



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü

7/42215 60112

SAĞLIK BİLGİ SİSTEMLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
- STANDART VE AKREDİTASYON DAİRESİ
BAŞKANLIĞI
02/08/2021 12:38 - E-75730711-610-274



00144728546

Sayı : E-75730711-610

Konu : Yazılı Soru Önergesi Cevabı

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 09.03.2021 tarihli ve 43452547-120.07-E.0790346 sayılı yazısı.

Gaziantep Milletvekili Sayın İrfan KAPLAN tarafından verilen “Merkezi Hekim Randevu Sistemi üzerinden alınan randevularla ilgili verilere ilişkin” 7/42215 sıra sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Arz ederim.

Dr. Fahrettin KOCA
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı

Gaziantep Milletvekili Sayın İrfan KAPLAN tarafından verilen “Merkezi Hekim Randevu Sistemi üzerinden alınan randevularla ilgili verilere ilişkin” 7/42215 sıra sayılı yazılı soru önergesinin cevabıdır:

SORU-1: COVID-19 döneminde MHRS ile ilgili ek bir düzenleme yapıldı mı? Yapıldıysa neler yapıldı?

CEVAP-1:

- Covid-19 tanısı almış ya da temaslı vatandaşlarımıza görüntülü muayene hizmetinin verilmesi sağlanmıştır.
- Covid-19 tanısı almış yada temaslı vatandaşlarımızın izolasyon sürecine denk gelen randevularının iptal edilmesi ve bu iptal bilgisinin kısa mesaj ile iletilmesi sağlanmıştır.
- Yaşa bağlı saat kısıtı olan vatandaşlarımızın sadece kısıt olmayan saat dilimlerinde randevulara erişimi sağlanmıştır.
- Aşı randevularının verilebilmesi/alınabilmesi için gerekli olan tüm teknik çalışmaların çok kısa sürelerde tamamlanıp randevu hizmetinin sorunsuz bir şekilde hayata geçirilmesi sağlanmıştır.
- MHRS kapsamında 1. ve 2. Basamak Sağlık Kurum ve Kuruluşlarına randevu hizmeti verilirken, aşı randevusu hizmeti için tüm sağlık kuruluşlarının MHRS kapsamına dâhil edilerek randevu verilebilmesi ve vatandaşlarımızın MHRS üzerinden randevu alabilmesi sağlanmıştır.
- Vatandaşlarımızın sadece kendi aile hekiminden değil diğer aile hekimlerinden de aşı randevusu alabilmesi ve randevu alınan Aile Sağlığı Merkezinin iletişim bilgilerinin vatandaşlarımıza iletilmesi sağlanmıştır.
- Vatandaşlarımızın MHRS uygulamaları üzerinden aşı randevularına en kısa sürede ve en kolay biçimde erişiminin sağlanması için kullanıcı dostu ekranlar tasarlanmıştır.

SORU-2: COVID-19 döneminde ALO 182 ile ilgili ek bir düzenleme yapıldı mı?

CEVAP-2: Aşı randevuları ile birlikte ALO 182’ ye olan talebin artması nedeniyle daha fazla vatandaşlarımıza hizmet verebilmek için 200 çağrı merkezi operatörü hizmete dâhil edilmiştir.

Vatandaşlarımızın ALO 182 üzerinden kolay ve hızlı şekilde aşı randevusu alabilmeleri için akıllı IVR teknolojisi devreye alınmıştır.

SORU-3: ALO 182’de çalışan Çağrı Merkezi görevlisi sayısı kaçtır?

CEVAP-3: ALO 182 Merkezi Hekim Randevu Sistemi çağrı merkezlerinde toplam 4.483 personel 7/24 hizmet vermektedir.

SORU-4: Bir Çağrı Merkezi Görevlisi günde ortalama kaç vatandaş ile iletişim kurabiliyor?

CEVAP-4: ALO 182 Merkezi Hekim Randevu Sistemi çağrı merkezlerinde çalışan bir personel günde ortalama 156 vatandaşımızla iletişim kurmaktadır.

SORU-5: Pandemi dolayısıyla daha yoğun çalışan ALO 182'ye personel almayı düşünüyor musunuz?

CEVAP-5: Vatandaşlarımızın Alo 182 çağrı merkezi, MHRS Web ile MHRS Mobil kullanım oranları sürekli olarak analiz edilmekte ve çağrı merkezi ihtiyaçları buna göre belirlenerek gerekli tedbirler alınmaktadır. Son yapılan değerlendirmeler neticesinde 200 yeni çağrı merkezi operatörü hizmete dâhil edilmiştir.

SORU-6: 14 Mart 2020'den bu yana kaç vatandaşımızın COVID-19 dışındaki "diğer hastalıklar" için MHRS üzerinden randevu alabildi?

CEVAP-6: 14 Mart 2020 - 14 Mart 2021 tarihleri arasında, Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) üzerinden 111.591.349 randevu alınmıştır.

SORU-7: 14 Mart 2020'den bu yana kaç vatandaşımızın COVID-19 dışındaki "diğer hastalıklar" için ALO 182 üzerinden randevu alabildi.

CEVAP-7: 14 Mart 2020 - 14 Mart 2021 tarihleri arasında, ALO 182 Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) çağrı merkezinden 60.432.545 randevu alınmıştır.

SORU-8: 14 Mart 2020'den bu yana kaç vatandaşımız COVID-19 kaç vatandaşımız için ALO 182 üzerinden telefonu cevaplandı?

CEVAP-8: 14 Mart 2020 - 14 Mart 2021 tarihleri arasında, ALO 182 Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) çağrı merkezine toplam 139.173.597 çağrı gelmiş olup gelen çağrılardaki taleplerin hangi kliniklere (COVID-19 veya diğer klinikler şeklinde) ait olduğu yönünde bir veri bulunmamaktadır.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.