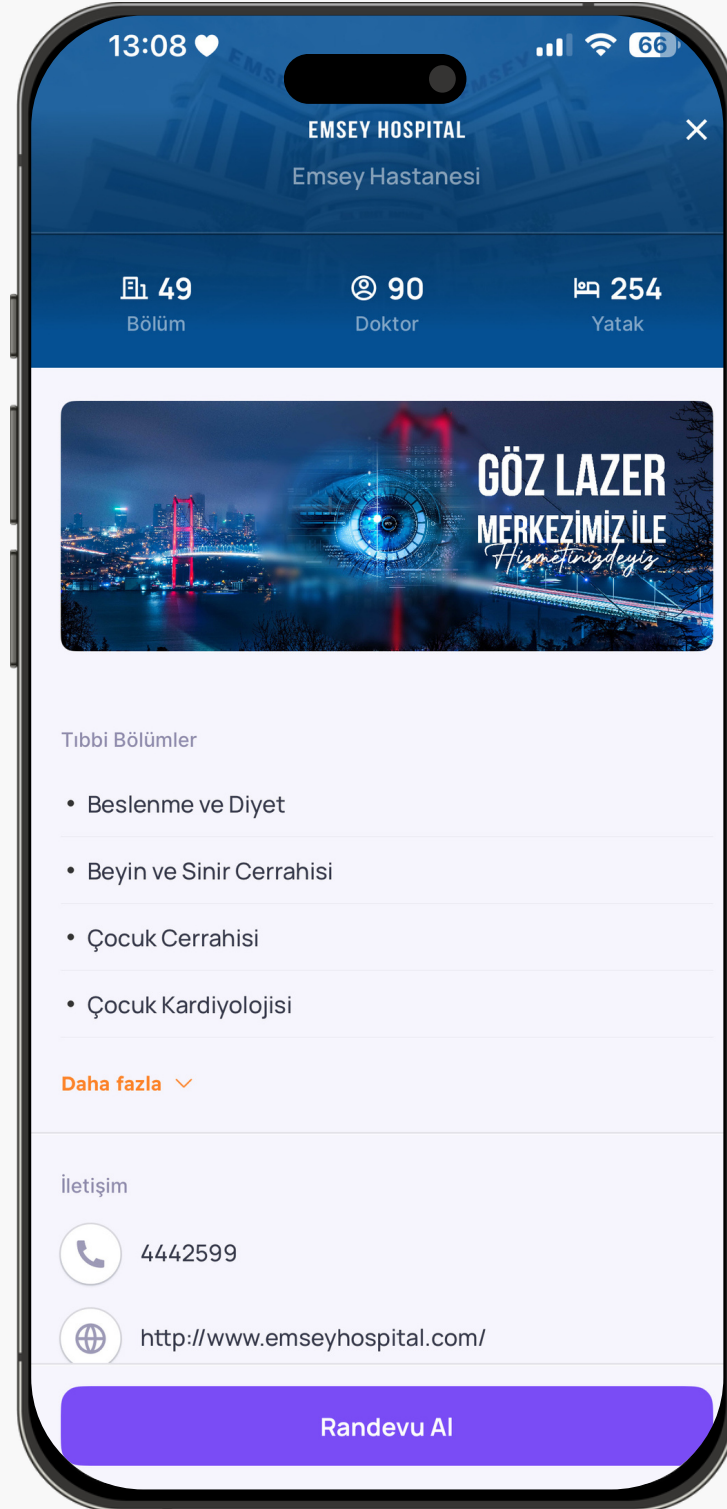
# Hastanenizi Tanıtın

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



Her hastanenin kendine  
ait özel sayfası

Banner tanıtım alanları

Hekim CV ve  
bilgilendirme alanları

Röportaj ve Dr Tanıtım  
Desteği

# Canlı forum ile kitlelere seslenin

01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



Hasta seminerleri  
düzenleme

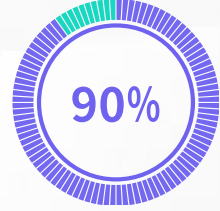
Doktor ya da branş  
tanıtımları

Hizmet veya Cihaz  
Tanıtımları

Sosyal medya ve  
bildirim desteği

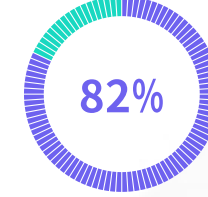
# Mevcut Deneyimler

## Mobil Uygulama Eksikliği

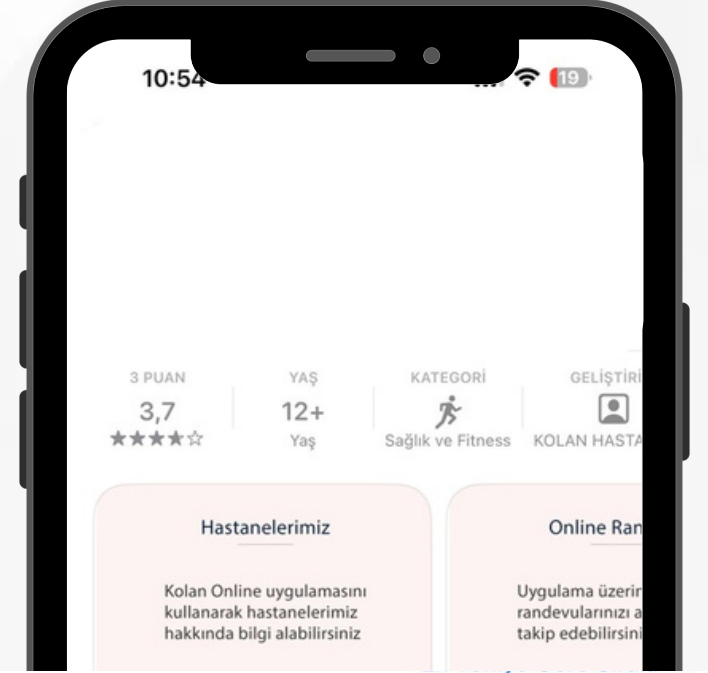
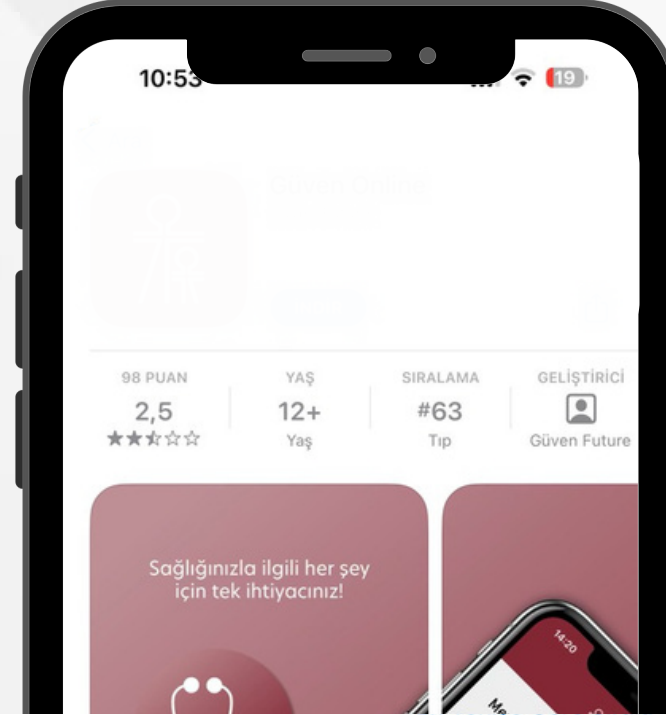
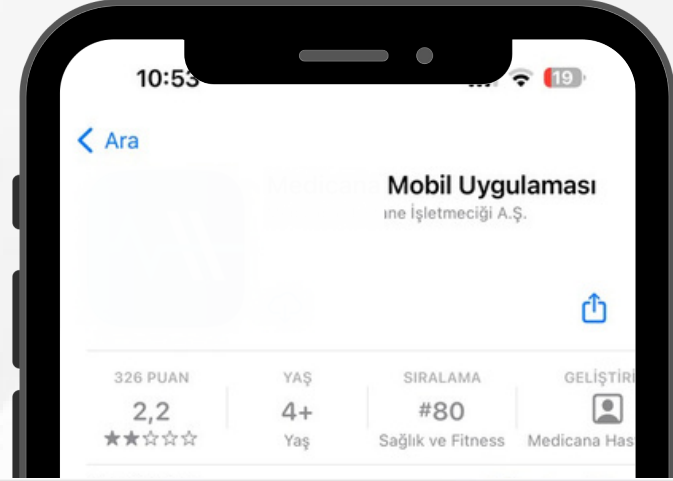
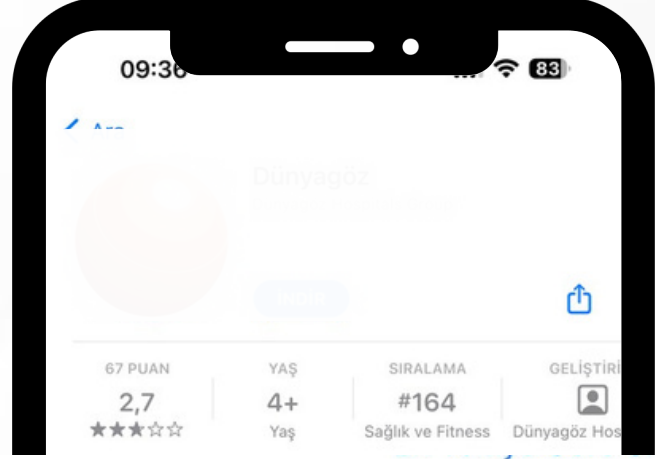


Uygulaması olmayan hastaneler

## Dijital Hasta Deneyimi



hastane tercihinde dijital çözümler kullanımı şartı



### Dandik uygulama

★★★★☆

8 Eki

Hayatadairh

Şifre alamıyorum neden sms nede mail gelmiyor ??

### Dünyanın en pespaye uygulaması yarışması birin...

★★★★☆

26 Ağu

lasyos

MEDRICS Sağlık Çözümleri A.Ş'nin İngilizce bilmeyen, Türkçe bilgisi de bir o kadar kıt olan harika(!) ekibi tarafından geliştirilmiş bu uygulama Dünyanın En Pespaye uygulaması yarışmasında ülkemizi "Kullanıcı Düşmanlığı", "En Basit İş Bile Yapamama" ve "Göz Kanatma" kategorilerinde birinciliği ile gurura sevketmiş, özellikle bir göz hastanesi için yaptıkları uygulamada göz kanatmayı başarmış olmalarındaki [daha fazla](#)

### Randevu alamıyorum..

★★★★☆

6 Tem

Mhr.Zybk

Online randevu alamıyorum. Randevu almak için indirip yükledim.

### Şikayet

★★★★☆

25 Eyl

Doktorotabip

Daha önce kayıt yaptırmadığım halde,kimlik bilgileriniz uyumsuz diyen bir uygulama.Bence çok kötü olmuş

### Profil

★★★★☆

24 Eyl

Ayscck

Profil şifremi değiştirmek istiyorum Uygulama yetersiz

### Berbat

★★★★☆

14 Eyl

ezgzkan

Berbat bir uygulama olmuş. Arayüz tamamen kayık. Ekranda saçma sapan hata mesajları çıkıyor anlamsız. Böyle bir hastaneye asla yakıştıramadım. Biran önce düzgün bir firmayla anlaşılıp uygulamayı yenilemenizi temenni ediyorum. Ayrıca web sitesinde de e-randevu var sadece online randevu seçeneği nerede bulmak imkansız. Keşke hiç yenilenmeseydi. Online randevu alamadığım için mecbur başka hast [daha fazla](#)

### Kötü

9 Eyl

### Çalışmıyor

★★★★☆

24 Eki

hasbihas

Sonuçlar kısmı uzun süredir çaşışmoyo

### Uygulama çalışmıyor

★★★★☆

12 Eki

Pavilion1413

Uygulama çalışmıyor özel karakterli 12 karakterli şifreyi bile eksik/uyumsuz karakter kombinasyonu diye kabul etmiyor. Kurum yazılımcısını değiştirmeli

### Cok kotu

★★★★☆

14 Ağu

mmaliymn

Boyle bir hastaneye bu uygulama gerçekten yakismiyor.

### Uygulama giriş sorunu

★★★★☆

7 Ağu

mmaliymn

### Beş para etmez

★★★★☆

Cmt

Selman > harika olmuş

Beş para etmez

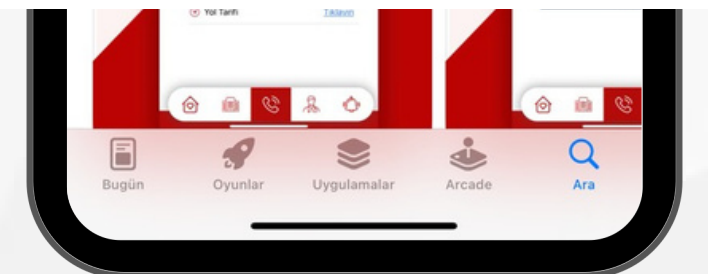
### Kötü

★★★★☆

9 Ağu

Arabadaki Kaotik Panda

Reklama ayırdığınız bütçeyi uygulamaya ayırsanız daha kaliteli bir uygulama ortaya cikardi.

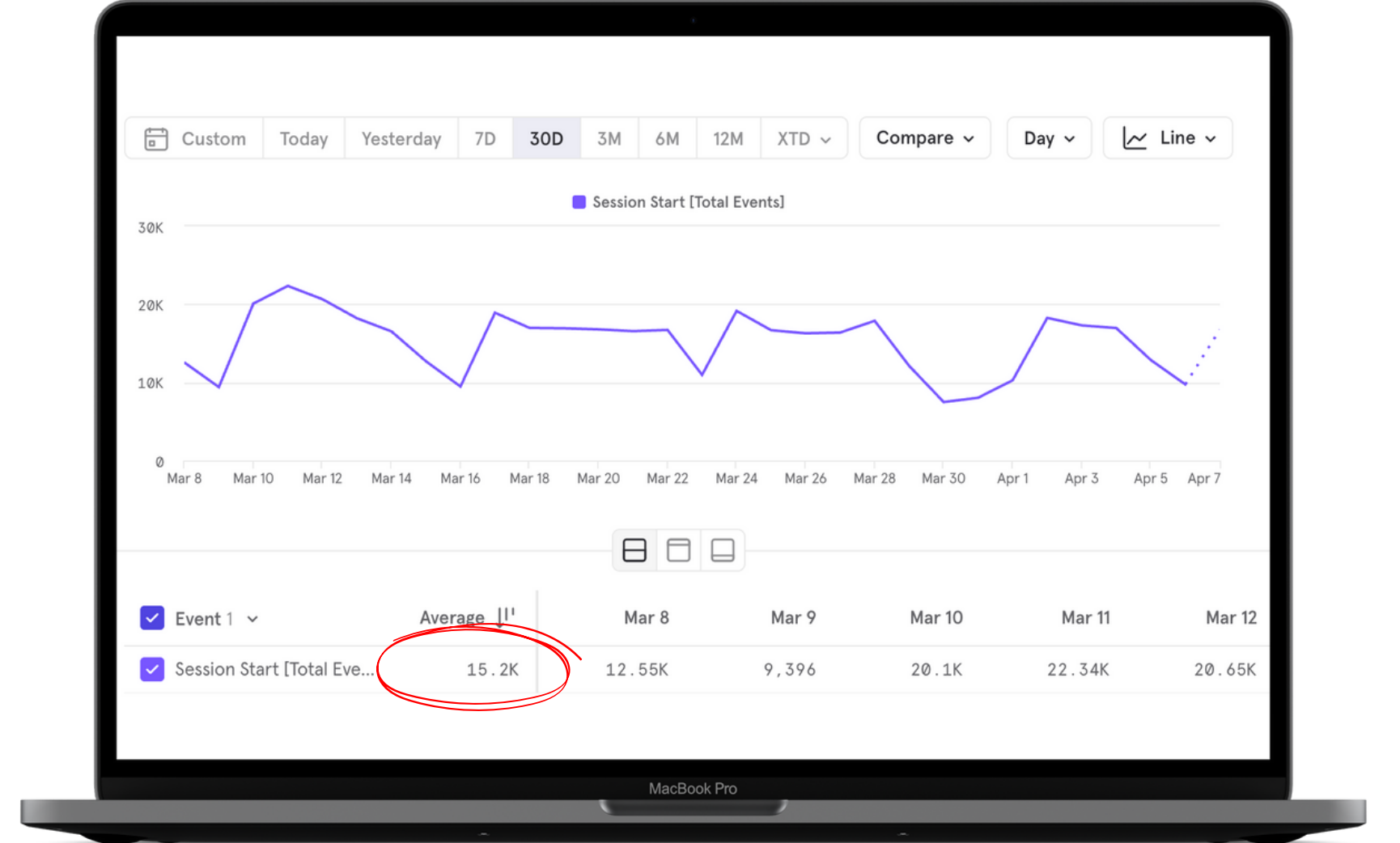




# KiB Uygulama Kullanımı

Uygulamaya günlük giriş

15.200

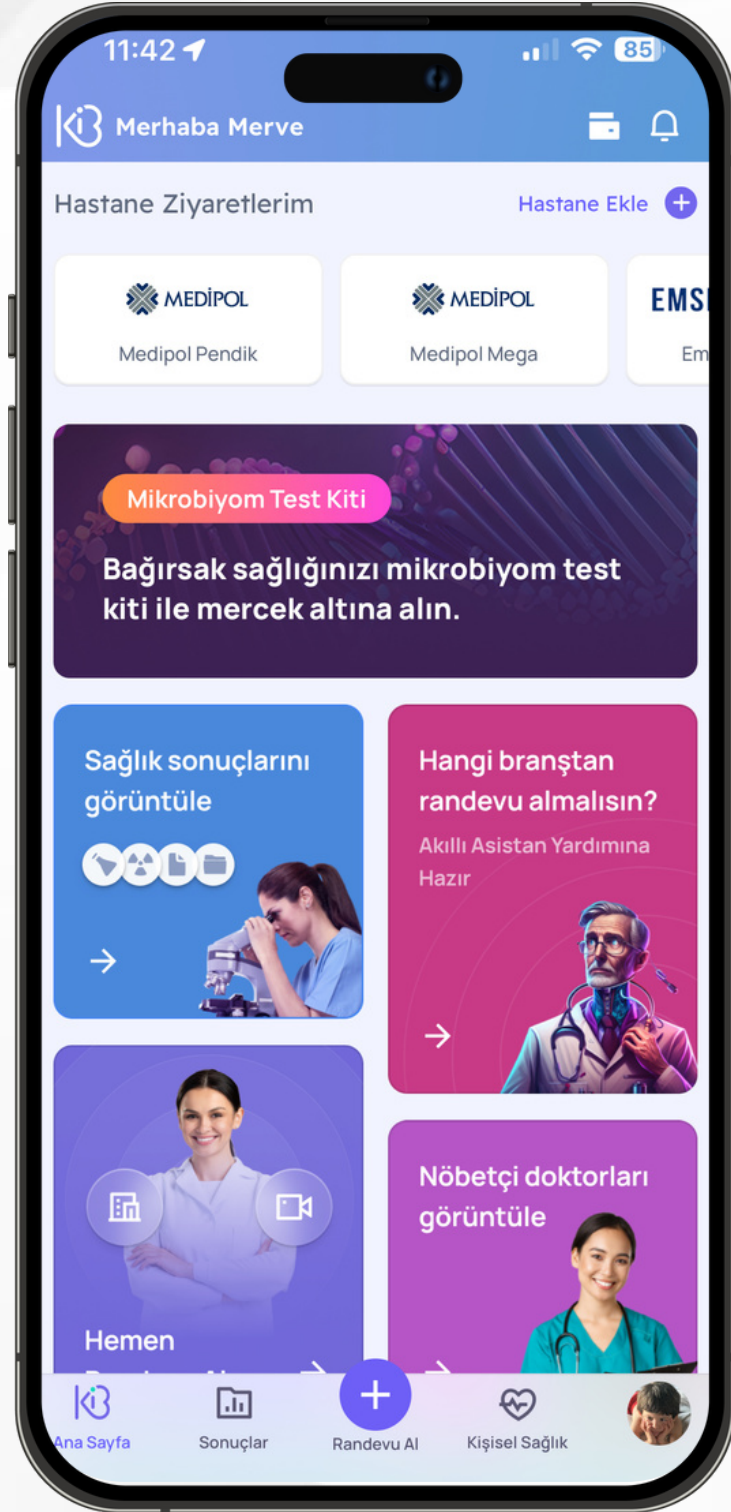


01 Maliyet Azaltımı

02 Gelir Artırımı

03 Hasta Sadakati

04 Veri Odaklı Strateji



## Özel Hastanelerde Hastalara En İyi Deneyim Sunumu

Özel hastanelere tek platformdan ulaşarak kendilerinin ve ailelerinin sağlık verilerini takip ederek, hastane bünyesinde alınan hizmetlerle en iyi deneyimi yaşatmak



## Herkes için Yapay Zeka Destekli Sağlıklı Yaşam Çözümleri

Yapay zeka destekli dijital sağlık çözümleri ile uzaktan ve evde sağlık hizmetlerinin yanı sıra sağlıklı yaşam tarzı önerileri sunmak



## Ön Yatırım Gerektirmez

Kısa bir sürede, yatırım maliyeti gerektirmeden dijital sağlık deneyimi sunma ve hasta operasyonlarında verimlilik kazanma fırsatı



## Tüm Sağlık Paydaşları İçin Hastaya Ulaşmak

Hem hastalarla hem de sağlıklı bireylerle iletişim kurma olanağı ve sağlık verilerine kolay erişim olanağı sağlar

# Teşekkürler



Kendine  
iyi bak

**Merve Çağlayan**

Chief Product Owner

**5324686818**

**[merve@kendineiyibak.app](mailto:merve@kendineiyibak.app)**