

MERKEZİ HEKİM RANDEVU SİSTEMİNİN İŞLEYİŞİ İLE İLGİLİ MEDYAYA YANSIYAN HABERLERİN İÇERİK ANALİZİ*

CONTENT ANALYSIS OF NEWS REFLECTED TO THE MEDIA RELATED TO THE OPERATION OF THE CENTRAL PHYSICIAN APPOINTMENT SYSTEM

Ayşen ÖZMEN

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu

E-mail: aysen.ozmen@kavram.edu.tr

Kerime GÜLEÇ

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu

E-mail: kerime.gulec@kavram.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p>Anahtar Kelimeler: Merkezi Hekim Randevu Sistemi</p>	<p>Günümüz sağlık hizmetleri profesyonel işletmecilik bakış açısı ile şekillenmekte, bu çerçevede organizasyonel ilerlemeler hız kazanmaktadır. Ülkemizde 2003 Sağlıkta Dönüşüm Programı ile beraber birçok yeni uygulamaya geçilmiştir. Sağlıkta Dönüşüm Projesinin en önemli uygulamalarından birisi de Merkezi Hekim Randevu Sistemi'dir.</p> <p>Bu araştırmada medyaya yansıyan haberler analiz edilerek MHRS ile ilgili değerlendirmeler yapılması amaçlanmıştır. Bu amaçla Google arama motoruna 'MHRS' anahtar kelimesi girilerek elde edilen 13 haber analize tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda polikliniklerde bakılan hastaların muayene sürelerinde ve hastaların polikliniklere kabul edilme aralıklarında dalgalanmalar görülmekte, kullanım yaygınlığını artırabilmek amacıyla şivesel kamu spotları, afişler ve etkinlikler hazırlanmaktadır.</p> <p>Londra'da düzenlenen Çağrı Merkezi Dünyası Ödülleri'nde (Contact Center World Awards) "Dünyanın en iyisi" seçilen MHRS'nin hasta ve hekim perspektifinden işleyişi ve saptanan sorunların çözümü konularında daha geniş çaplı araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır.</p>
<p>DOI: 10.26809/joa.2018548670</p>	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: Center Physician Appointment System</p>	<p>Today's health services are shaped by a professional management perspective and organizational progress is accelerating. In 2003, with the Health Transformation Program in Turkey, many new applications were introduced. One of the most important applications of the Health Transformation Project is the Center Physician Appointment System.</p> <p>In this research, it is aimed to make evaluations about Center Physician Appointment System by analyzing the news reflected in the media. For this purpose, 13 news were obtained by entering the keyword about Center Physician Appointment System into the Google search engine. As a result of the research, fluctuations are observed in the period of examination of the patients who are examined in the outpatient clinics and in the intervals of admission to the outpatient clinics, in order to increase the prevalence of usage, public spots, posters and activities are prepared.</p> <p>In the Contact Center World Awards held in London, Center Physician Appointment System is chosen as the da best in the world Londra.</p>
<p>DOI: 10.26809/joa.2018548670</p>	

*Bu çalışma 13-15 Aralık 2018 tarihlerinde Çanakkale/TÜRKİYE' de gerçekleşen "2. Uluslararası Rating Academy Kongresi: Farkındalık" temalı kongrede sunulmuş aynı isimli bildirinin gözden geçirilmiş halidir.

1. GİRİŞ

Günümüzün internet ile hızla gelişen ve değişen dünyasında yaşamın her yönü sayısallaşmaya doğru hızla ilerlemektedir. Sağlık alanında hızla artan teknolojik değişimler ve uzmanlaşma, maliyetlerin artışı, toplumdaki demografik değişiklikler ve hastaların artan istekleri gibi pek çok sorunu olan hastanelerin, iş yoğunluğu her geçen gün daha da artmakta ve karmaşık bir hal almaktadır.

Ülkemizde daha etkin ve verimli bir şekilde sağlık hizmetlerine ulaşılabilmesi için 2003 yılında Sağlıkta Dönüşüm Projesi yürürlüğe konulmuştur (Özata, 2009). Sağlık Bakanlığının gerçekleştirdiği bu projeler içerisinde çok kısa sürede yaygınlaşan ve tüm vatandaşlara hizmet sunumunu amaçlayan sistemlerden biri de, Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS)'dir.

Ülkemizde kamu hastanelerinde kuyruk sorununun çözümü için ciddi anlamda atılan ilk adım, 1999 yılında SSK tarafından başlatılan telefonla randevu sistemi ve hekimlere getirilen esnek çalışma planı olmuştur. Daha sonra kamuya bağlı tüm hastanelerin tek çatı altında toplanması ile hastaneler, hastaların telefon, internet v.b. şekillerde randevu alabildikleri randevu sistemleri kurmuşlardır. Bir dönem her hastanenin kendisine ait kurduğu randevu sistemleri ile hizmet devam etmiştir. 26 Mart 2012 tarihinden itibaren ise ülkemizde Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS) uygulamasına geçilmiştir.

Merkezi hekim randevu sistemi, Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında vatandaşların sağlık hizmetine daha kolay erişiminin sağlanması ve hastanelerimizin daha etkin ve verimli şekilde hizmet sunabilmesi için geliştirilmiş bir projedir. Bilindiği üzere, Sağlık Bakanlığı Türkiye'de daha etkin ve verimli bir şekilde sağlık hizmetlerine ulaşılması amacı ile Sağlıkta Dönüşüm Projesini yürürlüğe koymuş ve bu program kapsamındaki çalışmalarını büyük ölçüde gerçekleştirmiştir. Bu programın en önemli çalışmalarından biri de Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) dir (MHRS Projesi Uygulama Kullanım Kılavuzu, 2009).

MHRS'nin temel amacı şudur: "Hastanelerde daha iyi bir kaynak planlanması yapılarak vatandaş/hasta memnuniyetinin artırılması, hastanelerde kuyrukların azaltılması, hastanelerde kaynak kullanımının ve dağıtımının ölçülmesi suretiyle; sağlık hizmetleri sunumunun, verim ve kalitesinin artırılması, MHRS verileriyle, sağlık politikaları geliştirilmesine yardımcı olunmasıdır" (<http://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/content/Vatandas.jsp>, 24.10.2018).

MHRS'nin resmi internet sitesinden, resmi mobil uygulamalarından ve 182 çağrı merkezini arayarak canlı operatörlerden ülkemizdeki tüm kamu sağlık kuruluşlarına randevu alınabilmekte aynı zamanda tedavi olmak istedikleri tıp dalında istedikleri hastane ve hekimin randevusu dolu ise başka bir hastane ve hekime randevu alabilme imkânı bulunmaktadır.

Dünyada bölgesel düzeyde benzer örnekleri bulunmakla beraber, ülke genelinde tek bir merkezden yürütülen ilk hekim randevu sistemidir. Avrupa Birliği'nin kabul ettiği 20 temel kamu hizmetlerinden biri olan MHRS, 81 ilde hizmet vermeye başlamıştır (Yıldızbaşı ve ark, 2016).

Bu çalışmada Google arama motoruna MHRS anahtar kelimesi girilerek elde edilen medyaya yansıyan haberler diyalektiğinde MHRS ile ilgili değerlendirmeler yapılması amaçlanmıştır.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada medyaya yansıyan haberler analiz edilerek MHRS ile ilgili değerlendirmeler yapılması amaçlanmıştır. Bu amaçla Google arama motoruna 'MHRS' anahtar kelimesi girilerek elde edilen 13 haber analize tabi tutulmuştur. Aynı haber farklı medya kaynaklarına yansıdığına bir tanesi dikkate alınmıştır. Haberler incelenerek MHRS uygulamasının geliştirilmesi ve kullanım yaygınlığını artırabilmek amacıyla yapılan etkinlik

çalışmaları, MHRS'nin hasta ve hekim perspektifinden ortaya çıkan sorunları, polikliniklerde bakılan hastaların muayene sürelerinde ve hastaların polikliniklere kabul edilme aralıklarında dalgalanmalar analiz edilmiştir. İncelenen haberler Google arama motoruna yansıyanlar ile sınırlıdır.

3. BULGULAR

Çalışma kapsamında arama motorunda MHRS ile ilgili olan ilk 13 haber analize tabi tutulmuştur. Haberlerin tam metinlerinin uzun olması ve bildiri hacmini aşması nedeniyle özet olarak aşağıda sunulmuştur:

Tablo 1. Haber 1'in İçerik Bilgileri

İl	Manisa
Haber Tarihi/Kaynak	13.02.2018/Hürriyet Gazetesi
Haber Başlığı	Randevusuna geç kalan hasta diş doktorunu bu hale getirdi.
Haber İçeriği	Emine H. isimli diş hastası MHRS üzerinden Manisa Merkez Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi 6. Klinikte görevli diş hekimi Dt. Çağrı Şimşek'e 6 Şubat tarihinde saat 13.00'e randevu almış ancak bu kişi randevu saatinde gelmediğinden, engelli olan sıradaki hastanın tedavisine başlanmıştır. Emine H. isimli hasta 13.19'da polikliniğe başvurmuş olmasına rağmen geri çevrilmemiş ve hastanın tedavisi için aynı güne sıra verilmiştir. Saat 13.30'da hasta ve kocası Tahsin H. ile birlikte klinikte hasta tedavi eden hekime gelerek yüksek sesle saat 13.00 hastası oldukları halde neden tedaviye alınmadıklarını sormuş, hekim de randevu saatinde gelmediklerinden dolayı bir sonraki hastayı aldığını, beklemeleri gerektiğini söylemiş, Tahsin H. Hekimin üzerine yürümesi ve hakaretler savurması üzerine Dt. Çağrı Şimşek tarafından güvenlik çağrılmış ve klinikten çıkarılmaları sağlanmıştır.

MHRS'ye konu olan randevu önceliklerine bakıldığında randevusuna saatinde gelmeyen hasta ve randevu saatinde önce gelen hastaların tedaviye erken alınmaları kargaşaya sebep olmaktadır. Şahin (2013) yapmış olduğu çalışmada hekimlerin %93.3'ünün MHRS uygulamasından memnun olmadıkları ortaya konulmuştur. Bunun nedenleri; hekimlerin sistem konusunda eğitim almamış olmaları, hangi hastalara öncelik vereceklerinin belirtilmemiş olması, randevulu hastaların hekimlerden beklentilerinin daha fazla olması, bu hastaların sabırsız olması, bir randevu ile tüm tedavilerinin yapılacağı beklentileri ile hareket etmeleri, bu randevunun sadece muayene ve tedavi planlanması için olduğunu bilmemeleridir. Akyüz ve diğerleri (2010) tarafından Malatya Devlet Hastanesi'nde yapılan bir çalışmada tedavi olan hastaların memnuniyet düzeyleri çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır. Doktorları da kapsayan çalışanların memnuniyet oranının beklenilenden düşük bulunması, çalışanların memnuniyetinin de göz önüne alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 2. Haber 2'nin İçerik Bilgileri

İl	Türkiye
Haber Tarihi/Kaynak	25.04.2016/ Hürriyet
Haber Başlığı	Herkes 'pazartesi yoğun olur' diye düşününce salı en yoğun gün oldu.
Haber İçeriği	Sağlık Bakanlığı tarafından "Sağlıkta Dönüşüm Projesi" kapsamında hayata geçirilen, Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) kapsamında, kamu hastanelerinden randevu almak için kurulan ALO 182 hattı, geçen yıl yaklaşık 61 milyon kez arandı. Hastaların, 'pazartesi yoğun olur' düşüncesiyle salı gününü tercih etmesi üzerine, muayene için en yoğun günü salı oldu.

MHRS'nin öngöremediği toplumsal alışkanlıklar ve sistem bütünlüğünün sağlanamamasından dolayı bazı günlerde yoğunluk yaşandığı görülmektedir. Toprak (2013) yapmış olduğu araştırmasında; Türkiye' de yapılmış olan inovasyon ve girişimcilik örneği olan MHRS risk değerlendirme mantığından geçirilmediğinde, hastane için, hizmet alan ve hizmet veren bireyler açısından büyük bir tehlike unsuru haline dönüşebileceğine, bu durumda her bir inovasyon süreci, başlı başına bir tehdit unsuru olabileceğine, çalışan ve hasta güvenliğinin sağlanması ve finansal riskleri engelleme amaçlı bu risklerin önüne geçilmesi konuları üzerinde durmuştur.

Tablo 3. Haber 3'ün İçerik Bilgileri

İl	Türkiye
Haber Tarihi/Kaynak	12.09.2013
Haber Başlığı	BU SORUMSUZLUK HASTALARI MAĞDUR ETTİ.
Haber İçeriği	Sağlıkta Dönüşüm Programı çerçevesinde pilot uygulaması 2009'da başlayan ve 26 Mart 2012'den itibaren de tüm Türkiye'de hayata geçen Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS), hastaneyi hastasız, hastaları hastanesiz bıraktı. Günde ortalama 6 milyon işlem gerçekleştirilen MHRS, randevu alıp randevusuna gelmeyen hastalar yüzünden kilitleniyor. Sorun, 15 gün süreli randevu sisteminden randevu alan hastaların, bir başka hastaneden veya özel hastaneden daha yakın tarihe randevu alıp eski randevusunu iptal etmemesinden kaynaklanıyor. MHRS yazılımı, ilçeler arası aynı polikliniğe verilmiş iki ayrı randevuyu engellemediği için, randevusu dolu görünen hastanenin hastasız kalmasına neden oluyor. Hastanelerin poliklinikleri bu nedenle çoğu zaman yüzde 50 kapasiteyle çalışmak zorunda kalıyor.

Tablo 4. Haber 4'ün İçerik Bilgileri

İl	Türkiye
Haber Tarihi/Kaynak	06.08.2012/Habertürk
Haber Başlığı	Bakanlık, randevusuna sadık kalmayan hastalara çare arıyor.
Haber İçeriği	Merkezi Hastane Randevu Sistemi'nden randevu almayı başaran hastaların yüzde 20'si randevusuna gitmeyince gizli hastane kuyruğu oluştu, hastaneler boş kaldı.

Tablo 5. Haber 5'in İçerik Bilgileri

İl	Türkiye
Haber Tarihi/Kaynak	26.06.2018/Habertürk
Haber Başlığı	DOKTORU EKTİK! 4 HASTADAN BİRİ RANDEVUYA GİTMEDİ
Haber İçeriği	Türkiye genelinde 4 hastadan 1'inin MHRS'den aldığı doktor randevusuna gitmediği ortaya çıktı. Sağlıkçılar, gerçekten doktora ihtiyaç duyan hastaların mağdur edildiğini belirterek vatandaşlara, "Gelmiyorsanız iptal edin" çağırısı yaptı.

Tablo 6. Haber 6'nın İçerik Bilgileri

İl	Türkiye
Haber Tarihi/Kaynak	20.04.2009/Medimagazin.com
Haber Başlığı	Randevu aldığı halde muayeneye gitmeyen hastalara kötü haber
Haber İçeriği	Sağlık Bakanlığı, devlet hastanelerindeki yoğunluk ve kilitlenmeyi engellemek için düğmeye bastı. Üst üste randevu aldığı halde tedaviye gitmeyen hastalara başka branşta da olsa bir daha sıra verilmeyecek. Ancak gününden önce randevusunu iptal edenler, aynı kimlik numarasıyla tekrar sıra alabilecek. Yeni uygulamanın amacı, gerçekten tedaviye ihtiyacı olan hastaların mağduriyetini gidermek.

Tablo 7. Haber 7'nin İçerik Bilgileri

İl	Malatya
Haber Tarihi/Kaynak	27.12.2016/Milliyet
Haber Başlığı	MALATYALILAR RANDEVU SİSTEMİNE İLGI GÖSTERMİYOR.
Haber İçeriği	Malatya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreteri Dr. Vahap Boztepe, Malatyalıların randevu sistemine ilgi göstermediğini belirterek, hastanelerde oluşan yoğunluğu azaltmak için vatandaşları Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) kullanmaya davet etti. Malatya İl Sağlık Müdürlüğünde basın toplantısı düzenleyen Malatya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreteri Dr. Vahap Boztepe, Malatya'da sağlık kalitesini artırmak adına yapılacak çalışmalar hakkında bilgiler verdi.

MHRS ile ilgili ortaya çıkan haberlerde içeriklere bakıldığında bu konuda yaşanan bir diğer problem ise randevuya gidilmemesidir. Bu durum sağlık personelinin zamanını verimli kullanmasını engellemekte aynı zamanda da diğer hastaların randevusunu geciktirmektedir. MHRS'nin hastaneyi hastasız, hastaları hastanesiz bıraktığı, MHRS'den randevu almayı başaran hastaların %20'sinin randevusuna gitmediği ve hastanelerde gizli kuyruklara yol açtığı, dört hastadan birinin MHRS'den aldığı randevusuna gitmediği, Sağlık Bakanlığı üst üste randevu aldığı halde tedaviye gitmeyen hastalara yaptırım uygulamayı amaçladığı, Malatya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreteri Malatyalıların MHRS'ye ilgi göstermediğini belirtmektedir.

Tablo 8. Haber 8'in İçerik Bilgileri

İl	Muğla
Haber Tarihi/Kaynak	27.03.2017/Yeni Şafak
Haber Başlığı	MUĞLA ŞİVESİ İLE HASTANEDEN NASIL RANDEVU ALINIR?
Haber İçeriği	Muğla Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği, hastanelerdeki yığılmaları önlemek için 'Merkezi Hekim Randevu Sistemi'ni Muğla şivesi ile daha eğlenceli hale getirerek poliklinik kapılarındaki yoğunluğu azaltmak istiyor. Bu konuda yardım aldığı isim ise oyuncu Gülnihal Demir oldu.

Tablo 9. Haber 9'un İçerik Bilgileri

İl	Adıyaman
Haber Tarihi/Kaynak	06.06.2017/ Yeni Şafak
Haber Başlığı	FUTBOLCULAR SAHAYA MHRS PANKARTI İLE ÇIKTI.
Haber İçeriği	Türkiye Futbol Federasyonu Adıyaman İl Temsilciliği tarafından organize edilen kurumlararası Valilik Kupası Futbol Turnuvasında bu hafta Kahta Devlet Hastanesi ile Adıyaman Eczacılar Takımı karşılaştı. Futbolcular, Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS)'ye dikkat çekmek ve MHRS kullanımını yaygınlaştırmak amacıyla Kahta Devlet Hastanesinin hazırladığı pankart ile sahaya çıktı.

Tablo 10. Haber 10'un İçerik Bilgileri

İl	Adıyaman
Haber Tarihi/Kaynak	19.10.2016/Milliyet
Haber Başlığı	KAHTA'DA MHRS BİLGİLENDİRME AFİŞLERİ ASILDI.
Haber İçeriği	Adıyaman Kamu Hastaneleri Birliği'ne bağlı Kahta Devlet Hastanesi tarafından ilçenin dört bir yanına MHRS bilgilendirme afişleri asıldı. Sağlık Bakanlığına bağlı sağlık kurumlarından randevu almak sureti ile poliklinik hizmeti almayı sağlayan MHRS uygulamasına yönelik Kahta'nın dört bir yanına Devlet Hastanesi tarafından bilgilendirme afişleri asıldı.

Tablo 11. Haber 11'in İçerik Bilgileri

İl	Batman
Haber Tarihi/Kaynak	04.07.2017/Hürriyet
Haber Başlığı	Genel Sekreter Dr. Özkul: Hastane randevu sistemini hutbelerle yaygınlaştırmak istiyoruz.
Haber İçeriği	Batman'da, göreve yeni atanan Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreteri Op. Dr. Sedat Özkul, hastanelerdeki yığılmaları önlemek için Merkezi Hekim Randevu Sistemi'ni (MHRS) yeni çalışmalarla daha yaygın hale getireceklerini söyledi. Dr. Özkul, "İl Müftümüzden bu konuda destek isteyeceğiz. Hutbeler aracılığıyla sistemi tanıtmayı planlıyoruz. Randevu sistemi yaygınlaşırsa hastanelerimizde yoğunluk olmaz" dedi.

MHRS uygulamasının geliştirilmesi için yapılan çalışmalara bakıldığında oyuncular ve şive ile daha eğlenceli hale getirmeyi, futbol etkinliğinde açılan pankart ve MHRS bilgilendirme afişleri ile dikkat çekerek kullanımı yaygınlaştırmayı, hutbeler aracılığı ile sistemi tanıtmayı planlandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 12. Haber 12'nin İçerik Bilgileri

İl	Karabük
Haber Tarihi/Kaynak	14.04.2017/Timeturk.com
Haber Başlığı	HASTANE KUYRUKLARI MHRS İLE BİTTİ.
Haber İçeriği	Karabük Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreteri Op. Dr. İsmail Kara, Merkezi Hastane Randevu Sisteminin (MHRS) başarılı şekilde kullanıldığını belirterek, MHRS kullanımında hatırı sayılır bir yol kat ettiklerini söyledi.

Ülkemizde hastanelerdeki kuyruk sorununa MHRS çözüm olarak geliştirilmiştir. Bu çalışmada incelenen haberlerde MHRS'nin başarılı bir şekilde kullanılması kuyruk sorununu önemli ölçüde azaltmıştır.

Tablo 13. Haber 13'ün İçerik Bilgileri

İl	Türkiye
Haber Tarihi/Kaynak	31.10.2017/AA
Haber Başlığı	MERKEZİ HEKİM RANDEVU SİSTEMİ 'DÜNYANIN EN İYİSİ' SEÇİLDİ
Haber İçeriği	Sağlık Bakanlığınca uygulanan Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS), Londra'da düzenlenen Contact Center World Awards'da (Çağrı Merkezi Dünyası Ödülleri) 'Dünyanın en iyisi' seçildi.

MHRS'nin Contact Center World Awards'ın (Dünya Çağrı Merkezi Ödülleri)'nde Dünyanın En İyisi seçilmesi eksikliklerinin giderilmesi, gelişiminin yaygınlaştırılması yanında iyi bir sistem olduğunun göstergesidir.

İnceleme kapsamındaki haberlerde, sistemin yeni olması nedeniyle yeterli ve kapsamlı olmadığı, farkındalığının henüz istenen düzeye erişmediği görülmekte, MHRS'nin hasta bekleme süresini azalttığı kuyruk sorununu ortadan kaldırdığı ifade edilmektedir.

4.SONUÇ

Türkiye genelinde en çok tercih edilen sistemlerden birisi Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS)'dir. Sistem, vatandaşların Sağlık Bakanlığı'na bağlı 2. ve 3. basamak hastaneler ile ağız ve diş sağlığı merkezleri için Alo 182 hattından Merkezi Hekim Randevu Sistemi'ni arayarak canlı operatörlerden veya web üzerinden kendilerine istedikleri hastane ve hekimden randevu alabilecekleri bir uygulamadır (Kurşun ve Kaygısız, 2018). Genel anlamda sağlıkta dönüşüm programı ile birlikte vatandaşların sistemden memnuniyet düzeyleri artmıştır (Özata, 2009). Buna karşın Bostan ve Çiftçi yaptıkları araştırmada sağlık çalışanlarının, sağlıkta dönüşüm programı uygulamalarını kendileri açısından yeterince pozitif bulmadığını savunmuştur (Bostan ve Çiftçi, 2016). Araştırmada katılımcıların %56'sı sistemden randevu almada problem yaşamadığını ifade ederken , %24'ü problem yaşadığını belirtmiştir. Genel anlamda katılımcılar kolay randevu alabilmekte, istediği hekime ve güne randevu alabilmektedir. Hastaların önceden hekim ve muayene zamanı seçebilmesi hasta memnuniyetini artırmaktadır.

Bu çalışmada incelenen haberlere bakıldığında hastaların MHRS'den randevu alıp gitmemesi hekim, hastane ve randevusuz hastalara sorun oluşturmuştur. Başka çalışmalarda ise Şahin (2013) ve Alagöz(2013), çok geç zamanlara randevu verilmesinin hastaların randevu tarihlerini unutmalarına yol açtığını; telefon, e-posta, kısa mesaj gibi yöntemler ile hatırlatılmasının mümkün olabileceğini ifade etmişlerdir. Alagöz (2013), 2012 yılı sonuna kadar 3.665.297 kişinin randevu aldığını; ancak 2.807.359'unun randevusuna gittiğini belirtmiştir. Hastaların acil durum dışında bir rahatsızlık hissettikleri zaman poliklinik muayenesine gitmesi gereken durumlarda randevu problemi yaşayabilmektedir. Randevusu olmadığında muayene olamayan hastalar ise çözüm bekleyen en önemli sorunlardan biridir (Aydın ve ark., 2010).

Bu çalışmadan da anlaşılacağı üzere Hastane Randevu Sistemlerini basitleştirilmesi, vatandaşların sağlık hizmetine erişimini artırılması ve vatandaşların talep ettikleri zamanda hastanelerden randevu alabilmeleri amacıyla uygulamaya konulan MHRS, bugüne kadar istenileni verememiştir. MHRS randevu sürelerini kısaltılması ve aynı gün için MHRS'den randevu alınabilme imkânının sağlanmasının sistemin etkinliğini arttıracığı düşünülmektedir.

Ülkenin önemli kriterlerinden biri olan sağlık hizmetlerine yapılacak sistematik ve sürekli yatırımla, sistemle ilgili eksiklikler ortada kalkacaktır. Sistemin yeni olması nedeniyle yeterli ve kapsamlı araştırmalar bulunmamaktadır. Sisteme ilişkin problemlerin ortadan kaldırılması ve hekim endişelerinin giderilmesi için, MHRS'nin yeniden düzenlenmesi önerilmektedir. Merkezi hastane randevu sisteminin verimliliğini ölçen daha geniş katılımlı araştırmaların yapılması sistemin daha verimli çalışması açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Akyüz M, Omaç M, Taşlıyan M, Murat E,2010,“Sağlık hizmetlerinde hasta ve çalışan memnuniyet değerlendirilmesi: Malatya Devlet Hastanesinde Bir Alan Çalışması”,11. Uluslararası sağlıkta performans ve kalite kongresi bildiriler kitabı, cilt 1; 389-99.
- Alagöz M., 2013, Kamu Hastanelerinde Kuyruk, Randevu Sistemleri: Merkezi Hastane Randevu Sistemi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Aydın, T., Aydın, A.Ş., Köksal, Ö., Özdemir, F., Kulaç, S., Bulut, M.,2010, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Acil Servisine Başvuran Hastaların Özelliklerinin ve Acil Servis Çalışmalarının Değerlendirilmesi. Akademik Acil Tıp Dergisi, 163-168.
- Bostan, S., Çiftçi, F., 2016, Sağlıkta Dönüşüm Programı Uygulamalarının Hastane Hizmetleri Üzerindeki Değişim Etkisi: Sağlık Çalışanlarının Görüşleri. SDÜ Sağlık Bilimleri Dergisi, 7(2), 1-8
- Kurşun, A., Kaygısız, E.G.,2018, Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) Uygulamalarına Yönelik Memnuniyet Ve Erişilebilirlik Düzeyinin Belirlenmesi, ACU Sağlık Bilimleri Dergisi, 9(4),401-409
- Özata, M., 2009, Sağlık Bakanlığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu Tarafından Yürütülen E-Sağlık Projelerinin Sağlık Hizmeti Sunumuna Etkileri. Journal of Azerbaijani Studies, 444-464.
- Şahin Ş., 2013, Merkezi Hastane Randevu Sistemi Uygulamasının Etkinlik, Farkındalığının, Hasta Bekleme Süresine ve Memnuniyetine Etkisinin Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Toprak, C., 2013. Özel Sağlık Sektöründe İnovasyon: Özel Sağlık Sektöründe İnovasyon ve Finansal Performans İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Yıldızbaşı, E., Öztaş, D., Sanisoğlu, Y., Fırat, H., Yalçın H., Dağ Şeker,E., Doğusan5, A.R., Akçay, M.,2016, Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Merkezi Hekim Randevu Sistemini Kullanan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Ölçülmesi, Ankara Medical Journal, 16(3), 293-302.
- <https://docplayer.biz.tr/568712-Mhrs-projesi-kullanim-kilavuzu-mhrs-projesi-uygulama-kullanim-kilavuzu.html> [Erişim Tarihi:28.10.2018]
- <https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/haberler.xhtml?haberId=8> [Erişim Tarihi:24.10.2018]

