

Sosyal Medya ve İnternetin Sağlık Alanında (Etkili) Kullanımı: Sorunlar ve Öneriler

(Effective) Use of Social Media and Internet in Health: Problems and Recommendations

Tülin ÇOBAN¹, Ali Can KORKMAZ², Dilek ASLAN³

ÖZ

İnternet kullanımı hızla artmaktadır. Ülkemizde 2020 verilerine göre hanelerin %90,7'sinde evden internete erişim olanağı vardır. İnternetin hızla yayılmasıyla beraber sosyal medya kavramı gündeme gelmiştir. Sosyal medyayı diğer iletişim ortamlarından ayıran en önemli özellik etkileşim ortamı oluşturması ve devamlı bir bilgi akışı olmasıdır. Bu ortamlar sağlıkla ilgili bilgi almak için de sıklıkla kullanılmaktadır. Katılımcı sözlükler de bu kaynaklar arasındadır.

Yapılan araştırmalar toplumun büyük bir kesiminin daha çok hastalık ve ilaç içeriği için en az bir kez internet üzerinden sağlıkla ilgili arama yaptığını ortaya koymuştur. Yeterli sağlık okuryazarlığına sahip olmayan internet kullanıcıları sağlık bilgilerini eleştirel olarak değerlendiremez ya da yanlış yorumlayabilir. Bu durum da birey ve toplum sağlığına zarar verebilir.

Bu makalede internetin ve katılımcı sözlüklerin de içinde olduğu sosyal medyanın sağlıkla ilgili doğru bilgiye ulaşma konusundaki önemini ortaya konulması ve bu ortamların sağlık profesyonelleri tarafından etkili kullanıma dair önerilerin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal medya, sağlık, halk sağlığı, sağlık çalışanları.

İnternet ve sosyal medya kullanımı

İnternet kullanımının tüm dünyada hızla yayılması ve web 2.0 çağının başlamasıyla “sosyal medya” kavramı gündeme gelmiştir. Sosyal medya; insanların deneyim ve fikirlerini birbirleriyle paylaşmak için kullandıkları fotoğraf, video, müzik gibi araçlar ve çevrimiçi platformları ifade etmektedir. Sosyal medya platformlarında kullanıcılar hem alıcı hem gönderici konumunda bulunmakta, böylece sosyal medyayı diğer iletişim ortamlarından ayıran en önemli özellik olan

1- Uzm. Dr., Ankara Yenimahalle İlçe Sağlık Müdürlüğü, E-posta: tulincoban87x@gmail.com, ORCID: 0000-0003-1665-129X

2- Uzm. Dr., Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD E-posta: alicankorkmaz1@gmail.com ORCID: 0000-0002-7007-9864

3- Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD. E-posta: diaslan.dr@gmail.com, ORCID: 0000-0002-4053-2517

Gönderim Tarihi:08.02.2021 - Kabul Tarihi: 08.03.2023

ABSTRACT

Internet use is increasing rapidly. According to 2020 data, 90.7% of households have access to the internet at home in Turkey. Due to the rapid use of the internet, the concept of social media has raised. The most important feature that distinguishes social media from other communication tools is that it creates an interaction environment and a continuous flow of information. These platforms are frequently used to access to information on health. Collaborative hypertext dictionaries have been among these platforms.

Research show that a large part of the society has made health-related internet search at least once, mostly to access to the information about disease and medical content. Internet users who have insufficient health literacy may not critically evaluate or misinterpret the information which they access. Such cases may be harmful both for the individual and community health.

In this article, we aimed to reveal the importance of internet and social media including collaborative hypertext dictionaries to access to the correct information on health and to propose recommendations for the effective use of social media by health professionals.

Keywords: Social media, health, public health, medical staff.

etkileşim ortamı oluşmaktadır. Oluşan etkileşim ortamı, sosyal etkinin hızını ve kalıcılığını artırmaktadır (1). Sosyal medya, eğitim ve eğlence alanlarının yanı sıra sağlık alanında da kullanılan en etkili araçlardan birisidir (2,3).

Bu yazıda sağlıklı bir toplum hedefine ulaşabilmek için internette ve sosyal medyada sağlıkla ilgili doğru bilgiye ulaşmanın önemi ve mevcut durum değerlendirilerek sosyal medyanın sağlık profesyonelleri tarafından etkili kullanımına dair öneriler geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Güncel duruma dair veriler

Geleneksel kaynaklar yerine çevrimiçi kaynaklarda sağlık bilgisi arayan kişilerin sayısının artış göstermektedir (2,3). “Pew Research Center”ın 2013 verilerine göre Amerika

Birleşik Devletleri (ABD)'ndeki yetişkinlerin %35'i kendileri ya da bir başkasının sağlık sorununun çözebilmek için en az bir kere interneti kullanmıştır. İnternet kullanıcılarının %72'si ise bir önceki yıl içinde herhangi bir sağlık konusu ile ilgili bilgi aramak için interneti kullandığını belirtmiştir (4). Kanadalıların ise %70'inin tıbbi bilgileri aramak için internete girdiği ve birçok kişi için ilk bilgi kaynağının hekimlerden ziyade internet olduğu bildirilmiştir (5).

Beck ve arkadaşları tarafından 2010 yılında Fransa'da yürütülen bir çalışmada 15-30 yaş arası internet kullanıcılarının %48,5'inin interneti sağlık bilgisi araştırmak amacıyla kullandığı; kadınların ve daha yüksek sosyokültürel düzeydeki kişilerin interneti sağlık amaçlı kullanma olasılığının daha yüksek olduğu saptanmıştır (6). Hindistan'da 2015 yılında üçüncü basamak bir bakım merkezine gelen 408 kişi ile yapılan bir çalışmada ise katılımcıların %63,2'nin sağlık bilgisi için internet kullandığı görülmüştür (7). Bir dijital ajans tarafından yapılan ve 12 ay boyunca 644 katılımcı ile gerçekleştirilen bir araştırmada katılımcıların %23'ünün interneti haftada birden fazla, %40'ının da ayda üç kere sağlık amaçlı kullandığı ve sadece %1'inin interneti sağlık amaçlı kullanmadığı belirtilmiştir (8).

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması verilerine göre internet kullanım oranı 2020 yılında 16-74 yaş grubundaki bireylerde %79,0 olmuş, hanelerin %90,7'sinin evden internete erişim imkanına sahip olduğu gözlenmiştir (9). Türkiye'de internetin sağlık amaçlı kullanımı ile ilgili olarak 2013 yılında Social Touch tarafından 8001 katılımcı ile yapılan araştırmaya göre katılımcıların %78,8'i sağlıkla ilgili herhangi bir konuda internete başvurmuştur. Sağlık amaçlı internet kullanım sıklığı katılımcıların %27'sinde ayda 2-3 kez iken %22'sinde ayda bir kereden daha az olarak belirlenmiştir. Araştırma internetten daha çok sağlık ve hastalık konularını araştırma (%89) ve ilaçlarla ilgili bilgi alma (%56) gibi amaçlarla yararlanıldığını ortaya koymuştur. Aynı araştırmanın verileri %8,8'lik kısmın bilgi arama yöntemi olarak sosyal medya platformlarını kullandığını göstermiştir (10).

Moorhead ve arkadaşları tarafından yapılan sistematik derleme çalışmasının sonuçlarına göre, incelenen 98 araştırma, sosyal medyanın diyabet, grip, ruh sağlığı gibi konularda sağlık bilgisini paylaşmaya, yorum yapmaya, tartışmaya olanak veren bir ortam sağladığını göstermiştir (11). Öte yandan Vosoughi ve arkadaşlarının sosyal medyada yanlış haberlerin nasıl yayıldığını anlamak için yaptıkları ve 2006'dan 2017'ye kadar Twitter®'da yayılan haberleri değerlendirdikleri çalışmada yanlış haberlerin gerçeklerden daha fazla insana ulaştığı saptanmıştır (12).

Son dönemlerde etkileşimin yoğun olduğu platformlar arasında "katılımcı sözlükler" olduğu da ifade edilmektedir. "Her türlü kelime, olay, durum ve kavram hakkında, kayıtlı yazarların yorumlarını içeren ve subjektif sunumlarıyla genişletilen ağ sayfası" olarak tanımlanan **katılımcı sözlükler (collaborative hypertext dictionary)**; üyelerin katkısıyla sürekli değişen ve artan bir içerik oluşturmada, oluşturdukları kümülatif bir biçimde oluşturdukları bu bilgi içeriğini bir sözlük gibi belirli maddeler halinde kategorize etmekte ve paylaşmaktadır (13).

Katılımcı sözlük sitelerinde üyeler istedikleri konulardaki düşüncelerini site kurucuları tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde yazabilmekte, böylece görüşlerini sözlük aracılığıyla siteyi takip eden herkese duyurabilmektedir. Üyelerin "yazar" olarak yer aldığı bu sistemde, yazarlar istedikleri konularda başlık açabilmekte, bu başlıklar altında yazılan yazılara ise "entry" (giriş) adı verilmektedir. Türkiye'de ilk katılımcı sözlük 1999 yılında kurulmuştur, o dönemden bu yana da kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır (13). Tüm dünyadaki internet trafiğini inceleyen ve internet siteleri hakkında raporlar oluşturan bir kuruluş olan Alexa'nın Türkiye raporlarına göre ülkemizde en sık kullanılan katılımcı sözlük, kullanım sıklığı bakımından tüm internet siteleri arasında 26. sırada yer almaktadır (14). Katılımcı sözlük sitelerinde yazarların gerçek kimliklerini ortaya koymaksızın rumuz ile yazmaları, gerçek hayatta olduklarından daha rahat ve özgür davranmalarını, toplumsal rol ve statü gibi kısıtlayıcıların etkisinden sıyrılmaları sonucunu doğurmaktadır.

Ayrıca yazarların statüleri bilinmediği için her bilginin doğru olabilme ihtimali üzerine düşünülebilmektedir. Yapılan çalışmalar genel olarak katılımcı sözlük yazarlarının, yüksek eğitim sahibi, ağırlıklı olarak beyaz yakalı, genç bireylerden oluştuğunu ortaya koymuştur (15-18). Pittsburgh Üniversitesi'nde 2012 yılında yapılan bir çalışmada ise kullanıcıların katılımcı sözlüklerin daha ciddi bir araştırmaya başlamadan önce araştırmaya başlamak için iyi bir platform olduğunu düşündükleri belirlenmiştir (19).

Günümüzde hastalar anahtar kelimeler kullanarak ve ağırlıklı olarak arama motorları üzerinden sağlık bilgisi aramakta; sonuç olarak doğruluğu sorgulanabilen, çok ve karışık bilgi kümesiyle karşı karşıya kalmaktadır. Resmi kaynakların "tekdüze" sunumuna alternatif olarak katılımcı sözlüklerde yazarların bilgi ve görüşlerini içten ve eğlenceli bir üslupla sunduğu, bunun da bu siteleri güncel bilgiye ulaşma açısından tercih edilir kıldığı iddia edilmektedir. Ayrıca katılımcı sözlük siteleri içeriğinde birçok kavram ve açıklama barındırdığından dolayı internet kullanıcılarının arama motorlarında yaptıkları aramalarda ilk sıralarda karşısına çıkmakta, bu da görünürlüklerini artırmaktadır (13).

Genç yetişkinlerin çevrimiçi kaynakları çok yaygın kullandıkları bir konu başlığının "beslenme" konusu olduğu bilinmektedir (20,21). Batı Avustralya'da interneti beslenme bilgisi için kullananların oranı 1995-2001'de %1'in altında iken 2004'te %9,1'e ve 2012'de %33,7'ye yükselmiştir (22). Katılımcı sözlüklerde de beslenme ile ilgili çok fazla "entry" bulunmaktadır. Türkiye'de en sık kullanılan üç katılımcı sözlükte iki multivitamin destek ürünü hakkındaki 813 yorumun incelendiği bir çalışmada; 100 (%12) yorumda ürünün kullanımının gerekliliği açısından olumlu ya da olumsuz görüş bildirilmiş; bu 100 yorumun %66'sında ürünün kullanılması gerekli görüldüğü belirtilmiştir. 113 (%13,8) yorumda ise ürünün kullanımına dair olumlu ya da olumsuz öneri bildirilmiş olup bu 113 yorumun %68,1'inde olumsuz bir öneri bulunmaktadır. İncelenen tüm yorumların sadece %16'sında yorumcular ürünleri herhangi bir kişi, kurum, medya kanalından aldıkları bilgi doğrultusunda kullandıklarını

belirtirken bunlara atıfta bulunmuşlardır. Ürünlerin herhangi bir etkisi olduğunu ifade eden kişilerin %62,9'u ürünün kullanımına ilişkin olumlu görüş verirken bu kişilerin %58,1'i ürün kullanımını önermiştir. Ancak yan etki ve ilaç etkileşimi gibi riskler nedeniyle multivitamin desteklerinin sağlık riskleri ve kullanıma uygunluk açısından değerlendirildikten sonra mutlaka hekimler tarafından önerilmesi gerekliliği açıktır (23).

Tüm sosyal medya ortamları gibi katılımcı sözlük sitelerinin de aktardığı bilgi ve fikirlerin güvenilirliği tartışılmaktadır. Yazarlar kendi görüşlerini ortaya koymakta ancak bu görüşlerin doğru olma zorunluluğunun olmaması okuyucuların yanlış bilgilenmesine ve manipüle edebilmesine neden olmaktadır (13). İfade ve fikir hürriyeti insanın temel hak ve özgürlüğü arasındadır. Bir kişi ifade ve düşüncelerini, başka bir kişinin yaşam hakkı ve itibarını zedelediği sürece dile getirilebilmeli, açıklayabilmelidir. Ancak katılımcı sözlükler kendilerini bir "bilgi paylaşım kaynağı" olarak nitelendirdiklerinden internetteki en ciddi sorunlardan biri olan bilgi kirliliğinin önüne geçmek için denetim mekanizmalarının oluşturulması zorunludur. İletişim uzmanlarının konuyla ilgili çok çeşitli önerileri bulunmaktadır. Bunlardan biri ve belki de en önemlisi sözlük sistemine mutlaka kaynak gösteriminin eklenmesi, var olan kaynak gösterim yöntemlerinin (dış bağlantı vermek gibi) teşvik edilerek güçlendirilmesidir (24).

Sağlığın Geliştirilmesinde Sosyal Medya Kullanımının Önemi

Çevrimiçi sağlık bilgisinin bu kadar yaygın kullanılmaya başlanması ve tüm sosyal medya platformlarına entegre olması sağlık konularında bilgi verenler ve alanlar arasındaki bilgi akışı algoritmasını temelden değiştirmiştir. Bu durum hastaların sağlıkla ilgili karar verme yetkinliklerini ve katılımlarını kimi durumlarda artırabildiği gibi sağlık profesyonellerinin hastalara aktarılan sağlık bilgileri üzerindeki kontrolünün önemli ölçüde azalmasına neden olmuştur. Hastalar zaman kısıtlılığı nedeniyle eksik kalan doktor-hasta etkileşimlerini bu şekilde tamamlayabildiklerini düşünmekte ve hasta merkezli web siteleri, bloglar

ve destek toplulukları aracılığıyla hekimlerden öğrenemeyecekleri deneyimlerini paylaşmaktadır (8,25,26). Bu tür bilgiler, hastaların hastalık hakkında bilginin artmasının yanında yalnızlık duygularını da azaltabilmektedir. İnternet seçeneği hastalar arasında bilgi edinme amacının yanında, sosyalleşme amaçlı olarak da kullanıldığı görülmektedir (27). Yapılan bir çalışmada Facebook gruplarına dahil olarak akran eğitimi almanın yüksek riskli gruplar arasında HIV testi yaptırma olasılığını ve test sonuçlarının takibini artırdığını göstermiştir (28).

Çevrimiçi sağlık bilgileri hedef kitlelere çok kısa bir süre içinde ulaşabileceğinden, güvenilir ve yetkili web sitelerinden güvenilir bilgilerin yayılması önemlidir. Ancak çevrimiçi sağlık bilgilerinin düzenlenmesi ve kalite kontrolü zordur. Sağlıkla ilgili yanlış bilgiler, insanların yaşam kalitesi ve hatta ölüm riski ile ilgili ciddi sonuçlara neden olabilmektedir. Tüm internet kullanıcılarının yeterli sağlık okuryazarlığına sahip olmadığı düşünülürse bazı hastalar sağlık bilgilerinin eleştirel olarak değerlendiremez veya yanlış yorumlayabilir, bunun sonucunda uygunsuz bir şekilde kullanılan sağlık bilgileri son derece zararlı olabilir. İnternet ayrıca bilimsel olmayan temellere dayanan sağlık uygulamalarının tanıtımı için bir platform olarak da kullanılabilir. Hastaların yanlış bilgiler edinerek sağlıkları hakkında gereksiz korku ve kaygılar geliştirmesine neden olabilir. Bu nedenle, konuyu günümüzün modern bağlamında değerlendirmek ve çevrimiçi bilgi ortamını sağlıklı geliştirecek şekilde iyileştirmek için yapıcı stratejiler gündeme getirmek son derece önemlidir (25,26).

ABD’de yürütülen **“Healthy People 2020”** Projesi çerçevesinde sağlık ve davranışlarla ilgili fikirlerin, insanların büyük çoğunluğunun her gün etkileşime girdiği iletişim, bilgi ve teknoloji ortamları aracılığıyla şekillendiği belirtilmekte; toplumun sağlık sonuçlarını ve sağlık hizmeti kalitesini iyileştirmek ve sağlık alanında eşitlik sağlamak için sağlık iletişim stratejilerinin ve sağlık bilgi teknolojilerinin kullanılması önerilmektedir (29).

Colbert ve Lehmann’a (2014) göre sosyal medyanın sağlık alanında kullanımının aşağıda yazılı olan avantajları bulunmaktadır (30):

1. Sağlık uzmanları kendileri ile benzer klinik ve araştırma alanlarına ilgi duyan diğer uzmanlar ile bağlantı kurabilirler.
2. Sağlık uzmanlarının meslektaşlarına veya topluma bilgi aktarabileceği bir ortam sağlanır.
3. Yapılabilecek eğitim, vb çalışmalarıyla sağlık hizmetlerinin kapsamını klinik dışına genişletebilir.

Korda ve Itani (2013) tarafından yapılan bir derleme çalışmasının sonuçlarına göre sağlığın geliştirilmesinde sosyal medyanın kullanımında dikkate alınması gereken önemli konular sekiz başlık altında toplanmıştır (31):

1. Hedef kitlenin demografik özellikleri, teknolojik tercihleri ve ihtiyaçlarının belirlenmesi
2. Sosyal medya eğilimlerinin takip edilmesi
3. Kullanıcıların katkı verebileceği içeriklerin tercih edilmesi
4. Birden fazla araç kullanarak çok yönlü stratejiler geliştirilmesi
5. Sosyal ve davranışsal değişim modellerinden faydalanarak teorilere dayanan müdahalelerde bulunulması
6. Müdahalelerin değerlendirilmesi
7. Web sitesinin ziyaretçi sayısı, sayfaların görüntülenme sayısı, belirli aktiviteler için harcanan zaman gibi konularda ölçümler yapılarak müdahalelerin etkilerinin ölçülmesi
8. Sosyal medya uygulamalarının etkililiğinin saptanması için ulusal düzeyde puanlandırmalar yapılması

Farklı ülkelerde yapılan çalışmalarda sosyal medya kullanımının sağlık iletişimindeki rolü ve etkilerinin farklı açılardan ele alındığı görülmektedir. Çalışmalar çoğunlukla sosyal medya araçlarının kullanımı ile sağlık davranışlarının olumlu yönde değiştirilebileceğini, sağlık eğitimi ve hastalıkların önlenmesi adına avantajlar sağlanabileceğini belirtmektedir (32).

Hastaların iletişim kurmak için sosyal medya kullanımlarındaki artışa paralel olarak sağlık kurumları tarafından sosyal medyanın aktif kullanımının da hastalar ve hasta yakınları ile iletişimi ve bilgi aktarımını hızlandırarak kaliteyi artırabileceği düşünülmektedir. Batı Avrupa'daki 12 ülkede sosyal medyanın hastaneler tarafından kullanımının araştırıldığı ve 873 hastanenin dahil edildiği bir çalışmada tüm ülkelerde sosyal medyayı kullanan hastaneler olduğu; Hollanda ve Birleşik Krallık'ta sosyal medyayı kullanan hastanelerin çoğunluğu oluşturduğu ve hastanelerde sosyal medya bilinci ve kullanımının arttığı saptanmıştır (33).

Sağlık Profesyonelleri Tarafından Sosyal Medya Kullanımı İçin Öneriler

Sağlık konularında bilgi kalitesi ile güvenilirlik arasındaki ilişkinin önemi bilinmesine rağmen yüksek kaliteli olarak kabul edilen ancak her zaman güvenilir bilgi sağlamayan popüler web sayfaları bulunmaktadır. Sağlığı ilgilendiren konularda kullanımda olan ve belirlenmiş kriterlere göre seçilmiş 475 web sayfasının bazı özelliklerinin araştırıldığı çalışmada, araştırmaya dahil edilmiş sitelerin %92'sinde kanıta dayalı hiçbir bilgi olmadığı; %40,6'sında hekime veya sağlık çalışanına yönlendirme bulunmadığı; %65,9'unun reklam içerdiği bulunmuştur (34). 57 makalenin dahil edildiği bir meta-analizde genel olarak, sağlıkla ilgili yanlış bilgilerin yayılmasında sosyal medyanın rolü üzerine yayınlanan makalelerde artan bir eğilim olduğu gözlemlendiği belirtilmiştir. Bu durum internette sağlıkla ilgili bilgilerin doğruluğunun, kapsamlılığının ve tutarlılığının izlenmesini önemli bir halk sağlığı sorunu haline getirmektedir (35).

Bu veriler bir arada değerlendirildiğinde, sağlık iletişimindeki yenilik ve değişimlere sağlık profesyonellerinin ve halkın uyum sağlamasına ve ek beceriler geliştirmesine yardımcı olmak önem kazanmaktadır. Sağlığın geliştirilmesinde bir araç olarak sosyal medyanın hem mesajları hızlı şekilde kitlelere yayma bakımından sağladığı avantaj hem de sağlık eğitimi sürecinde hastaların kendi sağlıklarına ilişkin kararlara aktif olarak

katıldıkları bir konuma gelmelerini sağlaması dikkate alındığında bu aracı etkili kullanmak sağlık profesyonelleri için de kaçınılmazdır. Şu anki internet kullanıcılarının en büyük grubu yaşlanmaya devam ettikçe ve sağlık hizmetlerine ihtiyaçları arttıkça, sağlık profesyonelleri çevrimiçi sağlık bilgilerine erişen hastalarla giderek daha fazla karşılaşacaklar ve internetin sağlık hizmetlerinin sunumunda kilit bir rol oynamasına hazırlıklı olmaları gerekecektir. Hastaların kullanımı için yasal ve güvenilir çevrimiçi sağlık kaynakları oluşturmak sağlık profesyonelleri için bir sorumluluktur. Bu sorumluluk, geçerli kanıta dayalı web kaynaklarının anlaşılır ve erişilebilir formatlarda "hasta dostu" şekilde sunulmasını gerektirmektedir. Bu şekilde "şu anda bir mayın tarlasına benzetilebilecek olan sağlık medyasının sağlığının geliştirilmesi üzerinde potansiyel olarak önemli bir etkiye sahip olabilecek bir altın madenine dönüştürme fırsatı" bulunduğu ifade edilmektedir (5,36).

Sosyal medya uygulamaları sağlık profesyonelleri tarafından öğrenciler veya hastalarla hızlı ve etkili bir iletişim kurmak, geniş çapta hasta veya sağlıklı kişilerin katılımıyla sağlık araştırmaları yapmanın yanında salgın ve tehdit gibi durumlarda ihtiyaçları belirlemek, organize olmak, önlemler almak amacıyla da kullanılabilir; ayrıca sağlık politikaları oluşturmada da etkili bir araçtır. Sağlıkta sosyal medyanın kullanımı toplum ile iletişim kurmada büyük fırsatlar sunarak sağlık eşitsizliği konusundaki boşluğun daraltılmasına da hizmet etmektedir (8,11,26,32).

Twitter®'daki kolorektal kanser bilgilerini tanımlamayı ve bilgi güvenilirliğini değerlendirmeyi amaçlayan bir çalışmada toplam 76.119 tweet analiz edilmiş; tıp uzmanı kullanıcılara ait olanların toplam tweet'lerin yalnızca %2'sini oluşturduğu görülmüştür (37). Konya'da 41 doktor ve 475 hasta ile yürütülen bir çalışmada katılımcıların yaklaşık üçte biri kendileri veya yakınlarının sağlık sorunlarıyla ilgili olarak internet kullandıklarını belirtmiştir. Katılımcıların %77,7'si hastalıkla ilgili bilgi almada doktor dışında daha çok interneti tercih ettiğini belirtmiştir. Hekimlerin önemli bir bölümünün özellikle "hastalıklarla ilgili bilgileri

güncellemek” (%87,8), “mesleki etkinlikleri paylaşmak” (%85,4), “meslektaşlarla sosyal ağ oluşturmak” (%85,4), “meslektaşlarla görüş alışverişinde bulunmak” (%80,5) ve “kendi faaliyetlerini tanıtmak” (%65,9) amacıyla internet kullandıkları; sağlık amaçlı internet kullanımı ile ilgili en büyük kaygılarının “internette verilen bilgiler yüzünden sağlık sorunlarıyla karşılaşabileceği” olduğu”, sağlıkla ilgili internette yer alan bilgilerin doğruluğuna” güvenmedikleri ve “internette verilen bilgilerin yeterli olmadığına” inandıkları saptanmıştır (38).

Hastaların ve sağlık çalışanlarının sağlıkla ilgili sosyal medya kullanımını araştırmak için 2013 yılında 139 hasta ve 153 sağlık uzmanı arasında yapılan çalışmada profesyonellerin sosyal medyayı öncelikli olarak meslektaşları ile iletişim için kullandıkları; hastaların sosyal medya kullanımındaki temel engelleri, mahremiyet endişeleri ve bilginin güvenilirliği iken profesyonellerin temel engellerinin beceri eksikliği olduğu saptanmıştır (39). Suudi Arabistan’da hekimlerin sosyal medyayı profesyonel amaçlı kullanımına yönelik tutumlarını incelemek amacıyla 235 doktor arasında yapılan çalışmada katılımcıların çoğunun bu araçları kullanarak hastalarla etkileşime girmediği ve çevrimiçi konsültasyon yapmaktan çekindiği ancak sosyal medyanın hekimlerin bilgi ve becerilerini geliştirdiğini düşündüğü; üçte birinin ise hastaların çevrimiçi bilgi aramalarının uygun olmadığı görüşünde olduğu belirtilmiştir (40). Ebola salgını döneminde (2014-2016) yapılan bir çalışmada, Harvard ve Columbia gibi saygın üniversitelerin Twitter® hesaplarının eğitici bilgiler paylaştığı ancak bu hesapların takipçi sayılarının az olması ve az sayıda etkileşim alması nedeniyle bilgilerin sınırlı sayıda kişiye ulaştığı saptanmıştır (41). Amerika Birleşik Devletleri Güney Utah eyaletindeki aile hekimliği kliniklerindeki hastaların katılımı ile gerçekleştirilen bir çalışmanın sonuçları, hastaların %56’sının hekimlerin sosyal medyayı kullanmalarını istediğini göstermiştir. Aynı çalışmada hastaların %83’ünün sosyal medya araçlarından en az birini kullandığı, sağlık uzmanlarının ise randevu ayarlama ve hatırlatma,

test sonuçlarını rapor etme, sağlık bilgisi sunma amacıyla ya da soruların yanıtlandığı bir forum olarak sosyal medyayı kullanmalarını istedikleri görülmüştür (42).

Yapılan bir başka çalışmada, hekimlerin sosyal medya kullanımı için sınırlar veya stratejiler hakkında bilgilerinin yetersiz olduğunu ifade ettikleri; sosyal medyayı etkileşimli bir forum yerine geleneksel medyaya çok benzer şekilde tek yönlü bir iletişim platformu olarak tanımladıkları saptanmıştır. Sosyal medya forumlarında tıbbi içerik sağlayan hekimlerin rolleri ve sorumluluklarına ilişkin belirsizlik devam etmekte olup çok azının platformu tam potansiyeline uygun olarak kullandığı görülmektedir (43).

Sosyal medyanın sağlık alanında kullanımına iyi bir uygulama örneği olarak 2010 yılında geliştirilen Mayo Clinic® Sosyal Medya Sağlık Ağı gösterilebilir. Mayo Clinic®, bu ağ aracılığıyla en kaliteli ve doğru sağlık bilgisini alma ve sağlık uzmanları ile iletişim kurma amacıyla sosyal medya araçlarının kullanımı konusunda toplumu yönlendirmeyi, eğitim vermeyi ve bu doğrultuda bilgilendirici kaynaklar sunmayı amaçlamaktadır (44).

Sosyal medya üzerinden kurulan iletişim sağlık profesyonellerinden beklenen genel iletişim standartlarını değiştirmemekte, ancak yeni zorluklar eklemektedir. Sağlık hizmeti için sosyal medya platformlarını kullanırken veya hastaları tartışırken göz önünde bulundurulması gereken durumları açıklayan çeşitli rehberler bulunmaktadır. Bu rehberlerde meslektaşlara adil ve saygılı davranmak, hasta gizliliğini korumak, internette zorbalık yapmamak, dayanaksız yorumlarda bulunmamak, hasta ile profesyonel sınırı korumak üzerinde durulan önemli konulardır. Hangi sosyal medya sitelerinin hedefleriyle uyumlu olduğunu değerlendirmeleri ve sağlık profesyoneli olduklarını belirtmeleri önerilmektedir (45-48). **Massachusetts Tıp Derneği (MMS) Delegeler Meclisi** tarafından Mayıs 2011’de kabul edilmiş ve Aralık 2015’te güncellenmiş olan **Hekimler için Sosyal Medya Rehberi**’ne göre sağlık profesyonelleri (49);

1) Çevrimiçi dahil tüm ortamlarda korunması gereken hasta mahremiyeti ve mahremiyet standartlarının bilincinde olmalı ve bir hastanın bilgisi dışında kimliğini doğrudan veya dolaylı olarak ortaya çıkarmak için kullanılabilecek herhangi bir içerik yayınlamamalıdır.

2) Kişisel bilgileri ve içeriği mümkün olduğu kadar korumak için gizlilik ayarlarını kullanmalı, sosyal medyanın kimliği kötüye kullanmasını önlemek için şifrelerini sık sık yenilemeli; ancak gizlilik ayarlarının mutlak olmadığını unutmamalıdır.

3) İnternete girdikten sonra içeriğin süresiz olarak orada kalmasının yüksek olasılık olduğunu, içeriği geri çekmenin veya kaldırmanın zorluğunu göz ardı etmemelidir.

4) Sosyal medya hesabına gelen yorumları takip etmeli ve gerektiğinde düzeltmeye veya müdahale etmeye hazır olmalıdır.

5) Hastalarla internet üzerinden etkileşime girdiklerinde profesyonel etik kılavuzlara uygun olarak hasta-hekim ilişkisinin uygun sınırlarını korumalı, bunun için teknik olarak mümkün olan durumlarda çevrimiçi olarak kişisel ve profesyonel hesaplarını ayırmalıdır.

6) Meslektaşları tarafından profesyonel normları önemli ölçüde ihlal eden içerikler paylaşıldığında bu içeriği paylaşan bireyin dikkatine sunmalı, kişi durumu çözmek için uygun önlemi almazsa konuyu yetkililere rapor etmelidir.

7) Hekimler, çevrimiçi topluluklarda inceledikleri veya tartıştıkları ürün ve hizmetlerin üreticisi veya sağlayıcısı ile ilgili tüm ilişkilerini ve çıkar çakışmalarını açıklamalıdır.

Günümüzün önde gelen sağlık sorunu olan COVID-19 salgını, sosyal medyanın sağlık iletişimindeki önemini bir kez daha göstermiştir. Bütün dünyada konuyla ilgili oluşan bilgi açlığına yanıt olarak pek çok platformda COVID-19 ile ilgili bir bilgi patlaması meydana gelmiş, pandemiye takip eden bu bilgi kirliliği süreci "infodemi" olarak adlandırılmıştır. Infodemi ile mücadelede, doğru bilgi üretmek, üretilen doğru

bilgiyi yaygınlaştırmak, bu amaçla sık kullanılan medya platformlarını kullanmak önemli stratejiler olarak önerilmektedir (50,51).

Bir araştırma şirketi tarafından farklı dönemlerde sürdürülen "Koronavirüs Salgını ve Toplum Genel Kamuoyu Araştırması"nın verilerine göre halkın %42'si koronavirüs ile ilgili haberleri sosyal medyadan almaktadır (52). Suudi Arabistan'da yapılan ve çevrimiçi platformlarda dolaşan COVID-19 ile ilgili söylentileri ve komplo teorilerini inceleyen bir çalışmada 87 ülkeden 25 dilde ulaşılan 2.276 raporun 1.856'sında (%82) bahsedilen iddianın yanlış olduğu saptanmış; sağlık kurumlarına, COVID-19 ile ilgili bilgileri gerçek zamanlı olarak izlemeleri ve yanlış bilgileri çürütmek için hükümet paydaşları ile birlikte çalışmaları önerilmiştir (53).

Sonuç olarak; yanlış bilgilerle mücadele etmek ve kişilerin sağlıkla ilgili yanlış bilgi edinmelerinin olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla sağlık profesyonelleri de bu ortamlarda yer almak için özendirilmelidir. Bu konuda ilgili web sayfaları ve sosyal medya hesaplarının ulusal ve uluslararası sağlık otoriteleri tarafından "ödül" mekanizmalarıyla, denetleme ve sertifikasyon çalışmalarıyla teşvik edilmeleri; kullanıcıların da bu sertifikasyonlar konusunda bilgilendirilerek, ziyaret ettikleri siteleri buna göre seçmelerinin sağlanması önerilmektedir (51,54). Sağlık profesyonellerine yönelik içerik güvenilirliğinin sağlanması ve uygun dil kullanımının yanı sıra etkili görseller, kullanım kolaylığı, erişimin artırılması ve sürdürülebilirlik konuları ile ilgili eğitimler düzenlenmesi de faydalı olacaktır.

KAYNAKLAR

1. Tosalı H, Sütçü CS. Sağlık iletişiminde sosyal medya kullanımının bireyler üzerindeki etkileri. *Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi* 2016;3(2):3-22.
2. Gencer ZT, Daşlı Y, Biçer EB. Sağlık İletişiminde Yeni Yaklaşımlar: Dijital Medya Kullanımı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi* 2019;22(1):42-52.
3. Zulfikar H. Hastaların İnternet Kullanımı ve Elektronik Ortamdaki Sağlık Bilgilerine Erişim Davranışları. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi* 2014; 22(1):46-52.
4. Pew Research Center. *Health Online* 2013. [Internet]

<https://www.pewresearch.org/internet/2013/01/15/health-online-2013/> (Erişim: 01.02.2021)

5. Tonsaker T, Bartlett G, Trpkov C. Health information on the Internet: gold mine or minefield?. *Canadian Family Physician* 2014;60(5):407-408.

6. Beck F, Richard JB, Nguyen-Thanh V, Montagni I, Parizot I, Renahy E. Use of the internet as a health information resource among French young adults: results from a nationally representative survey. *Journal of medical Internet research* 2014;16(5):e128.

7. Renganathan L, Ray S, Nagpal D. Use of internet for accessing healthcare information among patients in an outpatient department of a Tertiary Care Center. *Journal of Marine Medical Society* 2017;19(1):15-17.

8. Prasad B. Social media, health care, and social networking. *Gastrointestinal endoscopy* 2013;77(3):492-495.

9. Türkiye İstatistik Kurumu. Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2020. [Internet] [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679) (Erişim: 01.02.2021)

10. Social Touch. Türkiye'de İnternetin Sağlık Bilgi ve Hizmetlerine Ulaşma Amaçlı Kullanım Alışkanlıkları. Eylül, 2013. [Internet] <http://www.socialtouch.com.tr/Turkiyede-internetin-saglik-amacli-kullanimi-eyul2013.pdf> (Erişim: 04.02.2021)

11. Moorhead SA, Hazlett DE, Harrison L, Carroll JK, Irwin A, Hoving C. A new dimension of health care: systematic review of the uses, benefits, and limitations of social media for health communication. *J Med Internet Res.* 2013;15(4):e85.

12. Vosoughi S, Roy D, Aral S. The spread of true and false news online. *Science* 2018;1146-1151.

13. Üngüren E. Yeni Medya İletişim Kanalı Olarak Katılımcı Sözlük Sitelerine Yönelik Bir Değerlendirme. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* 2019;11(18):2878-2907.

14. Alexa. Top Sites on Turkey. [Internet] <https://www.alexa.com/topsites/countries/TR> (Erişim: 08.02.2021)

15. Yalçın N. Sosyal medyada simgesel şiddet: Ekşi Sözlük örneği. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Genel Sosyoloji Ve Metodoloji Anabilim Dalı, Denizli, 2015.

16. Duman K, Özdoğru G. Dijital Emek ve Kullanıcı İçeriğinin Metalaşması: Katılımcı Sözlük Yazarları Üzerine İnceleme. *Erciyes İletişim Dergisi* 2018;5(4):75-99.

17. Uzunoğlu S. Bir postmodern intiharın ardından Ekşi Sözlük'te kanaatlerin oluşumu ve grupların biçimlenme

süreçleri. *Intermedia International Peer-Reviewed E-Journal Of Communication Sciences* 2015;2(2):424-439

18. Sine R, Özsoy S. Ekşi Sözlük Kullanıcılarının Yeni Medya Kullanım Pratikleri. *Route Educational and Social Science Journal* 2017;4(8):53-65.

19. Açıköz T, Büber H. Eksisozluk as a learning platform, Spring 2012 Independent Study Final Report School of Information Sciences University of Pittsburgh, 2012.

20. Gkouskou K, Markaki A, Vasilaki M, Roidis A, Vlastos I. Quality of nutritional information on the Internet in health and disease. *Hippokratia* 2011;15(4):304.

21. Quaidoo EY, Ohemeng A, Amankwah-Poku M. Sources of nutrition information and level of nutrition knowledge among young adults in the Accra metropolis. *BMC Public Health* 2018;18(1):1323-1329.

22. Pollard CM, Pulker CE, Meng X, Kerr DA, Scott JA. Who uses the Internet as a source of nutrition and dietary information? An Australian population perspective. *Journal of medical Internet research* 2015;17(8):e209.

23. Altay ŞN, Aravacı E, Dıgış M, Ertürk B, Gökteş MF, Metintaş AO, Ulusoy E, Parlak M, Çoban T, Korkmaz AC, Atilla S, Aslan D. İzlenme Sıklığı En Yüksek Üç Televizyon Kanalında 6-8 Kasım 2017 Tarihleri Arasında Reklamı Yapılan Vitamin Destekleri ile İlgili Seçilmiş Bazı Yorum Sitelerinde 13-17 Kasım 2017 Tarihlerinde Yer Alan Görüşlerin İçerik Değerlendirilmesi. 20. Ulusal 2. Uluslararası Halk Sağlığı Kongresi, 13-17 Kasım 2018, Antalya (Poster Bildiri-Kongre Kitabı sf:1237).

24. Ekşi Sözlük ve bilgi kirliliği altında ezilen 'kalabalıkların bilgeliği'. [Internet] <https://teyit.org/eksi-sozluk-ve-bilgi-kirliligi-altinda-ezilen-kalabaliklarin-bilgeligi> (Erişim: 01.02.2021)

25. Chretien KC, Kind T. Social media and clinical care: ethical, professional, and social implications. *Circulation* 2013;127(13):1413-1421.

26. McKee R. Ethical issues in using social media for health and health care research. *Health Policy* 2013;110(2-3):298-301.

27. Wicks P, Massagli M, Frost J, et al. Sharing health data for better outcomes on PatientsLikeMe. *Journal of medical Internet research* 2010;12(2):e19.

28. Young SD, Holloway I, Jaganath D, Rice E, Westmoreland D, Coates T. Project HOPE: online social network changes in an HIV prevention randomized controlled trial for African American and Latino men who have sex with men. *American journal of public health* 2014;104(9):1707-1712.

29. Office of Disease Prevention and Health Promotion. *HealthyPeople* 2020. [Internet] <https://www.healthypeople.gov/>

[gov/2020/topics-objectives/topic/health-communication-and-health-information-technology](https://www.gov.uk/government/topics/objectives/topic/health-communication-and-health-information-technology) (Erişim: 01.02.2021)

30. Colbert JA, Lehmann LS. Partnering with patients to realize the benefits of social media. *American Journal of Obstetrics and Gynecology* 2014;212(3):301-303.

31. Korda H, Itani Z. (). Harnessing social media for health promotion and behavior change. *Health Promotion Practice* 2013;14 (1), 15-23.

32. Mendi B. Sağlık iletişiminde sosyal medyanın kullanımı: Dünyadaki ve Türkiye'deki uygulamalar. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi* 2015;11(44):275-290.

33. Van de Belt TH, Berben SA, Samsom M, Engelen LJ, Schoonhoven L. Use of social media by Western European hospitals: longitudinal study. *Journal of medical Internet research* 2012;14(3):e61.

34. Can A, Sönmez E, Özer F, ve ark. Sağlık arama davranışı olarak internet kullanımını inceleyen bir araştırma. *Cumhuriyet Tıp Dergisi* 2014;36(4):486-494.

35. Wang Y, McKee M, Torbica A, Stuckler D. Systematic literature review on the spread of health-related misinformation on social media. *Social Science & Medicine* 2019;240:112552.

36. Swire-Thompson B, Lazer D. Public health and online misinformation: challenges and recommendations. *Annual Review of Public Health* 2020;41:433-451.

37. Park S, Oh HK, Park G, et al. The source and credibility of colorectal cancer information on twitter. *Medicine* 2016;95(7):1-7.

38. Görkemli N. Sağlık İletişiminde internet kullanımı üzerine bir araştırma. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication* 2017;7(1):122-138.

39. Antheunis ML, Tates K, Nieboer TE. Patients' and health professionals' use of social media in health care: motives, barriers and expectations. *Patient education and counseling* 2013;92(3):426-431.

40. Alanzi T, Al-Yami S. Physicians' Attitude towards The Use of Social Media for Professional Purposes in Saudi Arabia. *International Journal of Telemedicine and Applications* 2019;6323962

41. Odlum M, Yoon S. Health Information Needs and Health Seeking Behavior During the 2014-2016 Ebola Outbreak: A Twitter Content Analysis. *PLoS Current Outbreaks* 2018;10:1-9.

42. Fisher J, Clayton M. Who gives a tweet: assessing patients' interest in the use of social media for health care. *Worldviews on Evidence-Based Nursing* 2012;9(2):100-108.

43. Campbell L, Evans Y, Pumper M, Moreno MA. Social media use by physicians: a qualitative study of the new

frontier of medicine. *BMC medical informatics and decision making* 2016;16(1):91-101.

44. Mayo Clinic Social Media Network. *Social Media Basics for Healthcare*. [Internet] <https://socialmedia.mayoclinic.org/> (Erişim: 05.02.2021)

45. General Medical Council. *Doctors' use of social media*. [Internet] <https://www.gmc-uk.org/ethical-guidance/ethical-guidance-for-doctors/doctors-use-of-social-media> (Erişim: 05.02.2021)

46. Centers for Disease Control and Prevention. *The Health Communicator's Social Media Toolkit*, July 2011. [Internet] https://www.cdc.gov/healthcommunication/ToolsTemplates/SocialMediaToolkit_BM.pdf (Erişim: 05.02.2021)

47. The Canadian Medical Protective Association. *Social media: The opportunities, the realities*, October 2014. [Internet] <https://www.cmpa-acpm.ca/en/advice-publications/browse-articles/2014/social-media-the-opportunities-the-realities> (Erişim: 05.02.2021)

48. Mansfield SJ, Morrison SG, Stephens HO, et al. Social media and the medical profession. *Medical Journal of Australia* 2011;194: 642-644.

49. Massachusetts Medical Society. *MMS Physician's Guide to Social Media*, 2015. [Internet] [http://www.massmed.org/Governance-and-Leadership/Committees,-Task-Forces-and-Sections/MMS-Physicians--Guide-to-Social-Media-\(pdf\)/](http://www.massmed.org/Governance-and-Leadership/Committees,-Task-Forces-and-Sections/MMS-Physicians--Guide-to-Social-Media-(pdf)/) (Erişim: 07.02.2021)

50. WHO Coronavirus disease Situation Report-169. [Internet] <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333149/nCoVsitrep07Jul2020-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Erişim: 01.02.2021)

51. Uzunköprü G, Sakarya S. COVID-19 İnfodemisi ve Yönetimi: Türkiye ve Dünya Örneklerine Karşılaştırmalı Bir Bakış. *İstanbul Politik Araştırmalar Enstitüsü Politika Raporu*, Mayıs 2020.

52. Ipsos. "Koronavirüs Haber Kaynaklarında TV Haber Programları Başlı Çekiyor." [Internet] <https://www.ipsos.com/tr-tr/koronavirus-haber-kaynaklarinda-tv-haber-programlari-basi-cekiyor> (Erişim: 04.02.2021)

53. Islam MS, Sarkar T, Khan SH, et al. COVID-19-related infodemic and its impact on public health: A global social media analysis. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene* 2020;103(4):1621-1629.

54. Şener E, Samur M. Sağlığı geliştirici bir unsur olarak sosyal medya: Facebookta sağlık. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2013;2(4):508-523.