

## TÜRKİYE’DE HASTANE ÖNCESİ ACIL SAĞLIK HİZMETLERİNİN NUMARASI NİÇİN 112? AMBULANS HİZMETLERİ BAĞLAMINDA BİR YAKIN TARİH ARAŞTIRMASI

**Why The Prehospital Emergency Call Number In Turkey is 112?  
A Recent History Research In The Context Of Ambulance Services**

**Hasan Erbay<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Yardımcı Doçent, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Tıp Fakültesi Tıp Tarihi ve Etik AD

### ÖZ

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri, sağlık sisteminin en önemli basamaklarından biridir. Türkiye, 1994 yılında günümüzdeki ismiyle Avrupa Birliği'nin ortak tek acil numara tavsiyesini dikkate alınmış ve "112" yi kullanmaya başlamıştır. O dönemin telekomünikasyon teknolojisinin gerektirdiği bir isimlendirme, günümüzde geniş bir acil sağlık hizmetinin genel isimlendirmesi olarak kullanılmaktadır. En az üç basamaklı ve ardışık olmayan rakamlardan oluşması gereken bu numara "112" dir. Türkiye’de 1985 yılında "077 - Hızır Acil Servis" ismiyle tanıtılan sistem, ülkenin sosyo-kültürel dokusuyla uyum konusunda önemli bir örnektir. Günümüzde Türkiye’de, geniş bir kesim ambulansa "Hızır Ambulans" demeye devam etmektedir. "077 - Hızır Acil Servis"; kurumların, derin bir felsefeden ve geçmişten gelen değerlerle beslendiğinde ne denli kalıcı olabileceğinin güzel bir örneğidir. "077 - Hızır Acil Servis" dokuz yıl kadar işlev gördükten sonra yerini, 1994 yılında "112" ye devretmiştir. Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri, günün modern teknolojisinin her türlü imkanını kullanarak gelişmeye devam etmektedir.

**Anahtar Kelime:** 112, 077, Hastane öncesi acil tıp, Ambulans

### ABSTRACT

Prehospital emergency care is one of the most important field of the health systems. In 1994, Turkey considered the advice of single European emergency call number current name European Union; "112" and began to use it. The nomenclature which was required the telecommunication technology level at that time, is used as a general designation of a wide range of emergency medical services today. That number of which should be composed at least three non-consecutive digit number is "112". Telephone number allocated to Turkey in the pre-hospital emergency medical services began in 1985 as corporate demand for emergency " 077 ", respectively. The system which was introduced as "077 - Hızır Emergency Service" was an important example of how to adapt the country's socio- cultural structure. Today, a large society in Turkey continues to call ambulance as "Hızır ambulance" namely. "077 - Hızır Emergency Service" is a good representative that how permanent is the institution, when it bases on a deep philosophy and values from its past. After nearly nine years, in 1994, "077 - Hızır Emergency Service" handed over its position to "112". Prehospital emergency medical services, continues to developing by using all the facilities of modern technology.

**Keywords:** 112,077,Prehospital emergency, Emergency service

### GİRİŞ

Hasta ve yaralıların en kısa zamanda etkin bir acil tıbbi müdahaleye ulaşabilmesi, tarih boyunca önemli bir sağlık hizmeti olarak kabul edilmiştir.<sup>1</sup> Özellikle Napolyon Bonapart'ın başcerrahı Dominique Jean Larrey' in, cephede savaşan askerlerin yaralandıklarında hızlı bir şekilde hastaneye ulaştırılmasını hedefleyen "Ambulances volantes" uygulamasından<sup>2,3</sup> günümüze, ambulans ve ambulans hizmetleri pek çok aşamadan geçmiştir.<sup>4</sup>

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'nin hastane öncesi acil yardım sisteminin gelişim ve dönüşüm serencamını acil yardım numarası boyutundan ele almaktır.

*Lokman Hekim Dergisi, 2017; 7(1):28-32*

*Geliş Tarihi-Received: 23.06.2016; Kabul Tarihi-Accepted: 22.07.2016*

*İletişim-Corresponding Author: Hasan Erbay, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Tıp Fakültesi Tıp Tarihi ve Etik AD- Afyon Kocatepe University, Faculty of Medicine, Department of History of Medicine and Ethics, Afyon-Türkiye [hasanerbay@yahoo.com](mailto:hasanerbay@yahoo.com)*

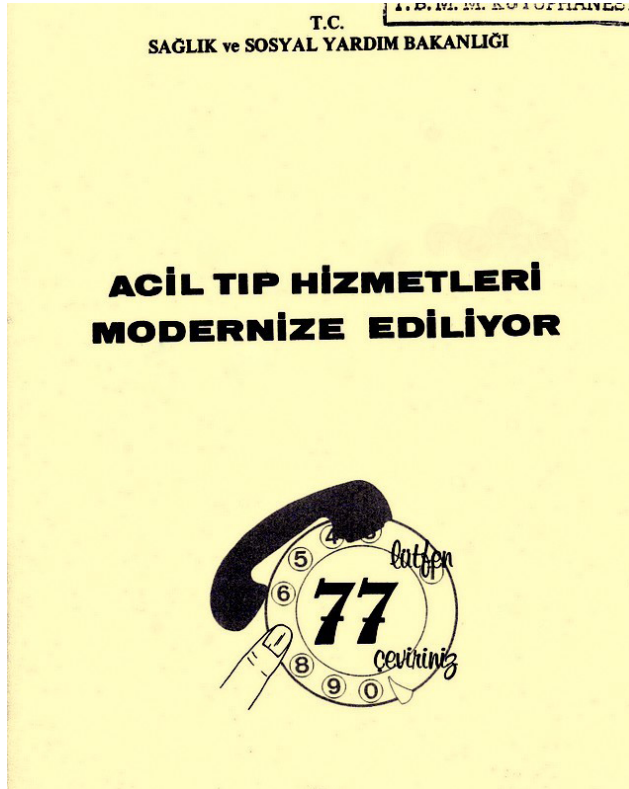
## YÖNTEM

Çalışmanın tarih aralığı, Türkiye’de ambulans hizmetlerinin kurumsal kimlik kazanmaya başladığı 1980’li yılların ortalarından 2000’li yılların başına kadar geçen süredir. Bu süreçte gerçekleşen değişimler hastane öncesi acil sağlık hizmetleri bağlamında kamu perspektifinden, iletişim araçlarının ambulans hizmetlerine tahsis edilmesi bağlamında ise günün teknolojik imkanları perspektifinden ele alınmıştır. Bu makalenin yazarının on yılı aşkın süredir devam eden konuyla ilgili bilgi-belge toplama sürecinde elde ettiği materyal, belli bir kronolojik örüntü içinde ele alınmaktadır. Bu metnin materyalleri konuyla ilgili literatür, Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphanesi’nden elde edilen dönemin bir kısım resmi evrakları, dönemin gazete haber metinleri ve görselleri, Avrupa Birliği’nin yayınları, Ankara PTT Müzesi’nde sergilenen araçlar ve yazarın kişisel arşiv belgelerinden oluşmaktadır.

Çalışmanın bulguları belli bir kronolojik sıra halinde verilmiş, ayrıca bir bulgular başlığı oluşturulmamıştır. Tartışma bölümü ise ilgili kısımda metin içinde ele alınmıştır.

### 077 Hızır Acil Servis

Osmanlı Hilal-i Ahmer Cemiyeti’nin kullandığı at arabası ambulanslardan<sup>5</sup> 1980’li yılların ortalarına kadar, Türkiye’de bütün ülkeyi kapsayan kurumsal bir ambulans sistemi mevcut değildi.<sup>6</sup> Bu dönem, belediyelerin kendi imkanlarıyla işlettikleri ambulans hizmetleri ile bazı hastanelerin hasta nakli için kullandığı araçların göz önünde olduğu; ancak belli bir kurumsal yapının yeterince etkin olmadığı bir süreçtir.<sup>7-9</sup> 1985 yılı ise Türkiye’de hastane öncesi acil yardım sisteminin kurumsallaşması adına önemli gelişmelerin yaşandığı bir yıl olmuştur. (Şekil 1)



Şekil 1. Acil Servis Modernize ediliyor



Şekil 2. 28 Nisan 1985 tarihli Ulus Gazetesi

Aslında hekim kökenli olmayan Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanı Mehmet Aydın döneminde, Ankara Numune Hastanesi’nde “Hızır Acil Servis” ismiyle bir servis hizmete açılmıştır.<sup>6,10</sup> 1985 yılının ekim ayında hizmete açılan bu servis; doktorların, hemşirelerin, sağlık memurlarının ve şoförlerin modern anlamda bir ambulans sistemi bünyesinde görev aldığı Türkiye’deki ilk yapılandırma.<sup>11</sup> Acil durumlarda ambulans talebini karşılamak üzere organize edilen serviste, sağlık görevlileri de ambulansla birlikte olay yerine gitmektedir. (Şekil 2)

O günün şartlarında hayli ses getiren bu servisin hizmet numarası “077” olarak belirlenmiştir. O dönemde dış hat araması için “0” mutlaka çevrilmesi gereken bir numaradır. “0” numarası çevrildikten

sonra aranacak numara çevrilmelidir. 055-Polis İmdat numarası gibi 077 de “Hızır Acil Servis”e tahsis edilmiştir. Sonraki yıllarda “077 - Hızır Acil Servis” diğer büyük şehirlerde de hızla yapılanmıştır.

#### “Hızır” ın Sosyo-Kültürel Anlamı

Özellikle kamu hizmetlerinde, bir kuruma verilen isim devletin topluma ve o toplumun değerlerine verdiği önemin de bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle hastane öncesi acil sağlık hizmetlerine “Hızır Acil” isminin verilmesi sosyolojik açıdan oldukça anlamlıdır.<sup>12</sup> Türkiye için sosyo-kültürel karşılığı derin bir isimlendirme olan “Hızır” birinin en sıkışık zamanında yardımına yetişen, kutlu bir karakter olarak bilinmektedir.<sup>13</sup> Anadolu kültüründe zor bir zamanda aniden yardıma gelen bir karakterin ambulans hizmetlerine isim olarak verilmesi, bu sistemin halk arasında benimsenmesini de kolaylaştırmıştır. Örneğin bugün, belli bir yaşın üstündeki kişiler ambulansa “Hızır Ambulans” demeye devam etmektedir.

Aynı şekilde, dünyadaki ambulans sistemleri incelendiğinde de yerel motiflerin önem kazandığı ve hem isimlendirmede hem de görsel şekillendirmede dikkate değer farklılıklar olduğu görülmektedir.<sup>14</sup> Bütün bunların sonucunda, hastane öncesi ambulans hizmetlerinin isminin “Hızır Acil Servis” olarak belirlenmesi, hem akılda kalıcılığı hem de ifade ettiği derin sosyolojik anlam bakımından isabetli bir tercih olmuştur.

#### Avrupa Ekonomik Topluluğu’nun Tek Acil Çağrı Numarası Önerisi

Türkiye’nin, bir modernleşme projesi olarak kendine hedef koyduğu Avrupa Birliği -o zamanki ismiyle Avrupa Ekonomik Topluluğu- 1991 yılında, üye ve aday ülkelere ambulans hizmetleri konusunda bir tavsiye kararı almıştır.<sup>15</sup> Bu tavsiye kararına göre, söz konusu ülkelerde hastane öncesi acil yardım hizmetleri, tek numarada birleştirilerek “112” olarak belirlenmiştir. Ancak uzun bir süre pek çok ülke bu tavsiye kararına uymamıştır. Türkiye, bu kararı uygulamaya koyan ilk ülkelerden biridir.<sup>10,16</sup> Ambulans servisinin numarası olarak “112” nin belirlenmesinde, o dönem için bir takım teknik



Şekil 3. Çevirmeli telefon



Şekil 4. Tavsiye edilen numara

gerekliliklerin de payı olduğunu belirtmek gerekir. Dönemin telekomünikasyon teknolojisine göre, çevrilebilecek en küçük numara üç basamaklı olmalıdır. (Şekil3)

Ayrıca hatalı ya da yanlış aramaların önüne geçmek için, aranan numaradaki üç basamağın aynı rakamlardan oluşmaması; yani aynı üç rakamın ardışık olarak tekrar etmemesi gerekmektedir. Henüz çevirmeli telefonların kullanımda olduğu o günlerde; üç basamaklı, üçü de aynı olmayan ve en hızlı şekilde aranabilecek numaralar; 112,121 veya 211’dir. Tavsiye edilen numara 112 olmuştur.(Şekil 4)

#### DÜNYADA AMBULANS HİZMETİ NUMARALARI

Tüm dünyada hastane öncesi acil yardım numarası için temel prensip, bu numaranın zaman kaybı olmadan en hızlı çevrilebilecek numara olarak belirlenmesidir.<sup>17</sup> Örneğin Amerika Birleşik Devletleri’nde (ABD) kullanılan “911” numarası da benzer bir yaklaşımın ürünüdür.<sup>18</sup> Dış hat araması için “9” tuşunu çevirmenin zorunlu olduğu ABD’de, sonraki iki rakamın -çevirmeli telefon sisteminde- en hızlı şekilde çevrilebilecek rakamlar olan “11” olması gerekmektedir.

Elbette her ülke kendi şartlarına göre bir acil yardım numarası belirlemektedir. Üstelik acil yardım sistemlerinin itfaiye ve asayiş hattı ile birleşik olduğu pek çok ülke vardır.

Bu konuda renkli bir çeşitliliğin olduğunu ve acil yardım sistemlerinin yerel değerlerden fazlasıyla etkilendiğini gözden kaçırmamak gerekmektedir. Hatta bazı ülkelerde, bir bölgeden başka bir bölgeye değişen acil yardım numaraları da mevcuttur.<sup>17</sup> Ancak genel olarak, dünyanın hemen her noktasından aranabilen en yaygın iki acil servis numarası, 911 ve 112'dir. Acil yardım numaralarını aramanın ücretsiz olması da tüm dünyada genel kabul gören bir uygulamadır.

### TÜRKİYE'DE 112'NİN KURUMSALLAŞMASI

Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri bünyesinde, 1992 yılında oluşturulan Acil Yardım ve Kurtarma Kurulu ile birlikte bir dizi yapısal reformlar dönemi başlamıştır.<sup>10</sup> 1990'lı yıllarda özellikle Dokuz Eylül Üniversitesi'nde başlayan ilk yardım ve acil tıp teknikerliği programı<sup>19</sup> (1993), acil tıbbın ayrı bir anabilim dalı olarak kabulü<sup>20</sup> (1993) ve Sağlık Bakanlığı özelinde kamu otoritesinin hastane öncesi acil tıp sistemine verdiği önem<sup>21</sup> bu sürecin en önemli basamakları arasında sayılabilir.

Hastane öncesi acil yardım servisi numarasının "112" olarak belirlenmesiyle birlikte, Türkiye'de ambulans hizmetleri farklı bir gelişim evresine girmiştir. Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 09.11.1994 tarih ve 7919 sayılı genelgesi ile bütün illerde Acil Yardım ve Kurtarma Hizmetleri Şube Müdürlükleri kurulmasına başlanmıştır.<sup>7,22</sup> Sonraki dönemlerde idari mekanizma açısından bir takım değişik isimlendirmeler altında hastane öncesi acil sağlık hizmetleri gelişmeye devam etmiştir. Özellikle 1999 Marmara Depremi'nden sonra, kamu tarafından sunulacak etkin bir ambulans sisteminin önemi daha iyi anlaşılmıştır. Hastane öncesi acil yardım hizmetleri pek çok bileşeni olan ve farklı disiplinleri ilgilendiren bir alandır.<sup>23</sup> Personel eğitimi, ambulans olarak kullanılacak araçların teknik donanımları, komuta kontrol merkezi, yönetim ve idari mekanizmalar gibi farklı konular bir bütünlük içinde değerlendirilmelidir.<sup>24</sup>

### SONUÇ

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri, sağlık sisteminin en önemli basamaklarından biridir. Bu alandaki yenilik ve gelişmeler günün teknolojik özellikleriyle birlikte düşünülmelidir. Türkiye, özellikle yaşadığı afetlerden sonra hastane öncesi alana özel önem vermeye başlamıştır. Afet durumlarına her an hazır, donanımlı ve yeterli bir acil yardım sistemi tüm ülkeler için önemli bir sağlık hizmeti aracıdır.

Türkiye'de "077 - Hızır Acil Servis" ten "112" ye geçişte; teknolojik altyapı, telekomünikasyon olanakları, yetkin ve yeterli personel varlığı, idari mekanizmaların etkinliği gibi pek çok bileşen rol oynamıştır. Günün koşullarına göre en iyi hizmeti vermeye odaklanan tüm sistemlerin deneyimmediği bir takım zorluklar Türkiye'de de yaşanmıştır. Hastane öncesi acil sağlık sisteminin günümüzdeki modern seviyeye gelmesinde; her kademedede özveriyle çalışan, sistemin daha iyiye evrilmesi konusunda kafa yoran, çaba harcayan ve emeği geçen nice isimsiz kahraman bulunmaktadır. Tarih onların isimlerini ve yaptıkları güzel işleri yazmaya devam edecektir.

### KAYNAKLAR

1. Lounsbury DE. - Military Medical Ethics. In: Pellegrino ED, Hartle AE, Howe EG, eds. *Textbooks of Military Medicine*. Vol 1. Washington: TMM Publications; 2003:1-127.
2. Garrison FH. *An Introduction to the History of Medicine*. Fourth. Philadelphia, London: W. B. Saunders Company; 1929.
3. Morton LT, Moore RJ. *A Chronology of Medicine and Related Sciences*. Aldershot: Ashgate Publishing Company; 1997.
4. Skandalakis PN, Lainas P, Zoras O, Skandalakis JE, Mirilas P. "To afford the wounded speedy assistance": Dominique Jean Larrey and Napoleon. In: *World Journal of Surgery*. Vol 30.; 2006:1392-1399.
5. Ataç A. *Dr. Besim Ömer Paşa'nın Hatıra Albümü*. Ankara: Dumat Ofset; 2011.
6. Ekşi A. *Kitlesel Olaylarda Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri Yönetimi*. İzmir: kitapAna; 2015.
7. Altıntaş H. *Acil Hasta Nakli*. Ankara; 1997.
8. Ünlüoğlu İ, Ekşi A, Elçioğlu Ö. Acil Tıp Hizmetleri Paralelinde Ambulanların Gelişimi. *Sendrom*. 2002;14(2):18-24.
9. Numanoğlu SC, Elçioğlu Ö, Özden H, İnlüoğlu İ. 19. Yüzyılda Acil Tıp Hizmetleri, Cumhuriyet Sonrası Türkiye'de, Acil Yardım Hizmetlerinin Sunumu. In: Ankara; 1998:99-105.
10. Demirhan N. *Türkiye'de 112 - İlk ve Acil Yardım Hizmetleri ve Afetlerdeki Rolü*. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevi; 2003.
11. AA. Hızır Acil Servis Hizmetine Girdi. *Barış Gazetesi*. October 10, 1985.
12. Prof.Dr. Ekrem Sezik - 9. Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Günleri'ndeki Konuşması. Malatya; 2015.
13. Türk Dil Kurumu. *Türkçe Sözlük*. 11th ed. Ankara: Türk Dil Kurumu; 2011.
14. IFRC. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. 2016. Available at: <http://www.ifrc.org/en/>. Accessed June 15, 2016.
15. The Council of the European Communities. *The Introduction of a Single European Emergency Call Number.*; 1991.
16. Sosyal S, Sarıkaya S, Karcioğlu Ö, Topaçoğlu H, Ayık C. Akademik Acil Tıp Hekimlerinin Hastane Öncesi Bakımla İlgili Görüşleri. *Akad Acil Tıp Derg*. 2003;1(1):44-48.
17. ITU-T. International Telecommunications Union. Available at: <http://www.itu.int/en/Pages/default.aspx>. Accessed June 15, 2016.

18. NENA. 9-1-1 Origin & History. 2016. Available at: <https://www.nena.org/?page=911overviewfacts>. Accessed June 15, 2016.
19. Kaba H, Elçioğlu Ö. Acil Sağlık Hizmetlerinin Tarihsel Gelişimi Sürecinde İlk ve Acil Yardım Teknikerliği ve Acil Tıp Teknisyenliđi Mesleklerinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Türkiye Klin Tıp Etiđi-Hukuku-Tarihi*. 2013;21(3):127-135.
20. Bakanlar Kurulu. *Tababet Uzmanlık Tüzüđünde Değişiklik Yapılmasına İlişkin Tüzük*. Türkiye; 1993:5-6.
21. MEB (An educational material in Turkish). *Acil Sağlık Hizmetlerinin Yapısı*. 720S00013 ed. Ankara; 2011.
22. Burhaniye Devlet Hastanesi Hizmet Envanter Tablosu. Available at: <http://www.burhaniyedh.gov.tr/Hizmet.pdf>. Accessed June 15, 2016.
23. Erbay H. Some ethical issues in prehospital emergency medicine. *Turk J Emerg Med*. 2014;14(4):193-198. doi:10.5505/1304.7361.2014.32656.
24. Sofuođlu T, Erol O, Topaçoğlu H. *Ambulans Ekipleri Standardizasyonu*. 1st ed. İzmir: Acil Ambulans Hekimleri Derneđi; 2009.