



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

Sayı : 95741342-610/
Konu: Yazılı Soru Önergesi Cevabı

10840

ak-48

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 05 /10 /2012 tarihli ve A.01.0.KKB.0.10.00.00-87400 sayılı yazınız.

Ankara Milletvekili Sayın Aylin NAZLIAKA tarafından verilen “ Alo 182 Hattı Uygulamasına ” ilişkin 7/10840 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ekte sunulmaktadır.
Arz ederim.

Dr. Mehmet MÜEZZİNOĞLU
Bakan

EKLER:
1-Önerge Cevabı



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

Ankara Milletvekili Sayın Aylin NAZLIKA tarafından verilen “Alo 182 Hattı Uygulamasına ” ilişkin 7/10840 sayılı yazılı soru önergesinin cevabıdır.

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

Bu sistem ile vatandaşlarımızı hak ettiği kaliteli sağlık hizmetine kolay ulaşabilir hale getirdik. Bu hususta önemli bir istatistiki gösterge kişi başı hekime müracaat sayısıdır. Ülkemizde kişi başı hekime müracaat sayısı göreve geldiğimizde 3,2 iken bugün 8,2’dir.

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

MHRS ile; tüm devlet hastanelerimize tek telefondan ve internetten muayene randevusu vererek, bekleme sürelerini azalttık, hasta memnuniyetini daha da artırdık, hastane ve hekim kaynaklarımızı optimum kullanarak daha kaliteli sağlık hizmeti sunmaya başladık. Merkezi Hastane Randevu Sistemi uygulaması ile 81 ilimizde Ocak 2014 verilerine göre ortalama günlük 302 bin randevu verilmiştir.

SORULAR

Sağlık Bakanlığı daha etkin ve verimli bir şekilde sağlık hizmetlerine ulaşılması iddiasıyla Sağlıkta Dönüşüm Projesini uygulamaya başlamıştır. Bu proje kapsamında gerçekleştirilen çalışmalardan biri de Merkezi Hastane Randevu Sistemi Alo 182 (MHRS)’dir.

Sağlık Bakanlığı’nın Sağlıkta Dönüşüm Projesi ile sağlık hizmetlerini adım adım paralı hale getirdiği, hastaları müşteri, hastaneleri ve sağlık birimlerini ise ticarethane gibi gördüğüne ilişkin eleştiriler her geçen gün artmaktadır. Bu iddiaları doğrular nitelikteki uygulamalardan birisi de Alo 182 Merkezi Hastane Randevu Sistemi’dir. Geniş tanıtım ve reklamı yapılan sisteme vatandaşlarımız herhangi bir sebeple hastaneleri araması durumunda da yönlendirme yapılmaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından Alo 182 arandığında ücretlendirmenin her telefon operatörünün kendi tarifi üzerinden yapıldığı belirtilmektedir. Vatandaşlarımıza yapılan bilgilendirmede ise sadece bir dakikalık telefon görüşme tutarını belirtmektedir. 10.5 ile 80 kuruş arasında değişen 1 dakikalık bu tarife vatandaşlarımız büyük bölümü tarafından görüşmenin tamamına ilişkin ücretlendirme olarak algılanmaktadır. Randevu alma süresinin uzaması nedeniyle vatandaşlarımızın her randevu için 1.5 ile 3 TL arasında ücret ödemek zorunda kaldığı iddia edilmektedir.

SORU -1: Sağlık Bakanlığı tarafından vatandaşımıza telefon veya internet üzerinden verilen hizmetler nelerdir? Bunlardan kaçısı ücretsizdir? Ücretli olanların tarifeleri nedir?

CEVAP-1: Bakanlığımıza ait 112 Acil Yardım Hattı, 113 Beyaz Kod, 171 Sigarayı Bırakma ve Danışma Hattı, 114 Ulusal Zehir Danışma Merkezi, 182 MHRS ve 184 Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) hizmetleri bulunmaktadır. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından acil yardım çağrı hizmeti olarak tahsis edilen numaralar ücretsiz olup, 112 Acil Yardım Hattı bu kapsama girmektedir.



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

Telefonla alınan randevuların ücretlendirilmesi hakkında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) 01.02.2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere bir düzenleme yapmıştır. Bu düzenlemeye göre 3(üç) haneli özel numaraları aramak sabit bir numarayı aramakla aynı kapsama dahil edilmiştir. Yeni düzenlemeye göre Alo 182 ve diğer 3 (üç) haneli numaraları aramak, sabit aramanın tavan ücretini geçemeyecektir. 01.04.2013 tarihi itibarı ile bu tavan ücret 43,89 kr/dk'dır. Ayrıca vatandaşlarımız sözleşme veya paketlerinde geçerli olan bedava dakikalarını da kullanabileceklerdir. İnternet, akıllı mobil cihazlar, aile hekimleri ve hastanelerden alınan randevular ise ücretsizdir.

SORU-2:Uygulanmaya başlandığı tarihten bu güne kadar Alo 182 hattını arayanların sayısı nedir? Bu aramalar için telefon operatörlerine toplam ne kadar ödeme yapılmıştır? İllere göre dağılımı nedir?

SORU-3: Alo 182'den randevu alan bir vatandaşımızın randevu almak için kullandığı ortalama süre ve bu görüşme için ödediği ortalama ücret nedir?

CEVAP-2,3: Merkezi Hastane Randevu Sisteminin kurulduğu 22 Şubat 2010 tarihinden 16.01.2014 tarihine kadar Alo 182' ye 122.459.380 çağrı gelmiştir. Bunlardan; 118.137.613 çağrı cevaplanmış olup telefonla toplamda 70.656.623 randevu verilmiştir.

Ayrıca randevuya dönüşen veya dönüşmeyen tüm aramalar için vatandaşlardan kaç TL kesildiği bilgisi telekomünikasyon hizmeti sağlayan firmalardan temin edilebilir.

Alo 182'yi arayan vatandaşlarımız yalnızca konuştukları süre kadar telefon görüşmesi ücretini öderler. Arama süreleri dijital olarak ölçülebilmekte olup ortalama 130 saniyede (2 dakika 10 saniye) randevu verilmektedir. Bu süre, milyonlarca çağrının ortalaması olarak hesaplanmıştır. Vatandaşlardan telefon görüşmesi ücreti dışında alınan başka bir ücret söz konusu değildir. Vatandaşlarımız ortalama 1 TL civarında ücret ödemektedirler.

Alınan toplam randevu sayısı	: 125.061.846
İnternet üzerinden alınan randevu sayısı	: 44.693.066– ücretsiz
Telefon ile alınan randevu sayısı	: 70.656.623 (GSM + sabit hatlar toplamı)
Mobil cihazlar ile alınan randevu sayısı	: 1.672.860
Diğer randevu kanalları	: 8.039.297

SORU-4: Devlet tarafından sunulan sağlık hizmeti üzerinden özel şirketlere para kazandırılmasının hukuki dayanağı nedir? Bu uygulama İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nde yer alan "Herkesin ülkesinin kamu hizmetlerinden eşit olarak yararlanma hakkı vardır." hükmüne aykırı değil midir?

CEVAP-4: Gayemiz; firmalara para kazandırılması değil, vatandaşlara hizmet sunulmasıdır. Vatandaşlar telefon görüşmelerinin bedelini hizmet aldıkları telekomünikasyon firmasına ödemektedirler. İnternet, Akıllı mobil cihazlar, Aile hekimleri ve hastanelerden ücretsiz randevu alıp muayene olabilmektedirler. Hastanelere gitmenin veya muayene olabilmenin tek yolu randevu almak değildir. Randevusuz da hastanelerimizde muayene yapılmaktadır. Dolayısıyla hakkaniyetsizlik gibi bir durum söz konusu değildir.

SORU-5: Alo 182 hattına bağlı olarak telefon operatörleri ile Sağlık Bakanlığı arasında yapılan bir anlaşma var mıdır? Kapsamı nedir?

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

CEVAP-5: Telefon operatörleri ile Sağlık Bakanlığı arasında herhangi bir anlaşma bulunmamaktadır. Söz konusu Alo 182 Çağrı Merkezi hizmeti veren şirketler yürürlükteki mevzuata uygun olarak açık ihale usulü ile belirlenmiştir.

SORU-6: Alo 182 hattının çalışan personel Sağlık Bakanlığı'na bağlı olarak mı çalışmaktadır? Telefon şirketleri bu personel hizmeti üzerinden elde ettiği gelir için Sağlık Bakanlığına bir ödeme yapmakta mıdır?

CEVAP-6: Sistemin asıl yöneticisi ve hizmetin sahibi Sağlık Bakanlığı'dır. Alo 182 hattında çalışan personel yüklenici firma ile yapılan sözleşme kapsamında çalışmaktadır. Alo 182 için hizmet veren bu şirketler tarafından Bakanlığımıza herhangi bir ödeme yapılması, Sağlık Bakanlığı'nın bu hat üzerinden herhangi bir gelir elde etmesi söz konusu değildir.

SORU-7: Hastanelerdeki randevu sırasında, Alo 182 hattını arayarak randevu alan vatandaşlarımızın, maddi imkansızlık nedeniyle doğrudan hastaneye gelen vatandaşımızın önüne geçmesi adalet ve hakkaniyetle örtüşür mü?

CEVAP-7: Randevu alabilmenin tek yolu Alo 182' yi aramak değildir. İnternet üzerinden, akıllı mobil cihazlar üzerinden, aile hekimlerinden ve hastanelerden randevu alınabilmektedir. Amacımız herkesin önceden randevu alarak randevu saatinde huzurlu bir şekilde sağlık hizmetini almasını sağlamaktır. Dolayısıyla randevu alan ile almayan arasında mutlaka fark olacaktır. Hakkaniyetsizlik söz konusu olamaz.

SORU-8: Alo 182 hattı AKP'nin sağlık politikalarına bakışının bir uygulaması mıdır? Vatandaşlarımız arasında adaletsizliğe neden olan, insani bir uygulama gibi gözükmeyen, sağlığı bir kar ve rant aracı gibi gören Alo 182 hattını kaldırmayı veya ücretsiz hale getirmeyi düşünüyor musunuz?

CEVAP-8: MHRS uygulamasında Bakanlığımızın hedefi; kişilerin sağlık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak aynı zamanda sağlık hizmetlerinin de daha etkin ve verimli sunulmasını sağlamaktır. Bu sayede vatandaşlarımız sabah erken saatlerde hastanelerde sıra almak için uğraşmamaktadır. Randevu aldıkları saatte randevu aldıkları hekime muayene olabilmektedir. Hastanelerde uzun bekleme süreleri ortadan kalktığı gibi, çalışanların iş gücü kaybı da önlenmiş olmaktadır. Dolayısıyla MHRS uygulaması gayet insani ve medeni bir uygulamadır.

Vatandaşlarımız; internetten, akıllı mobil cihazlardan, aile hekimlerinden ve hastanelerden ücretsiz olarak randevu alabilmektedir. Vatandaşlarımıza belirtilen randevu alma yolları alternatif olarak sunulmaktadır.

Merkezi Hastane Randevu Sistemi aramaları acil yardım çağrı hizmeti kapsamında değildir. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından acil yardım çağrı hizmet numarası olarak tahsis edilen numaralar ücretsizdir.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.