



TBMM  
HALKLARIN EŞİTLİK VE DEMOKRASİ PARTİSİ  
GRUP BAŞKANLIĞI

Sayı : 11559  
Tarih : 21.06.2025



27033

Ömer Faruk Gergerlioğlu  
Kocaeli Milletvekili

## TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Sağlık Bakanı Sayın Kemal Memişoğlu tarafından Anayasanın 98'inci ve TBMM İktüzüğünün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim.

Ömer Faruk GERGERLİOĞLU

Kocaeli Milletvekili

Ankara'da bulunan Hacettepe Üniversitesi Hastanesi, Türkiye'nin en köklü ve başvuru yoğunluğu yüksek sağlık kurumlarından biridir. Ancak hastaların, hasta yakınlarının ve vatandaşların hastaneye telefonla ulaşmakta ciddi sıkıntı yaşadığına dair çok sayıda şikâyet kamuoyuna yansımıştır. Hastane santralinden ilgili birimlere aktarma yapılamaması, hatta telefonların hiçbir şekilde yanıtlanmaması gibi sorunlar nedeniyle vatandaşların randevu, bilgilendirme ve yönlendirme taleplerine karşılık bulamadığı bildirilmektedir. Bu durum hem sağlık hizmetlerine erişimi zorlaştırmakta hem de kurumun hizmet kalitesine zarar vermektedir.

### Bu bağlamda;

1. Hacettepe Üniversitesi Hastanesine ait sabit hatların uzun süredir vatandaşlar tarafından ulaşılamaz durumda olduğu iddiası doğru mudur?
2. Son bir yıl içinde hastane santraline gelen toplam çağrı sayısı ve cevaplanamayan çağrı oranı nedir?
3. Hastanenin telefonla hasta bilgilendirme ve yönlendirme hizmetlerini sağlıklı bir şekilde yürütmesi için bir denetim ya da iyileştirme çalışması yapılmış mıdır?
4. Hacettepe Üniversitesi Hastanesi'nin çağrı merkezi altyapısı ve personel sayısı yeterli midir? Personel eksikliği ya da teknik yetersizlik söz konusu mudur?

5. Bu durumdan kaynaklı olarak hizmete erişimde mağduriyet yaşayan vatandaşların taleplerinin çözümü için ne gibi önlemler alınmaktadır?
6. Türkiye genelindeki üniversite hastanelerinde benzer telefonla ulaşım sorunları olup olmadığına dair Bakanlığınızın bir incelemesi veya değerlendirmesi bulunmakta mıdır?