



00004476632

00004476632

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

10829

GK-68

Sayı : 95741342-610
Konu : Yazılı Soru Önergesi Cevabı

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

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

Mersin Milletvekili Sayın Prof. Dr. Aytuğ ATICI tarafından verilen “Merkezi Hastane Randevu Sisteminin işleyişine ve ücretli olmasına” ilişkin 7/10829 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

Mersin Milletvekili Sayın Prof. Dr. Aytuğ ATICI tarafından verilen “Merkezi Hastane Randevu Sisteminin işleyişine ve ücretli olmasına” ilişkin 7/10829 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 gözeten, 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 telefonda 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, devlet hastanelerinde muayene olmak isteyen vatandaşların randevu alarak hastaneye gitmesini özendirmektedir. Bu amaçla da, Merkezi Hastane Randevu Sistemi’ni (MHRS) kurmuştur. Merkezi Hastane Randevu Sistemi kurulduğundan beri sistemi arayanların sayısının giderek arttığı ifade edilmektedir. Merkezi Hastane Randevu Sistemi internet yolu ile ve önemli oranda telefon yolu ile kullanılmaktadır. Merkezi Hastane Randevu Sistemi’nin telefon ile aranmasının 112 gibi ücretsiz olmadığı ve arama karşılığı ücret ödendiği de sonradan anlaşılmıştır. Telefon ile randevu alırken ödenen ücretlere yönelik Bakanlıktan yapılan açıklamada, ücretin ilgili telefon şirketince belirlendiği de ifade edilmiştir. Bu uygulama ile vatandaş henüz muayene olmadan telefon faturasına ücret yansıtılarak bir çeşit “**randevu parası**” adı altında para tahsil edilmektedir. Böylece vatandaşın sağlık sisteminde alınan katkı paylarına bir yenisinin eklendiği görülmektedir.

SORU-1: Bugünkü şartlarda bir çocuk devlet hastanesinden randevu alıp muayene olduğunda ve dört kalem ilaç reçete verildiğinde asgari kaç lira ödemek zorundadır?

CEVAP-1: Katılım paylarına ilişkin usul ve esaslar, 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu kapsamında, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığınca Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Sağlık Uygulama Tebliği (SUT) ile belirlenmektedir.



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

Söz konusu Tebliğ'in, **1.8.1. Ayakta Tedavide Hekim ve Diş Hekimi Muayenesi Katılım Payı** başlıklı maddesinde; "...Diğer sağlık hizmeti sunucularında yapılan hekim ve diş hekimi muayenesi nedeniyle uygulanacak katılım payı tutarları aşağıda belirtilmiştir.

- İkinci ve üçüncü basamak resmi sağlık hizmeti sunucularında 5 TL" hükmü ile;

1.8.2. Ayakta Tedavide Sağlanan İlaçlar İçin Katılım Payı başlıklı maddesinde, "Kurumca bedeli karşılanan ilaçlar için Kurumdan gelir ve aylık alanlar ile bakmakla yükümlü oldukları kişilerden %10, diğer kişilerden %20 oranında katılım payı alınır.

Ayrıca her bir reçete için;

a) 3 (üç) kutuya kadar (üç kutu dahil) temin edilen ilaçlar için 3 (üç) TL,

b) 3 (üç) kutuya ilave temin edilen her bir kutu ilaç için 1(bir) TL,

olmak üzere katılım payı alınır." hükümleriyle düzenleme yapılmıştır.

Bu düzenlemeler kapsamında; devlet hastanesinde muayene olup dört kalem ilaç alan bir vatandaşın SUT'un 1.8.2 numaralı maddesinde yer alan, kişilerden alınacak %10 ve %20 oranında katılım payı hariç olmak üzere ayakta tedavide katılım payı olarak 5 TL, dört kalem ilaç içeren reçete için ise 4 TL olmak üzere toplam 9 TL ücret ödeyecektir.

SORU-2: Merkezi Hastane Randevu Sistemi arandığında, arama başına vatandaşın ortalama kaç lira faturalandırılmaktadır? Bu ücret konuşma süresine göre değişmekte midir?

CEVAP-2: Alo 182'yi arayan vatandaşlarımız arama yaptıkları GSM ve sabit hat tarifelerinin üzerinden konuştukları süre kadar telefon görüşmesi ücretini öderler. Sağlık Bakanlığı'nın bu hat üzerinden gelir elde etmesi ya da vatandaşların telefon hattına bir başka ücretin faturalandırılması söz konusu değildir. Arama süreleri dijital olarak ölçülebilmekte olup ortalama 130 saniyede (2 dakika 10 saniye) randevu verilmektedir. Bu süre, milyonlarca çağrının ortalaması olarak hesaplanmıştır.

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 itibari 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-3: Merkezi Hastane Randevu Sistemi kurulduğundan beri sisteme kaç arama yapılmıştır? Aramaların kaçına randevu verilmiştir? Kaç arama, randevu verilmeden sonlandırılmıştır?

CEVAP-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, Alo 182 üzerinden toplamda 70.656.623 randevu verilmiştir. Buna göre 47.480.990 arama randevu verilmeden sonlandırılmıştır. Randevu verilmeden sonlandırılan bu çağrılar içinde vatandaşlarımızın, bilgi amaçlı ve randevularını iptal amaçlı aramalarının sayısı da oldukça fazladır.



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

SORU-4: 112 aramaları için hizmet veren telefon şirketi ile 182 aramaları için hizmet veren şirketler farklı mıdır? Bu şirketler hangileridir?

CEVAP-4: Alo 182 için tüm hizmetler Assistt Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş. ve Global Bilgi Pazarlama Danışma ve Çağrı Servisi Hizmetleri A.Ş. isimli şirketler tarafından verilmektedir. Alo 182'ye hizmet veren firmaların 112 hizmeti veren firmalarla bir alakası yoktur. Hizmet veren şirketler yürürlükteki mevzuata uygun olarak açık ihale usulü ile belirlenmiştir.

SORU-5: Merkezi Hastane Randevu Sistemi aramaları, acil 112 aramaları gibi neden ücretsiz değildir?

CEVAP-5: 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 ücretsiz olup, 112 bu kapsama girmektedir. Diğer 3 haneli numaraların ücretlendirilmesi de BTK tarafından belirlenmektedir.

SORU-6: Merkezi Hastane Randevu Sistemi aramaları için hizmet veren telefon şirketi Sağlık Bakanlığı'na herhangi bir ödeme yapmakta mıdır?

CEVAP-6: Açık ihale usulü ile hizmet satın alınan firmalardan Sağlık Bakanlığı'na herhangi bir ödeme yapılması, Sağlık Bakanlığı'nın bu hat üzerinden herhangi bir gelir elde etmesi söz konusu değildir.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.