

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI

Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

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

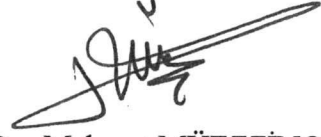


7/54903  
64-47

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi :14.11.2014 tarih ve 43452547-120.00-202390 sayılı yazınız.

Ankara Milletvekili Sayın Prof. Dr. Özcan YENİÇERİ tarafından verilen Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi'ne (SABİM) yapılan başvurularla ilgili çeşitli verilere ilişkin 7/54903 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ekte sunulmaktadır.  
Arz ederim.



Uzm. Dr. Mehmet MÜEZZİNOĞLU  
Bakan

EKLER :

1-Önerge Cevabı (2 Sayfa)

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI

Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

**Ankara Milletvekili Sayın Prof. Dr. Özcan YENİÇERİ tarafından verilen Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi'ne (SABİM) yapılan başvurularla ilgili çeşitli verilere ilişkin 7/54903 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 gözeten, 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 184 Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM)’e kurulduğu günden bugüne kadar yapılan arama ve şikayetlerin sayısı yıllar itibari ile kaçtır? Bu aramalar içerisinde en fazla şikayet ve bildirim yapılan beş konu hangileridir?

**CEVAP 1-** Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM )’e bugüne kadar yapılan yıllar itibari ile arama sayısı :

Yıllar	Toplam Başvuru Sayıları
2003	9.559 Adet
2004	85.269 Adet
2005	179.641 Adet
2006	282.891 Adet
2007	253.697 Adet
2008	213.646 Adet
2009	264.249 Adet
2010	303.948 Adet
2011	635.795 Adet
2012	1.312.629 Adet
2013	1.639.297 Adet
2014 (21 Aralık itibari ile)	1.787.764 Adet

Yapılan başvuruların ;%75’i Bilgi Alma, % 12’si Talep ve Öneri , %0,7’si Şikayet ,%0,3 Teşekkür , % 12 Diğer Konular olarak belirlenmiştir.

Bu aramalar içerisinde sırasıyla en fazla bildirim yapılan konular :

- 1-Sağlık Sistemi İşleyişi Hakkında Bilgi Alma
- 2-Hastane Hizmetleri Hakkında Talep ve Öneriler
- 3-Aile Hekimliği Uygulamaları Hakkında Bilgi Alma
- 4-Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS) İşleyişi Hakkında Bilgi Alma
- 5-Acil Yardım Konusunda Talepler olarak belirlenmiştir.

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI

Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

**SORU 2:** Alo 184'e en fazla arama yapılan 5 ilimiz ile en az arama yapılan 5 ilimiz hangileridir ?

**CEVAP 2:**ALO 184 Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi'ne (SABİM) en fazla çağrı alınan iller : İstanbul, Ankara, Adana, İzmir ve Bursa ilidir. En az çağrı alınan iller ise Hakkari, Tunceli, Kilis, Gümüşhane ve Sinop ilidir.

**SORU 3:** ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı'nı kurulduğu günden bugüne kadar yapılan arama ve şikâyetlerin sayısı yıllar itibarı ile kaçtır. Bu aramalar içerisinde en fazla şikâyet ve bildirim yapılan 5 konu hangileridir?

**CEVAP 3:** ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı sigarayı bırakmak isteyen vatandaşlarımıza bu süreçte destek olmak ve gerekli yönlendirmeleri yapmak amacıyla 27 Ekim 2010'da kurulmuştur.

Danışma hattı 7 gün 24 saat canlı operatörlerle kesintisiz hizmet vermektedir. 27 Ekim 2010 – 30 Kasım 2014 tarihleri arasında ALO 171 Sigarayı Bırakma Danışma Hattı santraline düşen toplam çağrı sayısı 16.443.084'dür. Son bir yıllık süreçte 3.838.068 çağrı cevaplanmıştır. Cevaplanan bu çağrılardan 208'i şikâyet olarak yansımıştır. Şikâyetlerin doğrudan ALO 171 Sigarayı Bırakma Danışma Hattında sunulan hizmete yönelik olmadığı sigara bırakma tedavisinde kullanılan ilaçların ücretsiz olarak sunulmaması ve bazı illerimizdeki polikliniklerde yaşanan yoğunluk sebebiyle randevularının birkaç gün sonrasına verilmesi olduğu tespit edilmiştir. Diğer hizmetlerimizde olduğu gibi bu şikâyetlere yönelik olarak da iyileştirme yoluna gidilmiş ve 2015 yılı için sigara bırakma tedavisinde kullanılan ilaçlardan satın alınarak poliklinikler vasıtasıyla ücretsiz olarak vatandaşlara sunulması yönünde çalışmalara başlanmıştır. Aynı zamanda 2009 yılında 62 olan Sigara Bırakma Poliklinik sayısı bugün itibarıyla 415'e çıkarılmıştır. Ayrıca hattımızı arayan ve kendisine sigara bırakma planı yapılan her 100 kişiden 7'sinin sigarayı bıraktıkları tespit edilmiştir. Bu değer dünya ortalamasının üzerindedir.

**SORU 4:**ALO 171'e en fazla arama yapılan 5 ilimiz ile en az arama yapılan 5 ilimiz hangileridir?

**CEVAP 4:** ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattına en fazla çağrı alınan iller İstanbul, Ankara, İzmir, Şanlıurfa ve Adana'dır. En az çağrı alınan iller ise Bartın, Gümüşhane, Tunceli, Ardahan ve Bayburt' dur.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.