

7/4888

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Sayı : B.10.0.BİD.0.00.00.00-906-04- 2792
Konu : Yazılı Soru Önergesi Cevabı

24 Kasım 2008

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 22/10/2008 tarihli ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-8378 sayılı yazıları.

İzmir Milletvekili Sayın Canan ARITMAN tarafından verilen “merkezi hastaneler randevu sistemine ilişkin” 7/4888 esas nolu yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Arz ederim.



Prof. Dr. Recep AKDAĞ
Sağlık Bakanı

EKLER :

EK-1 Önerge cevabı

İzmir Milletvekili Sayın Canan ARITMAN tarafından verilen “merkezi hastaneler randevu sistemine ilişkin” 7/4888 esas nolu yazılı soru önergesinin cevabıdır.

PROJE HAKKINDA GENEL BİLGİ

Bilindiği üzere Bakanlığımız 2003 yılında başlatılan Sağlıkta Dönüşüm Programı ile “Yaygın, erişimi kolay ve güler yüzlü sağlık hizmeti” sunmayı hedeflemektedir. Bu çerçevede yürütülen projelerden bir tanesi de Merkezi Hastane Randevu Sistemi’dir. Adından da anlaşılacağı üzere Merkezi Hastane Randevu Sistemi, vatandaşların merkezi bir sistemden randevu alarak hastaneye gitmelerini sağlamayı hedeflemektedir.

Randevu sistemleri, hem hastaların hem de sağlık personelinin zaman yönetimine yardımcı olmalarının yanı sıra hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini artırmaları nedeniyle modern sağlık hizmetinde önemli bir yere sahiptir. Randevu sistemlerinin uygulamalarına baktığımızda, telefon, internet, kısa mesaj, kiosk gibi teknolojik imkânların kullanıldığı çok çeşitli örnekler görülmektedir. Ülkemizde de teknolojinin ve bilişim imkânlarının hastanelerimize hızla girmeye başladığı son yıllarda, benzer örneklerle rastlamak zor değildir. Ancak bu uygulamalar, birden çok hastaneyi entegre eden uygulamalar değil sadece bir hastanede uygulanan sistemlerdir. 2003 yılı öncesinde devlet hastanelerinde Hastane Bilgi Sistemlerinin kullanımının neredeyse yok denecek kadar az olduğu dikkate alınacak olursa, randevu sistemlerinin şimdiden birçok hastanemizde uygulanıyor olması, bu sistemin bir ihtiyaç olduğunun göstergesidir. Bütün bunları dikkate aldığımızda, randevu sistemlerinin bir ihtiyaç olduğu ve şayet başarılı bir şekilde uygulanırsa önemli bir görev üstelenebileceğini söylememiz mümkündür. Bununla birlikte Bakanlığımız merkezi bir randevu uygulaması ile kaynakların verimli kullanımını hedeflemektedir. Şöyle ki; merkezi yapıdan dağıtılacak randevularla belli hastanelerde, belli polikliniklerde ve belli saatlerde oluşan yığılmalar dengelenebilecektir.

Vatandaşlar için randevu alma kanallarından biri de aile hekimleri olacaktır. Aile hekimleri, ikinci basamak sağlık kuruluşlarına sevk ettikleri hastalar için, sistemi kullanarak randevu alabileceklerdir. Üstelik sadece randevu almakla kalmayıp, sevk bilgilerini de Sağlık-NET sistemi üzerinden Bakanlığımızın Elektronik Sağlık Kaydı (ESK) veritabanına gönderebileceklerdir. Böylelikle hastaneler, aile hekimleri tarafından alınan randevular için, randevu bilgisinin yanı sıra, aile hekiminin sevk bilgilerini de görebilecektir.

Merkezi Hastane Randevu Sistemi’nde, aile hekimleri ile hastane arasında sevk öncesi ve sonrası verilerin karşılıklı gönderilmesine büyük önem verilmektedir. Hatta aile hekimliği yaygınlaştıkça ve doğrudan birinci basamağa yapılan müracaatların oranı arttıkça, randevuların çoğunun aile hekimleri tarafından alınması beklenmektedir. Böylelikle, Sağlıkta Dönüşüm Programı çerçevesinde atılan adımların, birbiri ile entegre bir şekilde çalışması ve yekdiğerini desteklemeye de başlaması hedeflenmektedir. Nitekim randevu kolaylığı ve aile hekimi üzerinden randevu alınmasının ardından sağlık verilerinin aile hekimi ile hastane arasında paylaşılabilmesi, sevk zincirini daha cazip hale getirecektir.

Merkezi hastane randevu sistemi, vatandaşlarımızın hastanelerde gereksiz beklemelelerini önlemek ve hekimlerimizin çalışma ortamlarını iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Uygulama, soru önergesinde belirtildiği gibi 5 pilot bölge hastanesi değil tek bölgeden çağrı merkezi hizmeti satın alınması şeklinde devreye alınacaktır. Bu bilgiler çerçevesinde;

SORULAR ve CEVAPLAR:

Soru 1: Bu projenin maliyetinin 400.000.000 YTL civarında olduğu iddiaları doğru mudur?

Cevap 1: Merkezi Hastane Randevu Sistemi uygulaması, pilot uygulama ile devreye alınacak bir projedir. Pilot uygulamada, sistemin analizine yönelik operasyonel ve mali göstergeler elde edilerek gerçek uygulamaya geçilecektir. Bakanlığımız mevcut veriler ve benzer hizmet sistemlerin

kıyaslanması ile maliyet analizleri yapmaktadır. Bu çerçevede elde edilen bilgiler ışığında, projenin bahsedilen maliyetlere ulaşması mümkün görülmektedir.

Soru 2: Bu projede çalışmak üzere 4.000 kişinin istihdam edileceği bilgisi doğru mudur?

Cevap 2: Proje ile planlanan, belirli kalite ve performans ölçütleriyle dakika başına hizmet satın alınmasıdır. Dolayısı ile işi alacak firmaların herhangi bir istihdam taahhüdü olmayacaktır. Firmalar, Bakanlığımızın belirlediği performans kriterleri sınırları içerisinde Çağrı Merkezi hizmeti sunmakla yükümlü olacaklardır. Bundan dolayıdır ki proje Bakanlığımız tarafından direkt bir istihdam projesi olarak ele alınmayacak, ne kadar kişinin istihdam edileceği alınacak dakika miktarına göre işi alacak firma tarafından belirlenecektir.

Soru 3: Bu projede çalışacaklar hangi kriterlere göre seçilecekler, tıbbi bilgi yeterlilikleri hangi düzeyde olacaktır?

Cevap 3: Proje istihdama dayalı değil, dakika başına hizmet satın almaya dayalı olarak tasarlanmıştır. Dolayısı ile personel seçim işlevi Bakanlığımız tarafından değil işi alacak yüklenici firma tarafından icra edilecektir. Ancak, Bakanlığımız alınacak personelin bilgi, nitelik, kalite ve sertifikasyonu çerçevesinde istihdamı yönlendirecektir.

Soru 4: Ülkemizin içinde bulunduğu ekonomik koşullar içinde böyle yüksek maliyetli bir projeyi sağlık sistemimiz için öncelikli ve vazgeçilmez olarak değerlendiriyor musunuz?

Cevap 4: Hükümetimizin göreve geldiği 2002 yılından beri, gerek ülkemizin gerekse kamunun içinde bulunduğu ekonomik koşullar ana muhalefet tarafından dahi göz ardı edilemeyecek kadar iyileştirilmiştir. Sağlıkta dönüşüm programı ile, insan odaklı bir yaklaşımla, vatandaşlarımızın hizmete rahat ve kaliteli erişmesini sağlamak üzere yüzlerce uygulama hayata geçirilmiştir. 2007 genel seçimlerinde de bunların sonuçlarını halkımız tarafından memnuniyetle karşılandığı görülmüştür. Hükümetimizin icraatlarında öncelikli ve vazgeçilmez kriter, halkımızın rahat güvenli ve kaliteli hizmet almasını sağlamaktır. Dolayısıyla diğer hizmetlerde olduğu gibi sağlık hizmetinin verilmesinde de öncelikli ve vazgeçilmez değerlendirme kriteri de, halkımızın memnuniyetidir.

Soru 5: Bu kaynağın birinci basamak sağlık kuruluşlarının ve mevcut hastanelerimizin gerçek ihtiyaçları temelinde güçlendirilmesi ve uygun bölgelerde yeni sağlık kurum ve kuruluşlarının açılması için ayrılması daha uygun değil midir?

Cevap 5: Hükümetimiz döneminde altı yılda koruyucu ve temel sağlık hizmetleri için ayrılan bütçe reel olarak %58 artırılmış, 2009 yılında koruyucu ve temel sağlık hizmetleri için ise 3 milyar 979 milyon YTL kaynak ayrılmıştır. Yine aynı şekilde hastanelerimizde gerek bina gerekse nitelikli yataklarla donatılması açısından hükümetimiz döneminde ayrılan kaynaklar ve gerçekleştirilen uygulamalar önceki dönemlerle kıyaslanmayacak kadar fazladır. Bu yatırımlar sonucunda, sağlık ocaklarındaki muayene oda sayını 6300'den 16000'e çıkarılmıştır. Hastanelerimizde, genel yoğun bakım yatak sayısı 869'dan 6633'e çıkarılarak %750'lik bir artış sağlanmış, nitelikli yatak sayısı (Nitelikli Yatak: İçinde tuvaleti ve banyosu ile en fazla iki hasta yatağı, televizyonu, telefonu, buzdolabı, yemek masası, etajeri ve yatılabilen refakatçi koltuğu bulunan odalardaki hasta yatağı) oranları ise %9'den %18'e çıkarılmıştır. Bu oran, 2003 yılından sonra başlayan ve tamamlanan kurumlarda ise %100'dür. Bu vesileyle, gerek koruyucu sağlık gerekse hastane ve tedavi edici sağlık hizmetlerine kaynak aktarımı noktasında hükümetimizin eksikliğinden bahsedilemez.

Soru 6: Bu uygulama ile sevk zinciri terk edilmiş olacaktır. Böylece aile hekimliği sistemi ile sağlanacağı iddia edilen hastaların aile hekimleri tarafından ikinci ve üçüncü basamağa bilinçli olarak yönlendireceği iddialarından vazgeçilmekte midir?

Cevap 6: Bu sorudaki temel varsayım eksik bilgiden kaynaklanmaktadır. Soruda ifade edilenin tam aksine, Merkezi Hastane Randevu Sistemi sevk zincirini destekleyecek yönde tasarlanmış bir projedir. Şöyle ki; vatandaşlar için randevu alma kanallarından biri de aile hekimleri olacaktır. Aile hekimleri, ikinci basamak sağlık kuruluşlarına sevk ettikleri hastalar için, sistemi kullanarak randevu alabileceklerdir. Üstelik sadece randevu almakla kalmayıp, sevk bilgilerini de Sağlık-NET sistemi üzerinden Bakanlığımızın Elektronik Sağlık Kaydı (ESK) veritabanına gönderebileceklerdir. Böylelikle hastaneler, aile hekimleri tarafından alınan randevular için, randevu bilgisinin yanı sıra, aile hekiminin sevk bilgilerini de görebilecektir. Merkezi Hastane Randevu Sistemi'nde, aile hekimleri ile hastane arasında sevk öncesi ve sonrası verilerin karşılıklı gönderilmesine büyük önem verilmektedir. Hatta aile hekimliği yaygınlaştıkça ve doğrudan birinci basamağa yapılan müracaatların oranı arttıkça, randevuların çoğunun aile hekimleri tarafından alınması beklenmektedir.

Soru 7: Hastanelerimizin birçoğunda randevu sistemleri bulunmaktadır. Bu durumda bu projenin yeterli yarar sağlayacağını düşünüyor musunuz?

Cevap 7: Hastanelerimizin bir kısmında randevu sistemleri kullanılmakta olup bu sistemler lokal olarak uygulanmakta ve farklı erişim kanallarıyla çalışmaktadır. Mevcut sistemlerin büyük kısmı internet ve kısa mesaj ile randevu vermekte ve vatandaşın tümüne hitap etmemektedir. Oysa tasarlanan merkezi sistem vatandaşlarımızın tamamına hizmet verebilecek olup, telefonla randevu ile değişik şehirlerdeki hastanelerden de randevu almayı imkân sağlayacaktır. Özellikle büyükşehirlerde hastaneler ve hekimler arasında yük dağılımı sağlanacak, tek bir noktadan erişim sayesinde vatandaşın farklı hastanelerden randevu alabilmek için farklı sistemler arasında gidip gelmesi engellenecektir.

Soru 8: "Hekim seçme özgürlüğü" adı altında her hekime bir oda politikası uygulanmaya çalışılmaktadır. Bu durum hasta yataklarının azalmasına ve hastanelerimizin gerçek işlevinden uzaklaşmasına yol açmayacak mıdır?

Cevap 8: Bakanlığımızın projelendirerek devreye aldığı tüm hastanelerimizde, hekim seçme hakkını yeterince karşılayacak şekilde muayene odası temin edilmekte olup daha önceden yapılan hastanelerimizde de çeşitli atıl alanlar hizmete sunulurken muayene odalarına dönüştürülmektedir. Bu sayede hem hekimlerin hem de vatandaşların rahat ortamda sağlık hizmeti alması ve sunması sağlanmıştır. Ayrıca hükümetimiz döneminde hasta yataklarının adetleri azalmamış tam tersine artmıştır. Nitelikli yatak oranı da 2 katına çıkmıştır.

Soru 9: Bu sistem ile telefon kullanma sayısı ve süresinin artacağı ve bunun parasının vatandaşın cebinden çıkacağı açıktır. Böylece yabancılara satılmış olan Türk Telekom'a yeni bir kaynak mı yaratılmak istenmektedir?

Cevap 9: Proje ile vatandaşların daha kaliteli daha rahat ve daha zahmetsiz sağlık hizmetine erişmesi amaçlanmaktadır. Ancak, randevu sistemi ile vatandaşlarımızın hastanelerde geçirdiği süreler azaltılacak, gerek vatandaşlarımızın gerekse hastanelerimizin daha verimli çalışması sağlanmış olacaktır.

Soru 10: Daha önce de vatandaşlar hastanelerden telefonla randevu alarak muayenelerini yaptırabilmekteydiler. AKP iktidara geldikten sonra bu uygulamaya son verildi. Koalisyon hükümeti döneminde yapılan bu uygulama için Bakanlığın hiçbir masrafı olmamış ve başarıyla da uygulanmıştı. Aynı uygulama için neden büyük bir kaynak ayrılmaktadır?

Cevap 10: Hükümetimiz döneminden önceki uygulamalar, yukarıda bahsedilen lokal randevu uygulamalarından idi. Dolayısı ile merkezi sistemden beklediğimiz faydayı vermekten çok uzak idiler.

Aynı zamanda bu sistemler teknik altyapı yersizliği nedeniyle vatandaşın erişim noktasında sıkıntılar çektiği ve suiistimale açık sistemler idi. Bu nedenlerledir ki, koalisyon döneminde uygulanan sistemlerin başarısından söz etmek mümkün değildir. Buradan hareketle hükümetimiz bu uygulamaların yerine vatandaşın daha rahat hizmete erişimini sağlamak amaçlı randevu sistemleri kurmuştur. Merkezi Hastane Randevu Sistemi ile vatandaş memnuniyetini bir üst seviyeye çıkarılması amaçlanmıştır.