



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

SAĞLIK BAKANLIĞI - SAĞLIĞIN
TIRILMESI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ- BASIN
MÜDÜRLÜĞÜ - SAĞLIĞIN GELİŞTİRİLMESİ
MÜDÜRLÜĞÜ BİRİM EVRAKI
2014.16:19 - 2014.5247.2383 / 610
130693

Sayı : 95741342-610
Konu: Yazılı Soru Önergesi Cevabı

7/36255
6.6/01

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 07 /01 /2014 tarihli ve 43452547-120.07-158323 sayılı yazınız.

Ankara Milletvekili Sayın Levent GÖK tarafından verilen “Vatandaşların randevu taleplerine hastanelerin cevap vermediği iddialarına” ilişkin 7/36255 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ekte sunulmaktadır.

Arz ederim.

Dr. Mehmet MÜEZZİNOĞLU
Bakan

EKLER:

1-Önerge Cevabı (4 sayfa)



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

Ankara Milletvekili Sayın Levent GÖK tarafından verilen “Vatandaşların randevu taleplerine hastanelerin cevap vermediği iddialarına” ilişkin 7/36255 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 gözetken, ülkemizin sosyoekonomik gerçeklerine uygun, planlı ve sürdürülebilir bir sağlık modeli olarak hazırladık ve uyguladık.

Bu sistem ile vatandaşlarımızı hak ettikleri kaliteli sağlık hizmetlerine 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’ye kadar çıkmıştır.

Bu süreçte erişimi daha da hızlandırarak, vatandaşlarımızın hastaneye gitmeden, sıra beklemeden muayene randevusu olarak 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 başladı. MHRS uygulaması ile Ocak 2014 verilerine göre 81 ilimizde günlük ortalama 302 bin randevu verdik.

SORULAR

Hastanelerin randevu için tahsis edilmiş numaralarını arayan yurttaşlar telefonun dakikalarca açılmadığından yakınmaktadırlar.

Yakınan yurttaşların basında da yer alan anlatımlarına göre; onlarca kez aramadan sonra cevaplanan telefon bu kez diğer hastalarla görüşme yapıldığı belirterek beklemeye alınıyor, sonrasında hat kapanıyor ve yeniden arama yapılmak zorunda kalınıyor, yeni bir sinir harbi sürdürüldükten sonra, “bugün verilecek randevular sona erdi” denilerek ertesi gün sabah 08:00’den itibaren arayın mesajı veriliyor.

Bu bağlamda;

SORU-1: Hastanelerce yurttaşların randevu taleplerini karşılamada bu kadar zaman ve enerji yitirilmesine boş yere telefon parası ödenmesine engel olacak bir düzenek kurulmasını sağlamak bakanlığınızın sorumluluk alanında değil midir?



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

CEVAP-1: Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında çok önemli e-Dönüşüm projelerini hayata geçirmiştir. Bu projelerden biri de sağlık hizmetleri planlama ve sunumundaki kalite ve performansı olumlu yönde ve doğrudan etkileyecek Merkezi Hekim Randevu Sistemi projesidir.

Randevu taleplerinin karşılanması için verilecek çağrı karşılama hizmetinin kapsamı, ülke çapında lokalizasyonları, personel sayısı ve altyapı hizmetlerinin miktarı planlanırken bugüne kadar verilen hizmet verilerinden yola çıkılmıştır. Hizmetlerin ülke coğrafyasına dengeli dağılımını sağlamak için, ortalama çağrı süreleri, operatörlerin günlük çalışma ve konuşma süreleri, vardiya planları vb. diğer faktörler dikkate alınmıştır.

Talebin artışına ve ortaya çıkan ihtiyaçlara göre çağrı merkezi odaklı hizmetlerin organizasyon yapısı devamlı olarak güncellenmektedir ve geliştirilmektedir.

Vatandaşın sadece Alo 182'yi aramak suretiyle randevu almak gibi bir zorunluluğu bulunmamaktadır. Aynı biçimde, internet ve mobil cihazlar üzerinden randevu alınabilmesi için sistemde gerekli çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Vatandaşlar bu kanalları da kullanarak herhangi bir hizmet bedeli ödemeksizin randevu alabilmektedir.

Bütün bu hizmet kanalları kullanılarak Merkezi Hekim Randevu Sistemi sayesinde vatandaşlar hastaneye gitmeden istediği hekime ve istediği zaman dilimine randevu alabilmektedir.

Vatandaşın, sunulan sağlık hizmetine en uygun koşullarda ulaşmasını sağlayabilmek Bakanlığımızın temel görevleri arasındadır. Bu görev Merkezi Hekim Randevu Sistemi'nin oluşturulması noktasında en önemli gerekçelerden birini oluşturmaktadır.

Vatandaşların yararlandığı telefonla randevu alma hizmetinden, Sağlık Bakanlığı herhangi bir ücret talep etmemektedir.

Vatandaşların Alo 182 numaralı randevu hattına ulaşmaları belirtildiği gibi zor bir süreç değildir. 182 numaralı hatta ulaşım onlarca aramadan sonra değil, hemen sağlanmaktadır. Çağrı merkezi hizmeti 7 gün 24 saat sürdürülmektedir. Operatörlerin "bugün verilecek randevular sona erdi" şeklinde bir ifadeleri bulunmamaktadır. "Ertesi gün sabah 08:00'den itibaren arayın" gibi bir bilgi iletilmesi söz konusu değildir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) 01.02.2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere 3 (üç) haneli numaraları aramanın ücretlendirilmesiyle ilgili bir düzenleme yapmıştır. Bu düzenlemeye göre 3 (üç) haneli özel numaraları aramak sabit bir numarayı aramakla aynı kapsama dahil edilmiştir. Yapılan yeni düzenlemeye göre Alo 182 ve diğer 3 (üç) haneli numaraları aramak, sabit aramanın tavan ücreti olan 43,89 kuruşu geçmeyecektir.



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

Bu çerçevede vatandaşın enerjisinin, zamanının ve ödenen telefon ücretleri açısından da parasının israf edildiği şeklindeki görüşe katılmak mümkün değildir.

SORU-2: Hastanelerde poliklinik önlerinde oluşan hasta kuyruğu ile telefon başında kuyrukta bekletilen yurttaşlar arasında nasıl bir fark vardır? Telefon başında bekleyen için yapıldığı söylenen “Hiç olmazsa evlerinizden çıkmıyorsunuz” yorumunun vatandaşlar üzerinde yarattığı yeni olumsuzlukların yayılmasını önlemek bakımından görevlilerin uyarılması için bir talimat verecek misiniz?

CEVAP-2: Merkezi Hekim Randevu Sistemi’nin kuruluş amacı; vatandaşın sağlık hizmetine en kolay yoldan ve zahmetsiz bir şekilde ulaşmasını sağlamaktır. Bu çerçevede sistem yazılımı sürekli olarak güncellenmektedir ve geliştirilmektedir. Diğer yandan, çağrı karşılama hizmetlerini yürüten çağrı merkezi operatörleri hizmetin kalitesinin artırılması amacıyla belli aralıklarla eğitimlere tabi tutulmaktadırlar. Sağlık kurum ve kuruluşlarımızda da randevu hizmetlerinin en iyi şekilde yürütülmesine yönelik çalışmalarımız devam etmektedir.

Vatandaşlarımızın hastanelerde beklemeden hizmet alması hedeflenmişken, başka şekillerde bekletilmesi de söz konusu değildir.

Soru içerisinde söylendiği iddia edilen ve Merkezi Hekim Randevu Sistemi’nin oluşturulma anlayışı ile çelişki içerisinde bulunan ifadelerin hastanelerin Hasta Hakları Birimi’ne, Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) Alo 184 hattına ya da MHRS Yardım Masası’nın mhrs@saglik.gov.tr adresine bildirilmesi halinde gerekli işlemler gerçekleştirilecektir.

SORU-3: Hastaların evlerinden çıkmamış olmalarını, “beterin beteri vardır” mantığıyla teselli verici olarak değerlendirmelerini salık veren bu yanlış tutumun yaygınlaşmasını önlemek bakımından hizmet içi eğitim programlarına bu konunun alınmasını sağlamayı düşünüyor musunuz?

CEVAP-3: Soru içerisinde söylendiği iddia edilen ve Merkezi Hekim Randevu Sistemi’nin oluşturulma anlayışı ile çelişki içerisinde bulunan ifadelerin gerek SABİM Alo 184 iletişim hattına gerekse MHRS Yardım Masası’nın mhrs@saglik.gov.tr adresine bildirilmesi halinde gerekli yasal işlemler gerçekleştirilecektir. Vatandaşlarımızın Alo 182 hizmetlerinden, diğer randevu alma yollarından ve randevuyu aldıktan sonra da hastanelerimizde hizmetten en iyi şekilde faydalanmalarını sağlamak üzere sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Sistem yazılımlarını, çağrı merkezi süreçlerini, hastanelerde uygulanan yöntemleri iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına yönelik eğitim faaliyetleri düzenlenmektedir.



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

SORU-4: Hastanelerde telefonla alınan randevu taleplerinde makul bir yol izlenerek yurttaşların mağdur edilmesini önleyecek bir düzenek kurulması için ilgililere talimat verecek misiniz?

CEVAP-4: Cevap 1’de de açıklandığı üzere halihazırda vatandaşın randevu almak için alternatif yolları bulunmaktadır. Günümüzün teknolojik imkânları çerçevesinde telefon ve internet aracılığı ile MHRS’den randevu alınabilir.

Bakanlığımızca yürütülen kamu hizmetinin temel gayesi vatandaşın kaliteli sağlık hizmetine en uygun koşullarda ulaşmasını sağlamaktır. Halihazırda sistemin teknolojik gelişmelere entegrasyonu için gerekli çalışmalar yapılmakta olup, yeni gelişmeler karşısında gerekli düzenlemeler gerçekleştirilecektir.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.