



**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü**

K BAKANLIĞI - SAĞLIĞIN  
LMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ- BASIN  
LIĞI - SAĞLIĞIN GELİŞTİRİLMESİ  
MÜDÜRLÜĞÜ BİRİM EVRAKI  
10:02 - 2014.5247.1928 / 610  
74  
00002957674

Sayı : 95741342-610  
Konu: Yazılı Soru Önergesi Cevabı

34689  
Gk-76

**TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA**

İlgi: 03 /12 /2013 tarihli ve 43452547-120.00-153144 sayılı yazınız.

Artvin Milletvekili Sayın Uğur BAYRAKTUTAN tarafından verilen “ Alo 182 Hattı  
İle İlgili Şikayetlere” ilişkin 7/34689 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**

**Artvin Milletvekili Sayın Uğur BAYRAKTUTAN tarafından verilen “Alo 182 Hattı İle İlgili Şikayetlere” ilişkin 7/34689 sayılı yazılı soru önergesinin cevabıdır.**

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 hususta önemli bir istatistiki gösterge; kişi başı hekime edilen müracaat sayısıdır. Ülkemizde kişi başı hekime edilen müracaat sayısı göreve geldiğimizde 3,2 iken bugün 8,2’e kadar 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 azalttık. Hasta memnuniyetini artırdık. Hastane ve hekim kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanarak daha kaliteli sağlık hizmeti sunmaya başladık. MHRS uygulaması Ocak 2014 verilerine göre 81 ilimizde günlük ortalama 302 bin randevu vermiş olduk.

#### **SORULAR**

Hastanelerden randevu almak için “Alo 182” hattını arayan vatandaşlar her arama için hem 4 lira ödüyor, hem de randevu alamıyor.

Hastanelerden randevu almak için “182 Hastane Randevu Merkezi’ni arayan vatandaşlardan her arama başına 4 lira ücret alınıyor ancak randevu sınırlı sayıda olduğu için sıra gelmiyor. En yakın randevu tarihi 2 hafta sonrasına veriliyor. Mağdur olan hastalar Sağlık Bakanlığı’ndan çözüm bekliyor.

Hastaneye giderek saatlerce sıra beklememek için randevu sistemini kullanmak isteyen ama randevu alamayan hastaların şikâyetleri şöyle: “Telefonla randevudan 4 TL alan Sağlık Bakanlığı’ndan şikâyetçiyim. İnternete konulan randevu âdeti çok az ve en yakın 10-14 gün sonrasına randevu alabiliyoruz. Hastalık 2 hafta bekler mi hiç? Bakanlık ya 4 TL ödemeye mecbur ediyor ya da hastaneye gidip saatlerce eskiden olduğu gibi ayakta sıra beklemeye.” “Sağlık Bakanlığı’nın hastane randevu sistemi olan 182 Hastane Randevu Merkezi’nden 3 aydır kızıma randevu alınamıyor. Randevular her zaman dolu 15 günden sonrasına dahi randevu alınamıyor. Konuyla ilgili Sağlık Bakanlığı’nın 182 No’lu telefonu aradım, bana döneceklerini söylediler 2 aydır ne arayan var ne de soran. Biz bu hastanelere direk gittiğimizde de randevusuz almıyorlar ne yapmamız gerekiyor? Bu nasıl bir sistem bir türlü anlamadım” şeklinde...

Bu bağlamda

**SORU-1:** 182 Alo Hastane randevu hattı ile ilgili yukarıda belirttiğim sorunlar hakkında bilgi sahibi misiniz? Gerekçe de belirttiğim sorunlar hakkında ne düşünüyorsunuz? Bu tür şikayetlerin bilgisi size ulaşıyor mu?



**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü**

**CEVAP-1:** Vatandaş MHRS işleyişinde yaşadıkları sorunları; Alo 184 Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) hattını arayarak, [mhrs@saglik.gov.tr](mailto:mhrs@saglik.gov.tr) adresine e-posta atarak, Alo 150 Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)'e taleplerini ileterek ve MHRS Koordinatörlüğüne dilekçe ile başvurarak talep ve şikâyetlerini bizlere ulaştırabilmektedir. Vatandaşların yaşadıkları sıkıntıların giderilmesi yönünde çalışmalarımız devam etmektedir. Gelen talepler değerlendirilerek MHRS sürecinin iyileştirilmesi yönünde çalışmalar yapılmaktadır.

Alo 182 hattından ve internet üzerinden randevu almak isteyen vatandaşlara aynı randevu şablonu üzerinden randevu verilmektedir. Dolayısıyla internette açılan randevuların daha az olması söz konusu değildir. Ancak bazı hastanelerimizde yoğunluk nedeniyle randevu taleplerinin karşılanamadığı durumlar söz konusudur. Bu konunun çözümüne yönelik çalışmalarımız devam etmektedir. Hekimlerimizin muayene kapasitesinin en az yarısı MHRS randevularına açılmaktadır. Kalan kapasite ise ayaktan başvuran vatandaşlara ayrılmıştır. Hastaneye ayaktan başvuran vatandaşlarımızın mağdur edilmemesi için de gerekli tedbirler alınmaktadır. Bakanlığımızın Alo 182 hattından herhangi bir maddi kazancı bulunmamaktadır. Vatandaşlarımız sadece kendi tarifeleri üzerinden yaptıkları telefon görüşmesinin ücretini hizmet aldıkları şirketlere ödemektedirler. Konu aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

**SORU-2:** 182 Alo Hastane randevu hattını yeterli görüyor musunuz?

**CEVAP-2:** Vatandaşlarımız Alo 182 üzerinden randevu alabildikleri gibi internet üzerinden, mobil cihaz uygulamalarından, hastanelerden ve aile hekimlerinden de randevu alabilmektedirler. Randevu alma yollarının çeşitliliği vatandaşların randevu sistemine erişimini kolaylaştırmaktadır. Alo 182 uygulamasında vatandaşların artan talebini karşılamak üzere geliştirme ve iyileştirme çalışmaları devam etmektedir. Amacımız; vatandaşlarımıza sağlık hizmetlerini en verimli ve kaliteli bir biçimde sunmaktır.

**SORU-3:** 182 Alo Hastane randevu hattında yaşanan sorunların giderilmesi için çözüm odaklı bir çalışma başlatmayı düşünüyor musunuz?

**CEVAP-3:** Alo 182 hastane randevu hattında yaşanan sorunlar analiz edilmektedir ve çözüm odaklı çalışmalar sürekli yapılmaktadır. Bu konuda vatandaşlarımızın talepleri, karşılaştıkları sorunlar ve hastanelerimizin geri bildirimleri bizim için yol gösterici olmaktadır.

**SORU-4:** 182 Alo Hastane randevu hattını Sağlık Bakanı olarak değil de, bir vatandaş olarak hiç aradığınız oluyor mu?

**CEVAP-4:** Hayır. Alo 182 Hastane randevu hattını Sağlık Bakanı olarak değil de, bir vatandaş olarak aradığım olmuyor. Ancak kalite kontrol amacıyla ilgili görevliler tarafından aramalar yapılmaktadır.

**SORU-5:** Alo182 Hastane randevu hattından ücret alınıyor mu?

**CEVAP-5:** Alo 182'yi arayan vatandaşlarımızdan yalnızca konuştukları süre kadar ücret alınmaktadır. Arama süreleri dijital olarak ölçülmekte olup, ortalama 130 saniyede (2 dakika 10 saniye) randevu verilmektedir. Bu süre, milyonlarca çağrının ortalaması olarak hesaplanmıştır.

Vatandaşlardan Bakanlığımız tarafından alınan herhangi bir ücret söz konusu değildir. Vatandaşlarımız bağlı oldukları GSM şirketlerine veya sabit hatlara ücret ödemektedir. Bu



**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü**

ücretler Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından düzenlenmektedir. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından acil yardım çağrı hizmeti olarak tahsis edilen numaralar ücretsiz olup, 112 Acil Yardım Hattı bu kapsama girmektedir. Alo 182 hattı acil yardım hattı kapsamında değildir.

**SORU-6:** Alo 182 Hastane randevu hattını arayan bir vatandaşa defalarca “şuan sistemde bir aksaklık var daha sonra arayın” cevabı verilmesine karşın her seferinde ücret neden alınmaktadır.

**CEVAP-6:** Alo 182 hattını arayan vatandaşlar görüşme sürelerinin ücretini sözleşmeli oldukları şirketlere ödemektedirler. Alo 182 hattında kesintilerden kaynaklanan aksaklıklar minimum düzeyde olup, 1 ay (44.640 dakika) içinde en fazla 100 dakika kesinti yaşandığı tespit edilmiştir.

**SORU-7:** Randevu alamayan hastadan 182’yi aradığı için her seferinde ücret neden alınmaktadır?

**CEVAP-7:** Alo 182’yi arayan vatandaşlarımız aldıkları randevu için herhangi bir ücret ödememektedirler. Sadece yaptıkları telefon görüşmesinin ücretini mevcut tarifeleri üzerinden ödemektedirler. Bu ücretler de Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından belirlenmektedir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) 01.02.2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere “bir düzenleme yapmıştır. Bu yeni düzenlemeye göre 3 (üç) haneli özel numaraları aramak, sabit bir numarayı aramakla aynı kapsama dahil edilmiştir. Yeni düzenlemeye göre Alo 182 ve diğer 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 iletişim paketlerinde geçerli olan bedava dakikalarını da kullanabileceklerdir. İnternet ve mobil cihazlar üzerinden alınan randevular ise ücretsizdir. Bakanlığımızın ayrıca aldığı bir ücret söz konusu değildir.

**SORU-8:** Parası olmayan bir hasta Alo 182 Hastane randevu hattı hizmetinden faydalanamayacak mıdır?

**CEVAP-8:** Randevu alabilmenin tek yolu Alo 182’yi aramak değildir. İnternette ve mobil cihazlar üzerinden de randevu alınabilmektedir. Muayene olan vatandaşa hastaneden ayrılmadan bir sonraki randevusu verilebildiği gibi, aile hekimleri de kendi sistemleri üzerinden randevu oluşturabilmektedir. Kısacası Alo 182 dışında hiçbir ücretin ödenmediği randevu yolları da mevcuttur.

**SORU-9:** Parası olmayan bir hastanın nasıl randevu almasını öneriyorsunuz?

**CEVAP-9:** Hastanelerimizde randevu almadan ayaktan başvuru yapan hastalar da muayene olabilmektedir. Vatandaşlarımıza aile hekimleri tarafından da randevu oluşturulabilmektedir. Ayrıca internet üzerinden alınan randevular ücretsizdir.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.