



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü

7/4210
SK13

Sayı : Z-75730711-610
Konu : Yazılı Soru Önergesi Cevabı



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 19.09.2023 tarihli ve E-43452547-120.07-1285319 sayılı yazısı.

Denizli Milletvekili Sayın Yasin ÖZTÜRK tarafından verilen “ALO 182 randevu sistemleri ile yapılan telefon görüşmelerinin ücretlerine ilişkin” konulu ve 7/4210 sıra sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Arz ederim.

Dr. Fahrettin Koca
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı

Denizli Milletvekili Sayın Yasin ÖZTÜRK tarafından verilen “ALO 182 randevu sistemleri ile yapılan telefon görüşmelerinin ücretlerine ilişkin” konulu ve 7/4210 sıra sayılı soru önergesi cevabıdır:

SORU-1: ALO 182 Merkezi Hekim Randevu Sistemini arayarak doktor randevusu alan hastalardan ne kadar telefon ücreti alınmaktadır? Her operatör için sabit bir ücretlendirme anlaşması yapılmış mıdır? Tarifeyi operatör mü belirlemektedir?

SORU-2: ALO 182 hattından bir randevu almak yaklaşık kaç dakika sürmektedir? Bu süre zarfında alınan toplam ücret nedir?

SORU-3: ALO 182 randevu sisteminden yararlanarak randevu alan hasta sayısı gün/ay/yıl olarak ortalama ne kadardır?

SORU-4: ALO 182 randevu sisteminden elde edilen yıllık gelir ne kadardır? Bu gelirin paylaşımı çağrı şirketi ve telefon şirketleri arasında ne şekilde gerçekleşmektedir?

SORU-5: Sağlık Bakanlığı bu gelirden pay almakta mıdır? Alıyorsa pay oranı nedir?

SORU-6: ALO 182 randevuları hangi çağrı şirketi üzerinden alınmaktadır? Çağrı şirketinin seçimi hangi usulde gerçekleşmiştir?

SORU-7: Randevu için ödenen bedel ve katılım payı da dikkate alındığında bir hastanın sadece muayene olabilmek için ödemesi gereken tutar ne kadardır?

CEVAPLAR:

“ALO 182 Merkezi Hekim Randevu Sistemi” hizmetinden Bakanlığımız herhangi bir ücret almamaktadır. Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifeleri, “Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)” tarafından belirlenmekte olup ALO 182’yi aramak herhangi bir sabit telefon ile yapılan telefon görüşmesi ile aynı sürece tabidir. Vatandaşlarımızın tercih ettiği operatör tarifesinde bedava dakika hakkı varsa yaptığı görüşme süresi bedava dakikalarından düşmektedir. Bakanlığımızın GSM operatörleri ile herhangi bir ücretlendirme anlaşması bulunmamakta olup “Merkezi Hekim Randevu Sistemi” üzerinden herhangi bir gelir elde edilmesi veya vatandaşlarımızın telefon hattına ilave bir ücretin faturalandırılması söz konusu değildir. İnternet ve akıllı cihazlar (cep telefonu, tablet vs.) üzerinden alınan randevular da ücretsizdir. 2023 yılı Ağustos ayı itibarı ile ortalama görüşme süresi 2 dakika 21 saniyedir.

ALO 182 MHRS çağrı hizmetini 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ile yapılan açık ihalede usulüne göre ekonomik açıdan en avantajlı fiyat teklifini veren firma yapmaktadır.

Alo 182, Merkezi Hekim Randevu Sistemi ve MHRS mobil uygulaması üzerinden, 2022 yılında 196.319.534 randevu, 2023 yılının ilk 8 ayında 157.513.323 randevu alınmıştır. 2022 yılı ve 2023 ilk 8 ayında aylık alınan ortalama randevu sayısı 17.691.642, günlük alınan ortalama randevu sayısı 844.469’ dur.

Konuya gösterilen ilgiye teşekkür ederim.