

7-3275

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı

Sayı : B.10.0.İMİ.0.00.00.12 -610/
Konu : Yazılı Soru Önergesi Cevabı

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
İMİD.Bşk'lığı Birim Evrak Şube
Müdürlüğü
02 Mart 2012 10:32:30 /2841
13600344

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 30.01.2012 tarihli ve A.01.0 GNS.0.10.00.00/44951 sayılı yazıları.

Antalya Milletvekili Sayın Gürkut ACAR tarafından verilen “Merkezi Hastane Randevu Sistemine” ilişkin 7/3275 sıra sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.
Arz ederim.

Prof. Dr. Recep AKDAĞ
Sağık Bakanı

EKLER :
EK-1 Önerge Cevabı

Hükümetlerimiz döneminde uyguladığımız “**Sağlıkta Dönüşüm Programı**” ile vatandaşlarımızın kaliteli sağlık hizmetine hakkaniyetle erişmelerini gaye edinen insan odaklı sistem geliştirdik. Sağlıkta Dönüşüm Programı’nı küresel gelişmeleri gözetken, ülkemizin sosyoekonomik gerçeklerine uygun, yapısal, planlı ve sürdürülebilir bir Türkiye modeli olarak hazırladık ve uyguladık.

Bu sistem ile insanımızı hak ettiği kaliteli sağlık hizmetine kolay ulaşabilir hale getirdik. Bu hususta önemli bir istatistiki gösterge kişi başı muayene sayısıdır. Ülkemizde kişi başı muayene sayısı göreve geldiğimizde 3 iken bugün 7,7’dir.

Bu süreçte erişimi daha da hızlandırarak, vatandaşlarımızın hastaneye gitmeden, sıra beklemeden muayene randevusu alarak sağlık hizmetine erişebilmesi için **Merkezi Hastane Randevu Sistemi’ni (MHRS)** geliştirdik.

MHRS ile İstanbul İli dışındaki tüm devlet hastanelerimize tek telefonda muayene randevusu veriyoruz. Bu uygulamamızla hastanelerde bekleme sürelerini azalttık, hasta memnuniyetini artırdık, hastane ve hekim kaynaklarımızı azami düzeyde kullanarak daha kaliteli sağlık hizmeti sunmaya başladık.

İstanbul İlimizde ise Mart ortalarında MHRS’ye geçmiş olacağız.

Soru 1: Merkezi Hastane Randevu Sistemi ile birlikte internetten randevu alma uygulaması da devam etmekte midir? İnternetten randevu sisteminin de ücretli hale getirilmesine dönük çalışmalar yapıldığı doğru mudur?

Cevap 1: MHRS uygulanan tüm illerimizde ALO 182 hattı ile birlikte internetten de randevu alınabilmektedir. 182 ile alınan randevular için Sağlık Bakanlığı tarafından herhangi bir hizmet bedeli alınmadığı gibi internet üzerinden alınan randevuların ücretlendirilmesi gibi bir çalışmamız da yoktur.

Soru 2: Merkezi Hastane Randevu Sistemi’nin işleticisi Sağlık Bakanlığı mı, özel bir şirket midir? Özel şirket ya da şirketler ise adları nedir ve sahipleri kimlerdir? Bu şirket ya da şirketler 182 hattını işletmek üzere nasıl belirlenmiş ya da görevlendirilmiştir?

Soru 3: Söz konusu şirket ya da şirketler ihale ile mi belirlenmiştir? İhale yapılmamış ise gerekçesi nedir? Bu durum İhale Kanunu’na aykırı değil midir?

Cevap 2,3: MHRS uygulaması hizmet alımı yoluyla yapılmaktadır. Sistemin asıl yöneticisi ve hizmetin sahibi Sağlık Bakanlığı’dır. Yüklenici firmalar ise Assistt A.Ş ve Global Bilgi A.Ş isimli şirketlerdir. Hizmet veren şirketler yürürlükteki mevzuata uygun olarak açık ihale usulü ile belirlenmiştir.

Soru 4: Sistemi arayanlar bir randevu almak için ne kadar ücret ödemektedir? Ücret konuşma süresine göre belirlenmekte ise, bir dakikalık konuşma için vatandaş ne kadar ödeyecektir? Randevu alma işleminin yaklaşık 7 dakika sürdüğü ve bunun karşılığında 4 TL alındığı doğru mudur?

Cevap 4: ALO 182'yi arayan vatandaşlarımız yalnızca konuştukları sürenin bedeli olan telefon görüşme ücretini kendi hat tarifeleri üzerinden öderler.

Randevu verme işleminin yaklaşık 7 dakika sürdüğü ve 4 TL alındığı iddiası yanlış bir bilgilendirmeye dayanmaktadır. Arama süreleri dijital olarak ölçülebilmekte olup ortalama 3 dakikada randevu verilmektedir. Vatandaşlarımızdan telefon görüşmelerindeki tarife ücreti dışında 4 TL ya da başka bir ücret alındığı iddiası doğru değildir.

Soru 5: Merkezi Hastane Randevu Sistemi'ni bugüne kadar kaç kişi aramış, ortalama kaç dakika görüşmüş ve kaç randevu sağlanmıştır? Sistemi arayan vatandaşlardan toplam kaç TL tahsil edilmiştir? Bu tahsilattan Sağlık Bakanlığı da pay almakta mıdır?

Cevap 5: Uygulamanın başladığı günden 02.02.2012 tarihine kadar olan yaklaşık bir yıllık sürede yaklaşık olarak 18.080.000 çağrı cevaplanmış olup, toplam görüşme süresi yaklaşık 40.900.000 dakika olmuştur. 02.02.2012 tarihine kadar 12.350.000 vatandaşa randevu verilmiştir. Aramaların bir kısmı, randevu tarihi değişikliği ya da çeşitli başka bilgilendirmeler için gerçekleşmekte olup rakamlarda bir tutarsızlık bulunmamaktadır.

Sağlık Bakanlığı randevu hizmeti için herhangi bir ücret almamaktadır. Bakanlığın bu hat üzerinden herhangi bir gelir elde etmesi söz konusu değildir.

Soru 6: Sabit telefon işletmecisi durumundaki şirketin tarifelerinde aralarında 182'nin de bulunduğu özel hatlarda 1 dakika hizmet için 0.19 ile 0.25 TL arasında bir fiyat belirlenirken, Merkezi Hastane Randevu Sistemi'nin hizmet bedelinin bu tarifenin 2 katı tutarında belirlenmesinin gerekçesi nedir? Hastaların randevu alma çabası da yeni bir rant alanı mıdır? Hastaları, hastaneden sonra, telefon şirketlerine de müşteri yapmak, sağlıklı bir sağlık politikası mıdır?

Cevap 6: Özel hatlarda 1 dakikalık hizmet için 0.19-0.25 TL arasında ücretlendirme ve MHRS aramalarının da bu tarifenin 2 katı tutarında olduğu iddiası da yanlış bir bilgilendirmeye dayanmaktadır. BTK ve Türk Telekom'un yayınladığı tarife bilgileri incelendiğinde; özel hatların bir kısmının ücretsiz, 182 dâhil diğer hatların ise eşit ücretlendirildiği görülecektir. Ayrıca vatandaşlarımıza alternatif olarak internetten de randevu alma imkânı sunmaktayız. Bu yolla alınan randevularda telefon ücreti dâhil hiçbir ücret ödenmemektedir.

AK Parti iktidarından önce vatandaşlarımız ambulans hizmetlerinden bile parayla yararlanıyordu. Çıkardığımız Tam Gün kanunundan önce hemen her uzman hekimin muayenehane yoluyla vatandaşla para ilişkisine yol açan yanlış bir sistem vardı. Üniversitelerde 'özel muayene', 'özel işlem', 'özel ameliyat' gibi uygulamalarla vatandaştan para alınmaktaydı. Biz bunları ortadan kaldırdık. Artık yoksul ve gariban vatandaşımız bütün hastanelerden yararlanabiliyor.

Hükümetimiz, iddia edildiği gibi yeni rant alanları oluşturmuyor. Tam aksine , geçmişte oluşturulan rant alanlarını yok etmekle vatandaşlarımızın nezdinde teveccüh görüyor.

Konuya gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederim.