

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

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 03.06.2013 tarihli ve 43452547-120.00-126548 sayılı yazınız.

Muğla Milletvekili Sayın Nurettin DEMİR tarafından verilen 'Alo SABİM 184 hattına
' ilişkin 7/23951 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ekte sunulmaktadır.
Arz ederim.



Uzm. Dr. Mehmet MÜEZZİNOĞLU
Bakan

EKLER:
1-Önerge cevabı

Muğla Milletvekili Sayın Nurettin DEMİR tarafından verilen ‘Alo SABİM 184 hattına’ ilişkin 7/23951 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 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 7,5’dir.

SORU 1-Alo SABİM 184 hattına gelen şikayetler ile ilgili olarak, Türkiye çapında kaç hekim ve sağlık çalışanı soruşturmadan geçirilmiştir? Soruşturması halen devam eden kaç hekim ve sağlık çalışanı bulunmaktadır.

CEVAP 1- SABİM Alo 184 hattı 2004 yılında faaliyete başlamış olan Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi’dir. SABİM Alo 184 hattı çağrı merkezine bugüne kadar 6 Milyon çağrı ulaşmıştır. Günlük ortalama 6000 çağrı karşılanmaktadır. Gelen çağrıların % 90 ‘ı ilk 24 saat içerisinde sonuçlandırılarak vatandaşlarımıza geri dönüş sağlanmaktadır. Bu yapılanmada 130 operatör ,50 çözümleyici ,6 sevk yetkilisi,5 birim sorumlusu, 1 birim koordinatörü ve idari çalışanlarla toplam 200 personelden oluşmaktadır. SABİM Alo 184 hattımızı şikayet amaçlı arayan vatandaşlarımızın , bilgi eksiklikleri çözümleyicilerce anlaşılmakta ve bilgi eksikliği giderildiğinde, şikayet unsuru ortadan kalkmaktadır. Kuruluş amacımız olarak sağlık sektöründe değişim ve gelişim amacıyla ilgili tüm tarafların görüşlerini almak, Bakanlık Merkez ve taşra teşkilatı arasında mevcut iletişimi güçlendirmek, öz denetimi sağlamak , yeni uygulamalar hakkında kamuoyunu bilgilendirmek , olağanüstü hal ve kriz durumlarında diğer kurum ve kuruluşlar ile eşgüdümlü çalışarak ; vatandaşımıza bilgi akışı sağlar. Bu doğrultuda faaliyet alanları olarak hizmet amacına uygun teknolojik bir alt yapı oluşturulmuş ve gelen çağrıların sesli ve yazılı olarak kayıt altına alınması ,çözümlemesi ,sonuçlandırılması ve vatandaşlara geri dönüşümün yapılması konularının tümü bir yazılım alt yapısı ile yürütülmektedir. Kayıt altına alınan her başvuru; Sağlık Bakanlığı politikalarını belirlemede kullanılacak bilgiye dönüştürülebilir veri olarak saklanmaktadır. Yine bu altyapı çeşitli içerikte raporlar elde edebilmektedir. Elde edilen raporlar hem periyodik olarak hem de gereklilik halinde değerlendirilmektedir. Temmuz 2009 tarihinden itibaren “Tam Dumansız Türkiye’ye” merhaba dedik .Toplumun tüm kesimlerini ve özellikle gelecek nesilleri, başkalarının içtiği sigara ve tütün ürünlerinin dumanının zararlı etkilerinden korunmak amacıyla yeniden düzenlenen yasa uygulanmaya başlanmıştır. Bu süreçten itibaren SABİM ;sigara ihbar hattı olarak da görev almaktadır. SABİM Alo 184 hattını arayan yurt dışından ülkemize gelen ve Türkçe bilmeyen hastaların sağlık hizmeti ve hasta hakları ile ilgili şikayetler tercümanlar aracılığı ile kayıt altına alınıp takip edilmektedir. Bilgi alma sürecinde önemli bir işlev sergilemektedir.

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI

Aile hekimliği Uygulamasında ; SABİM Alo 184 hattını arayan vatandaşlarımız aile hekimlerini öğrenebilmektedir. Kriz durumlarında sağlık hizmetlerinin en doğru şekilde planlanıp yürütülmesinde ve kamuoyunun doğru ve yeterli bilgilendirilmesinde iletişim büyük önem taşımaktadır. SABİM Alo 184 hattı ; kuş gribi, domuz gribi gibi kriz durumlarında kamuoyunun bilgi ihtiyacını karşılayabilmek adına önemli bir rol üstlenmiştir. Ekim 2011 tarihinde gerçekleşen Van Erciş depremde de depremzede vatandaşlarımızın yakınlarını bulmak, sevk edildiği hastaneleri öğrenmek ve sağlıkları hakkında bilgi almak adına sağlık çalışanları ve vatandaşlarımız arasında köprü vazifesi görmüştür. SABİM Alo 184 hattı ; doğru bilgi alışverişini sağlayarak , çalışanla hizmet alanı karşı karşıya getirmemektedir. Aksine vatandaşlarımızın sağlık çalışanlarına yönelik empati düzeyini yükselmektedir. Günlük ortalama 6 bin çağrının cevaplandığı birimimizde , çağrıların % 75 'i Bilgi Talebi ,% 15'i Öneri ,% 6'sı Teşekkür, % 3,5 'u Diğer ve % 0,5'i şikayet olarak kayıt altına alınmıştır.. Bu şikâyetler de bilgi amaçlı birimlere iletilmektedir. Bu başvurular nedeni ile yazılı ceza alan personelimiz bulunmamaktadır. Hiçbir sağlık çalışanı SABİM Alo 184 hattı kaynaklı ceza almamıştır. SABİM olarak bu tür bir hedefimiz yoktur.

SORU 2- Son yıllarda "Alo 184 Şikayet Hattı"na gelen ihbarlar nedeniyle , sağlık çalışanlarına hangi idari ve cezai yaptırımlar uygulanmıştır ? İhbar Hattına gelen şikayetler yüzünden intihar eden ya da intihar girişiminde bulunan sağlık personeli sayısı kaçtır?

CEVAP 2-Sabim'e yapılan başvurular içerisinde sadece % 0,5 olan şikayetler ilgili bilgiler kurumlara soruşturma amaçlı değil ,sorunun çözülmesi amaçlı gönderilmekte olup; Kurum Yöneticilerinin şikayet edilen personeli dinleyerek veya yazılı açıklaması alınmak sureti ile sonuçlandırılmaktadır. Nitekim 30/12/2012 tarihinde intihar ettiği kamu oyuna yansıyan İstanbul Eğitim Araştırma Hastanesi Acil Tıp Kliniği Asistan Hekimi hakkında herhangi bir soruşturma açılmamış, bir konu ile ilgili olarak hastane idaresince kendisinden açıklama istenmiştir. Dolayısıyla SABİM hattına gelen şikayetler nedeniyle intihar olaylarının arttığını ileri sürmek mümkün değildir.

Kaldı ki, Bakanlığımızda münhasıran soruşturma görevini ifa eden Teftiş/Denetim birimlerimizde son 20 yıl içerisinde doğrudan yapılan şikayetler muvacehesinde açılan soruşturmalar esnasında sadece bir intihar vakası meydana gelmiştir.

SORU 3- "BİMER" ve "ALO 170 Hattı" na sıkıntılarını anlatan sağlık personellerinin sayısı kaçtır? Personellere bu şikayetlerinin ardından yapılan yasal işlem oranları bilinmekte midir?

CEVAP 3- BİMER Hattı Başbakanlık Makamına ve ALO 170 Hattı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na ait bulunmaktadır.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.