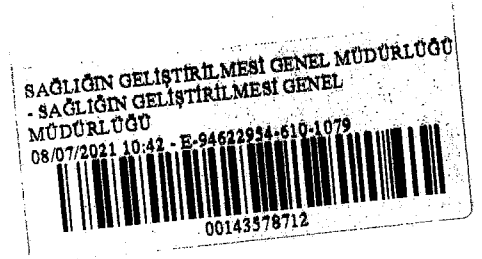




T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü

7/37895
GK 70

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



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 25.12.2020 tarihli ve 43452547-120.07-E.00000756665 sayılı yazınız.

Kütahya Milletvekili Sayın Ali Fazıl KASAP tarafından verilen “Bakanlık olarak verilen çağrı hizmetlerine ilişkin” 7/37895 sıra sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Arz ederim.

Dr. Fahrettin KOCA
Bakan

EKLER:
1-Önerge cevabı



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI

Kütahya Milletvekili Sayın Ali Fazıl KASAP tarafından verilen “Bakanlık olarak verilen çağrı hizmetlerine” ilişkin 7/37895 sıra sayılı yazılı soru önergesinin cevabıdır.

SORU 1: Bakanlık olarak çağrı merkezi hizmeti vermekte misiniz? Eğer çağrı merkezi hizmeti veriyorsanız hangi numaralar üzerinden bu hizmetleri vermektedirsiniz?

CEVAP 1: Bakanlığımıza bağlı birimlerce çağrı merkezi hizmeti verilmektedir. ALO184 Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi, 113 Beyaz Kod Çağrı Merkezi, ALO171 Sigara Bıraktırma Danışma Hattı, ALO191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı, ALO182 Merkezi Hekim Randevu Sistemi, 4444648 Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Danışmanlık Hizmeti, 4447734 Seyahat Sağlığı Danışmanlık Hizmeti, +98502883838 Uluslararası Hasta Deste Birimi Tercümanlık ve Çağrı Merkezi, , 08504770477 Hayat Eve Sığar (HES) , 03122485151 Yazılım Destek Çağrı Merkezi, Engelsiz Sağlık İletişim Merkezi (ESİM), 4443833 Evde Sağlık Hizmetleri, 03129121453 Filyasyon Takip Sistemi Çağrı Merkezi olarak çağrı hizmeti vermektedir.

SORU 2: Hizmet verdiğiniz çağrı merkezleri hangi illerde faaliyet göstermektedir? Bu çağrı merkezlerinde kaç kişi istihdam edilmektedir?

CEVAP 2: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi; Ankara ilinde 616 kişi, Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Danışmanlık Hizmeti; Ankara ilinde 29 kişi, Seyahat Sağlığı Danışmanlık Hizmeti; İstanbul ilinde 6 kişi, Uluslararası Hasta Destek Birimi Tercümanlık ve Çağrı Merkezi; Ankara ilinde 40 kişi, Beyaz Kod Çağrı Merkezi; Ankara ilinde 7 kişi, Sigara Bırakma Danışma Hattı; Tekirdağ ilinde 177 kişi, Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı; Ankara ilinde 109 kişi, Merkezi Hekim Randevu Sistemi; Edirne, Samsun, Rize, Erzincan, Erzurum, Bitlis, Bingöl, Adıyaman, Van ve Ankara illerinde 4.320 kişi, HES çağrı merkezi Samsun ilindeki MHRS Operatörleri, Evde Sağlık Çağrı Merkezi Erzurum ilindeki MHRS Operatörleri, ESİM çağrı merkezi Ankara ilindeki MHRS İşaret Dili Tercümanları, Filyasyon ve Memnuniyet Anket ekiplerimiz de Erzurum ve Edirne ilindeki MHRS Operatörleri aracılığı ile ülke geneli tüm vatandaşlarımıza hizmet vermektedir.

SORU 3: Bu çağrı merkezler Bakanlığınız bünyesinde mi yoksa hizmet alımı şeklinde mi faaliyet yürütmektedir?

CEVAP 3: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi, Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Danışmanlık Hizmeti, Uluslararası Hasta Destek Birimi Tercümanlık ve Çağrı Merkezi, Sigara Bırakma Danışma Hattı, Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı, Merkezi Hekim Randevu Sistemi, HES Çağrı Merkezi, Evde Sağlık Çağrı Merkezi, ESİM Çağrı Merkezi, Filyasyon Çağrı Merkezleri dış kaynak hizmet alımı şeklinde hizmet verirken Seyahat Sağlığı Danışmanlık Hizmeti ve Beyaz Kod Çağrı Merkezi Bakanlığımız bünyesinde hizmet vermektedir.



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI

SORU 4: Bakanlığınıza bağlı hangi kurumlar bu hizmeti sağlamaktadır?

CEVAP 4: ALO184; Sağlık Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü, 4444680 Çağrı Merkezi; Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu, Seyahat Sağlık Danışmanlık Hizmeti, Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü, Uluslararası Hasta Destek Birimi Tercümanlık ve Çağrı Merkezi; Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 113 Beyaz Kod Çağrı Merkezi; Hukuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı ve ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı; Halk Sağlık Genel Müdürlüğü, MHRS Çağrı Hizmetleri Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü bünyesinde hizmet vermektedir.

SORU 5: 2018, 2019 ve 2020 yıllarında çağrı merkezi hizmeti sağlamanın Bakanlığınıza maliyeti ne kadar olmuştur?

CEVAP 5: Bakanlığımız bünyesinde çağrı merkezi hizmet alımları Kamu İhale Kanunu kapsamında yapılmaktadır. Hizmet alım ihalelerine ait sözleşme bedeli ve ihale sürecine ilişkin tüm bilgiler, Elektronik Kamu Alımları Platformu'nun (EKAP), ekap.kik.gov.tr internet sitesinde kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

SORU 6: Hizmet verdiğiniz çağrı merkezlerinin veri güvenliğini nasıl sağlıyorsunuz?

CEVAP 6: Çağrı Merkezlerimizdeki veri güvenliği için bilgi güvenliği yönetim sistemi ile süreç tabanlı risk analizi yapılmakta olup, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun öngörmüş olduğu tedbirler ve Bakanlığımızın "Bilgi Güvenliği Politikaları" uygulanmaktadır. Sözleşme imzalanan yüklenici ve istihdam edilecek olan personelle bilgi güvenliği sözleşmeleri imzalanmaktadır. Ayrıca Bakanlığımızın SOME (Siber Olaylara Müdahale Ekibi) ve Bilgi Güvenliği ekipleri tarafından dönemsel olarak denetimler yaparak gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktadır.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.