



Sağlık Bakanlığı  
Sağlığın Geliştirilmesi  
Genel Müdürlüğü

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI - SAĞLIĞIN  
GELİŞTİRİLMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ- BASIN  
İRİMLERİ - SAĞLIĞIN GEL.GEN.MÜD. EVRAK  
İRİMİ

0.12.2013 16:53 - 2013.5247.4136



0001136607

0001136607

Sayı : B.10.0.SBS.0.10.00.00-610  
Konu : Yazılı Soru Önergesi Cevabı

16732  
GK-125

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 05.02.2013 tarihli ve 43452547-120.00-10631 sayılı yazınız.

Kahramanmaraş Milletvekili Sayın Mesut DEDEOĞLU tarafından verilen 'Alo SABİM 184 hattına '' ilişkin 7/16732 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ekte sunulmaktadır.  
Arz ederim.

Uzm. Dr. Mehmet MÜEZZİNOĞLU  
Bakan

EKLER :  
1-Önerge cevabı



T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

**Kahramanmaraş Milletvekili Sayın Mesut DEDEOĞLU tarafından verilen 'Alo SABİM 184 hattına' ilişkin 7/16732 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 Programı'nı; küresel gelişmeleri gözeten, 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 7,5'dir.

**SORU 1-**Alo SABİM 184 hattına 2012 yılında toplam kaç adet çağrı yapılmıştır?

**CEVAP 1-** 2012 toplam çağrı adedi 1.312.629'dur.

**SORU 2-** Yapılan bu çağrılar kaç sonuçlandırılmıştır? Çağrı merkezine en çok şikâyet ve talepler hangi konuda yapılmaktadır?

**CEVAP 2-** 2012 Yılına ait çağrılar 1.300.546'sı sonuçlanmıştır.12.083 adedinin işlemi devam etmektedir. Bu çağrılar % 75 bilgi alma,% 15 talep,% 5 teşekkür, % 5 şikâyetlerden oluşmaktadır. Şikâyetler sağlık kuruluşlarının fiziki koşulları MHRS randevu sistemi başta olmak üzere % 0,5 personel şikâyetlerinden oluşmaktadır.

**SORU 3-** Alo SABİM 184 hattında çağrı karşılama hizmetleri toplam kaç kişilik bir ekiple yapılmaktadır?

**CEVAP 3-** Sabim merkezde çağrı karşılama ve çözümlenme olarak toplam 200 personel görev almaktadır.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.