

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Soru Önergeleri Birimi

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Soru Önergeleri Birimi Evrak

11 Kasım 2010 09:03:57 /4107



7/16112

Sayı : B.10.0.SOB.00.00.00.0/
Konu : Yazılı Soru Önergesi Cevabı

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 05/10/2010 tarihli ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-25222 sayılı yazınız.

Kırklareli Milletvekili Sayın Turgut DİBEK tarafından verilen “Alo 182 merkezi randevu hattı uygulamasına” ilişkin 7/16112 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ekte sunulmaktadır.

Arz ederim.

Prof. Dr. Recep AKDAĞ
Sağlık Bakanı

EKLER :
1-Önerge cevabı

Kırklareli Milletvekili Sayın Turgut DİBEK tarafından verilen "Alo 182 Merkezi Randevu Hattı Uygulamasına" ilişkin 7/16112 sayılı yazılı soru önergesinin cevabıdır.

Sağlıkta Dönüşüm Programı ile hükümetlerimiz 8 yıldır vatandaşlarımıza daha iyi ve kaliteli sağlık hizmeti sunmakta ve takdirlerini almaya devam etmektedir. MHRS projesi de aynı amaca hizmet edecek olan büyük ve önemli bir projedir.

MHRS projesinin amacı, tüm devlet hastanelerine tek telefon ile randevu verilmesini sağlayarak bekleme sürelerini azaltmak, hasta memnuniyetini arttırmak, hastane ve hekim kaynaklarımızı optimum şartlarda kullanarak daha kaliteli sağlık hizmeti sunmaktır. Bu amaçla "ALO 182" hattı tahsis edilmiş ve bir çağrı merkezi kurularak 2010 yılı Şubat ayında Erzurum ve Kayseri illerinde pilot çalışma başlamıştır.

Halen ülke çapında 267 devlet hastanemizde randevu ile muayene hizmeti verilmekte olmasına rağmen bunların tümü, yalnızca kendi hastanesine randevu vermek amacıyla kurulmuş sistemlerdir. Bu sistemler ile başka bir hastaneye randevu verilememekte, farklı bir şehirdeki hastaneye ise hiç ulaşılamamaktadır. Ayrıca birbirinden farklı yöntemlerle (telefon, internet, sms vb) ile randevu verildiğinden, uygulama bütünlüğü de bulunmamaktadır.

MHRS projesi ile ALO 182 telefon hattı kullanılmak suretiyle uygulama standart hale getirilerek tüm Türkiye'den tek numara ile randevu alınması sağlanmış olacaktır. ALO 182 randevu hattı ile aynı zamanda genç, yaşlı tüm vatandaşlarımıza muayene randevusu için "**eşit erişim hakkı**" sağlanmış olacaktır. Projenin yaygınlaşması ile birlikte vatandaşlarımızın internetten kendi randevularını alması ve Aile Hekimlerinin de kendi hastalarının randevularını alması mümkün olacaktır.

Çağrı merkezinde özel eğitim almış operatörler tarafından karşılanan vatandaşlarımız, öncelikle varsa kendi tercihlerine göre, tercihleri yoksa yardım edilerek ve yönlendirilerek muayene randevularını alabileceklerdir. Özellikle dikkat edilen bir husus, vatandaşlarımızın canlı operatörler tarafından karşılanması, otomatik cevap mekanizmalarına yönlendirilmemesidir.

Projenin yaygınlaşması ile birlikte randevu verilen hastalarımızın Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan provizyon işlemleri de gerçekleştirilecek, hastanın muayene olacağı doktorunun önüne gidene kadar önündeki tüm aşamalar kaldırılmış olacaktır. Bu sayede vatandaşlarımız, randevu saatinde elini kolunu sallayarak doğrudan muayene olacağı hekimin karşısına ulaşabilmiş olacaktır.

Sorular :

Soru 1. Çağrı Merkezi olarak neden Erzurum seçilmiştir ? Erzurum'un merkez olarak seçilmesinde Sağlık Bakanı'nın memleketi ve seçim bölgesi olmasının etkisi var mıdır?

Cevap 1 : Erzurum ilinin seçilmesinin sebebi, projenin tüm teknik ihtiyaçlarını en düşük maliyetle ve en yüksek altyapı ile elde edebilmenin mümkün olduğu bir şehrimiz olmasıdır. Telekomünikasyon altyapısı güçlü, üniversitesi ve eğitilmiş genç insan kaynaklarının yeterli, ulaşımın kolay ve maliyetlerin nispeten düşük olması nedeniyle Erzurum'un büyük bir çağrı merkezi kurulumu için uygun bir yer olduğu kolaylıkla görülebilecektir. Yine hükümetimizin istihdamı arttırmak üzere geliştirdiği teşvik mekanizmalarının çoğu bu ilimizi de kapsamaktadır. Özel sektöre ait en gelişmiş çağrı merkezlerinin de kurulduğu ve/veya kurulmasının planlandığı dikkate alınırsa, kararımızın sorunuzdaki ifadelerle ilişkisi olmadığı anlaşılabilecektir.

Soru 2. 9 pilot ilde uygulanmakta olan sistemde ne gibi aksaklıklar ve eksiklikler tespit edilmiştir ? Bu aksaklık ve eksikliklerin giderilmesi için hangi çalışmalar yapılmaktadır?

Cevap 2. Pilot çalışma amacıyla 9 ilde yaptığımız çalışmada bir takım teknik hesaplamalar ve hizmet süreçlerinin planlanması devam etmektedir. Karşılaşılan sorunlar derhal çözülmekte ve eksikler derhal giderilmektedir. Bunun için bizzat şahsım olmak üzere tüm yöneticilerimiz büyük bir dikkatle çalışmakta, bütçe ve teknik destekler başta olmak üzere tüm ihtiyaçlar karşılanmaktadır. Bir yandan pilot çalışma sürmekle birlikte diğer yandan bu 9 ilimizde gerçek bir hizmet de vermeye devam etmekteyiz. Bu 9 ilimizde günlük ortalama 7000 hastamız ALO 182 MHRS hattımızı kullanarak randevularını almakta ve muayene olmaktadır. Bu süreçte aynı zamanda memnuniyet ölçümlerimiz de sürmekte olup vatandaşlarımızın bu hizmeti büyük memnuniyetle talep ve teşvik ettikleri de tarafımızca gözlenmektedir.

Soru 3. Sistem 2011 'de tüm Türkiye'yi kapsayacak şekilde sorunsuz genişletilebilecek midir?

Cevap 3 . Bu kadar büyük ve zor bir projenin tüm Türkiye'ye yaygınlaştırılması sırasında sorunların olmaması tabii ki beklenemez. Ancak size 8 yıllık Sağlıkta Dönüşüm Projesi içerisinde çok daha büyük projeleri büyük başarılarla bitirmiş ve halkımızın hizmetine sunmuş olduğumuzu hatırlatmak isterim. Bu sebeple MHRS projesinde bazı sorunlarla karşılaşsak bile, 2011 yılı içinde tüm Türkiye'ye hizmet verecek duruma gelebileceğimizi düşünüyoruz.

Soru 4. Tek merkezden tüm Türkiye'ye hizmet etmeye çalışmak yerine bölgelere ayrılmış bir çağrı sistemi kurmak daha verimli olmayacak mıdır ?

Cevap 4. Tüm Türkiye'ye hizmetin yaygınlaştırılması sürecinde benzer bir düşüncemiz zaten mevcuttur. Sistemin yedekli de çalışabilmesi açısından genişleme sürecimizde ikinci ve belki üçüncü lokasyonlardan da çağrı karşılamayı planlamaktayız.