



61928  
GK-121

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü**

Sayı : 51317919-610  
Konu: Yazılı Soru Önergesi Cevabı

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI - SAĞLIK BİLGİ  
SİSTEMLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ - İÇ KONTROL  
19.08.2014 16:52 - 2014.5181.4229 / 610



00004683145

00004683145

**TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA**

İlgi: 16/04/2014 tarihli ve 43452547-120.00-174010 sayılı yazınız.

Balıkesir Milletvekili Sayın Haluk Ahmet GÜMÜŞ tarafından verilen “Alo 182 Servisine ulaşmada yaşanan aksaklıklara” ilişkin 7/41928 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ekte sunulmaktadır.

Arz ederim.

Dr. Mehmet MÜEZZİNOĞLU  
Bakan

EKLER:  
1-Önerge Cevabı

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü**

**Bahkesir Milletvekili Sayın Haluk Ahmet GÜMÜŞ tarafından verilen “Alo 182 Servisine Ulaşmada Yaşanan Aksaklıklara” ilişkin 7/41928 sayılı yazılı soru önergesinin cevabıdır.**

Sağlık Bakanlığı’nın Hasta Randevu Çağrı Merkezi olan ALO 182 ile ilgili kimi şikâyetler söz konusudur. Özellikler hattın zaman zaman düşmediği, uzun süreli beklemler olduğu ve hattın ücretli olması şikâyetleri başlıcalarıdır. Ayrıca yine basında, şahsınızın Edirne’de seçim çalışması yaparken uğradığınız çağrı merkezinden ALO 182’yi aramanıza rağmen ulaşamadığınız haberleri yer almıştır.

Bu bağlamda;

**SORU-1:** Edirne’de şahsen ziyaret ettiğiniz hasta randevu çağrı merkezinden aradığınız ALO 182 hattına ulaşamadığınız ve randevu alamadığınız haberleri doğru mudur?

**SORU-2:** Doğru ise bu tür bir aksaklık yaşamınızı nasıl açıklıyorsunuz?

**SORU-3:** ALO 182 hattında yaşanan hat düşmeme ve çok bekleme problemlerini nasıl çözeceksiniz?

**SORU-4:** Hasta randevu hattının ücreti olduğu doğru mudur? Doğru ise sebebi nedir? Ücreti ne kadardır?

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

Bu sistem ile vatandaşlarımızı hak ettikleri kaliteli sağlık hizmetine kolay ulaşabilir hale getirdik. Bu sayede Ülkemizde kişi başı müracaat sayısı göreve geldiğimizde 3,2 iken bugün 8’e çıkmıştır.

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

MHRS ile tüm devlet hastanelerimize telefondan ve internetten muayene randevusu vererek bekleme sürelerini azaltarak hasta memnuniyetini artırdık. Hastane ve hekim kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanarak daha kaliteli sağlık hizmeti sunmaya başladık. MHRS uygulaması 2014 verilerine göre Alo 182 ve internetten toplamından 81 ilimizde günlük yaklaşık 350 bin randevu vermiş olduk.

**25 Mart 2014** tarihinde ziyaret ettiğim Edirne Çağrı Merkezinde randevu almak amacı ile Alo 182 hattını aradığım sırada henüz canlı görüşmeye gelmeden, anonsu esnasında, danışmanımın uyarısı ile arama yaptığım cep telefonunu kendisine verdim ve çağrı merkezini arayan vatandaşla görüşmek üzere çağrı merkezi operatörüne doğru yöneldim. Alo 182 ye ulaşamama durumu benim aramam esnasında söz konusu olmamıştır. Basındaki iddialar gerçeği yansıtmamaktadır.

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü**

Kamu alanında ülkemizdeki halen en büyük çağrı merkezi Bakanlığım tarafından kurulmuş olan Alo 182 MHRS' dir. Günümüzün gerektirdiği standartlarda en güçlü teknolojik alt yapı ile kurgulanmış ve işletilmekte olan MHRS'de hedefimiz %100 erişilebilirliktir.

Son altı aylık verilerimize baktığımızda Alo 182 ye gelen çağrı sayımız günlük ortalama 251 bin dir. Diğer bir ifadeyle Alo 182 hattımız dakikada 174 vatandaşımız tarafından aranmaktadır. Kış aylarında zaman zaman dakikada 560 arama gerçekleşmiştir.

**Alo 182'yi** arayan vatandaşlarımız aldıkları randevu için herhangi bir katkı payı veya randevu hizmeti ücreti alınmamaktadır. Sadece yaptıkları telefon görüşmesinin ücretini sözleşmeli oldukları Telekom şirketine mevcut tarifeleri üzerinden ödemektedirler.

Arama süreleri dijital olarak ölçülmekte olup, ortalama 130 saniyede (2 dakika 10 saniye) randevu verilmektedir. Bu süre, milyonlarca çağrının ortalaması olarak hesaplanmıştır.

Aramalarda tavan fiyat Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından düzenlenmekte olup, 01.02.2013 tarihinden itibaren geçerli düzenleme ile 3 (üç) haneli özel numaraları aramak, sabit bir numarayı aramakla aynı kapsama dâhil edilmiştir.

Yeni düzenlemeye göre Alo 182 ve diğer 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 iletişim paketlerinde geçerli olan bedava dakikalarını da kullanabilmektedirler.**

Hastane ve aile hekimi randevuları Alo 182 hattı yanı sıra internetten ve mobil cihazlar üzerinden de alınabilmektedir. **Bu kanallardan alınan randevular ücretsizdir.** Muayene olan vatandaşa hastaneden ayrılmadan bir sonraki randevusu verilebildiği gibi, aile hekimleri de kendi sistemleri üzerinden randevu oluşturabilmektedir.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.