

**MERKEZİ HEKİM RANDEVU SİSTEMİ
ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNERGE**

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönerge; Sağlık Bakanlığına bağlı birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık tesisleri ile ağız ve diş sağlığı merkezleri ve polikliniklerinde, Merkezi Hekim Randevu Sistemi kapsamında verilecek muayene randevusu hizmetlerine ilişkin usûl ve esasları düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönerge, 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin 40 ıncı maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3- (1) Bu Yönergenin uygulanmasında:

- a) AHBS: Aile Hekimliği Bilgi Yönetim Sistemini,
 - b) ASM: Aile sağlığı merkezlerini,
 - c) Bakanlık: Sağlık Bakanlığını,
 - ç) HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemini,
 - d) Hekim çalışma cetveli: Bir hekimin çalışma zamanının tamamını ihtiva eden çalışma programını,
 - e) HSGM: Halk Sağlığı Genel Müdürlüğünü,
 - f) KHGM: Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğünü,
 - g) MHRS: Merkezi Hekim Randevu Sistemini,
 - ğ) Sağlık tesisi: Sağlık Bakanlığına bağlı, ikinci ve üçüncü basamak sağlık kurumları ile ağız ve diş sağlığı merkezlerini ve hastanelerini,
 - h) SBSGM: Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünü,
 - ı) TSM: Toplum sağlığı merkezlerini,
- ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

MHRS Hizmetlerinin Merkezi Koordinasyonu

Görev ve sorumluluklar

MADDE 4- (1) MHRS hizmetlerinin koordinasyonu; SBSGM, KHGM ve HSGM tarafından birlikte gerçekleştirilir. Bu koordinasyon görevinin yerine getirilmesi için ilgili genel müdürlüklerde ve il sağlık müdürlüklerinde "MHRS Hizmet Birimleri" oluşturulur.

(2) SBSGM'nin görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) MHRS hizmetlerinin teknik süreçlerinin takibi, planlanması, yürütülmesi, gelişen ihtiyaçlar doğrultusunda KHGM ile HSGM'nin görüşlerini alarak bakım, onarım ve geliştirme çalışmaları kapsamında teknik yapının oluşturulması, gerekli güncellemelerin yapılması, MHRS süreçlerine ilişkin yazılım ve donanımın temini.

b) KHGM ve HSGM ile işbirliği yaparak, birinci basamakta ve sağlık tesislerinde sunulan sağlık hizmetlerinin MHRS ile entegrasyonun sağlanması kapsamında kullanılacak yazılım ve teknik alt yapının temini.

c) Bakanlığımızın bilgi güvenliği politikaları çerçevesinde MHRS iş ve işlemlerine ait verilerin saklanması ve muhafaza edilmesi, bu verilerin sorumlu hizmet birimlerine ihtiyaçları doğrultusunda raporlanması ve sorumlu hizmet birimlerinin ilgili veri tabanlarıyla entegrasyonu.

ç) Çağrı merkezlerinin kurulması ve işletilmesi faaliyetlerinin yürütülmesi ve denetlenmesi.

(3) KHGM'nin görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Sağlık tesislerinde MHRS kapsamında randevulu poliklinik hizmetlerine ilişkin iş ve işlemlerin takibi.

b) Sağlık tesislerinde hekim çalışma cetvellerinin planlanması, EK-2'de yer alan esaslara göre uygulanması ve polikliniklerde randevulu muayene süreçlerinin takibi.

c) Sağlık tesislerinde MHRS işleyişinde tespit edilen sorunların çözümlenmesi, belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda politikaların geliştirilmesi ve uygulanması.

(4) HSGM'nin görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Birinci basamak sağlık tesisleri ile ASM'lerde MHRS kapsamında randevulu poliklinik hizmetlerine ilişkin iş ve işlemlerin takibi.

b) Birinci basamak sağlık tesisleri ile ASM'lerde hekim çalışma cetvellerinin planlanması, EK-2'de yer alan esaslara göre uygulanması ve polikliniklerde randevulu muayene süreçlerinin takibi.

c) Birinci basamak sağlık tesisleri ile ASM'lerde MHRS işleyişinde tespit edilen sorunların çözümlenmesi, belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda politikaların geliştirilmesi ve uygulanması.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MHRS Hizmetlerinin Yürütülmesi

İlde koordinasyon

MADDE 5- (1) İl sağlık müdürü, MHRS hizmetlerinin planlanması, yürütülmesi, denetlenmesi, raporlanması ve geliştirilmesinden sorumludur.

(2) İl sağlık müdürü, sağlık tesisleri ile ASM ve TSM'lerde görev yapan MHRS sorumlularının MHRS koordinasyon birimlerine bildirilmesinden sorumludur.

(3) MHRS'ye ilişkin süreçler, il sağlık müdürünün sorumluluğunda kamu hastaneleri başkanı ile halk sağlığı başkanı tarafından birlikte yürütülür.

(4) Sağlık tesislerinde; hekim çalışma cetvellerinin EK-2'de tanımlı esaslara uygun bir şekilde sisteme girilmesinin sağlanmasından, randevu alan hastalara verilen hizmetin takibinden, verilerin zamanında ve doğru bir şekilde Bakanlığa bildirilmesinden, kamu hastaneleri başkanı sorumludur.

(5) Birinci basamak sağlık tesisleri ile ASM'lerde; hekim çalışma cetvellerinin EK-2'de tanımlı esaslara uygun bir şekilde sisteme girilmesinin sağlanmasından, randevu alan hastalara verilen hizmetin takibinden, verilerin zamanında ve doğru bir şekilde Bakanlığa bildirilmesinden, halk sağlığı başkanı sorumludur.

Sağlık tesislerinde koordinasyon

MADDE 6- (1) Başhekimin, görev yaptığı sağlık tesisinde MHRS'ye ilişkin görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) MHRS uygulamalarının planlanması, yürütülmesi, denetlenmesi, raporlanması ve geliştirilmesi.

b) Hekim çalışma cetvellerinin sisteme girilmesinin sağlanması, takip edilmesi, çalışma cetvellerinin izin ve görevlendirmeler dikkate alınarak düzenlenmesi, Bakanlığa gönderilen verilerin doğruluğunun kontrolü.

c) Randevulu hastaların randevu saatinde muayene olabilmeleri için gerekli tüm tedbirlerin alınması, hastaların sağlık tesisinden ayrılmadan önce uygun görülen ilk muayene ve kontrol randevularının verilmesine ilişkin süreçlerin planlanması.

ç) EK-2'de yer alan esaslara göre MHRS kapsamında yürütülecek iş ve işlemlerin uygulanması için HBYS'nin yapılandırılması.

(2) Başhekim, görev yaptığı sağlık tesisinde MHRS'ye ilişkin süreçlerin koordinasyonunu sağlamak üzere görevlendireceği başhekim yardımcısının ismini, bağlı bulunduğu il sağlık müdürlüğüne bildirir.

(3) Başhekim yardımcısı, sağlık tesisinin randevu süreçlerinde karşılaşılan sorunlara çözüm bulmakla görevli bir personel görevlendirir.

Birinci basamak sağlık tesisleri ile ASM'lerde koordinasyon

MADDE 7- (1) TSM Sorumlu Hekimi, MHRS uygulamalarının birinci basamak sağlık tesisleri ile ASM'lerde planlanması, yürütülmesi, denetlenmesi ve Bakanlığa gönderilen verilerin doğruluğundan sorumludur. TSM Sorumlu Hekimleri, MHRS'ye ilişkin süreçleri yürütmek üzere görevlendirdiği sağlık personelinin, il sağlık müdürlüğüne bildirir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

MHRS Çalışma Esasları

Entegrasyon

MADDE 8- (1) MHRS süreçlerinin sağlıklı yürütülmesi ile hasta randevu ve muayene bilgilerinin doğru bir şekilde ve zamanında aktarılması için HBYS ve AHBS'lerin Bakanlık MHRS yazılımı ile entegrasyonu, EK-1 ve EK-2'de yer alan hükümler çerçevesinde ilgili sağlık tesisinin MHRS sorumlusu ve TSM Sorumlu Hekimi tarafından sağlanır.

Sürecin işleyişi

MADDE 9- (1) EK-2'de tanımlanan hekim çalışma cetvelleri düzenli olarak hazırlanır ve sisteme girişi sağlanır.

(2) Randevulu hastanın, randevu aldığı hekim tarafından randevu saatinde muayene olması için gerekli tedbirler alınır.

(3) Randevulu hastanın muvafakati olsa dahi alınan randevu bir başkasına devredilemez, randevulu hastanın kendisinin muayene olması gerekir.

(4) Sağlık tesisleri ve TSM'ler, MHRS ile ilgili gerekli eğitimleri tüm personeline verir.

(5) Randevulu hastaları olan hekimin izin talep etmesi veya randevularına icabet etmesine engel bir durumun gelişmesi halinde, randevulu hastaların muayeneleri ya da yeni randevuları EK-2'de yer alan hükümler çerçevesinde değerlendirilir.

Veri mahremiyeti

MADDE 10- (1) MHRS'ye ilişkin tüm süreçlerde, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerine, veri mahremiyeti ile veri güvenliğine riayet edilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM **Çeşitli ve Son Hükümler**

Eklerde değişiklik

MADDE 11- (1) Bu Yönergenin eklerinde, ilgili genel müdürlüğün talebi ve SBSGM'nin onayı ile değişiklik yapılabilir.

Yaptırım

MADDE 12- (1) Bu Yönergede belirtilen usul ve esaslara uyulmadığının Bakanlık tarafından yapılan inceleme sonucunda tespiti halinde ilgililer hakkında mevzuat hükümleri çerçevesinde idari işlem tesis edilir.

Kaldırılan hükümler

MADDE 13- (1) Bu Yönerge ile 31.12.2015 tarihli 'Merkezi Hekim Randevu Sistemi Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönerge' yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 14- (1) Bu Yönerge onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 15- (1) Bu Yönerge hükümlerini Sağlık Bakanı yürütür.

EK-1

1- HBYS ve AHBS ile MHRS entegrasyonu, Tablo 1’de yer alan MHRS web servislerinin kullanımına göre belirlenir.

İşlem	No.	Web Servis Metot İşlem adı
Poliklinik İşlemleri	1	KurumKlinikEkleme
	2	KurumKlinikSilme
	3	KlinikBilgileriSorgulama
Çalışma Cetveli İşlemleri	4	KurumTaslakCetvelEkleme
	5	KurumTaslakCetvelGuncelleme
	6	KurumTaslakCetvelKesinlestirme
	7	KurumTaslakCetvelSilme
	8	KurumTaslakCetvelSorgulama
	9	KurumTaslakCetvelTarihleriGuncelle
	10	KurumKesinCetvelGuncelleme
	11	KurumKesinCetvelSilme
	12	KurumKesinCetvelSorgulama
	Randevu İşlemleri	13
14		RandevuDurumGuncelle
15		RandevuEkleme
16		RandevuIptal
17		RandevuNotuDuzenleme
Devam Eden Randevu İşlemleri	18	RandevuGuncelleme
Sağlık Kurulu İşlemleri	19	SaglikKuruluRandevuUsoidBaglama
İstisna İşlemleri	20	KurumIstisnaEkleme
	21	KurumIstisnaSilme
	22	KurumIstisnaSorgulama
Web Servis Adresi: * http://mhrsws.sagliknet.saglik.gov.tr/PRSC_MHRS_WS?wsdl *https olarak da kullanılmaktadır.		

2- MHRS entegrasyonu kapsamında, HBYS ve AHBS’lerde Tablo 1’de belirtilen ana metotları kullanmak zorunludur. Bu kapsamda tüm MHRS web servis metotları tüketilerek ve aşağıda belirtildiği şekilde kullanılır. Tablo 1’deki servislere karşılık gelen HBYS ve AHBS ara yüzlerinin ideal kullanım şekli aşağıdaki gibidir:

a) HBYS ve AHBS’lerde gerektiğinde kullanılmak üzere, Tablo 1’deki üç farklı poliklinik işleminin yapılabileceği ara yüzler bulunur.

b) “Çalışma Cetveli İşlemleri” periyodik olarak kullanılır ve bunların kullanılma sıklığına sağlık tesisinin yönetimi tarafından karar verilir. HBYS ve AHBS’lerde, Tablo 1’deki dokuz (9) farklı “Çalışma Cetveli İşlemleri” nin yapılabileceği arayüz bulunur.

c) MHRS’nin gereksiz yük altında kalmaması adına HBYS ve AHBS’lerin MHRS ile tamamen entegre olduğu var sayılır, HBYS ve AHBS’de tanımlı hekim çalışma cetveli ile çalışacak yeni bir cetvel MHRS’ye gönderilmez.

EK-2

1. Hekim Çalışma Cetveli: Bir hekimin mesaisindeki tüm programını ihtiva eden bilgilerin MHRS' ye tanımlanması işlemidir.

2. Hekim Çalışma Cetvelinin Sisteme Tanımlanmasına İlişkin Esaslar

2.1. Randevu cetveli, sağlık tesislerinde poliklinik muayene sayısının en az %80'ini, birinci basamak sağlık tesislerinde ve ASM'lerde ise en az %50'sini karşılayacak şekilde oluşturulur.

2.2. Hekim Çalışma Cetveli; "İlk Muayene", "Devam Eden Muayene" ve "Sağlık Kurulu" olmak üzere üç şekilde sisteme tanımlanır.

2.3. İlk muayene cetveli, vatandaşın en erken bir (1) gün, en geç otuz (30) gün sonrasına randevu almasına imkân verecek şekilde planlanır. "Devam Eden Muayene Cetveli" ise aynı gün ve bir (1) yıl sonrasına kadar randevu verilmesine imkân verecek şekilde tanımlanır.

2.4. Poliklinik hizmeti veren her hekim için "İlk Muayene Cetveli", devam eden tedavi süreçleri ve kontrol muayeneleri için de "Devam Eden Muayene Cetveli" tanımlanır.

2.5. Cetvel tanımlaması yapılırken, randevu kapasitesinin en az %70'i "İlk Muayene Cetveli" için, en fazla %30'u ise "Devam Eden Muayene Cetveli" için ayrılır. Sağlık tesislerinin talepleri doğrultusunda polikliniklerin hizmet gerekleri değerlendirilir ve ilgili Genel Müdürlüklerce bu oranlarda değişiklik yapılabilir.

2.6. "Sağlık Kurulu Cetveli" kendi içerisinde "Başvuru Randevusu" ve "Muayene Randevusu" olmak üzere ikiye ayrılır. "Başvuru Randevusu" için Sağlık Kurulu birimine, "Muayene Randevusu" için ilgili kurul hekimlerine cetvel tanımlanır. Sağlık Kurulu muayene randevuları, sağlık tesisi tarafından planlanır.

2.7. Birim zaman içerisinde verilebilecek randevu sayısı KHGM veya HSGM tarafından belirlenir.

2.8. Sağlık tesisi tarafından gerekli görüldüğü durumlarda vatandaşlara, hastaneden ayrılmalarından önce "İlk Muayene", "Kontrol" ve "Sağlık Kurulu" randevularının verilmesi sağlanır.

2.9. Hekimlerin poliklinik hizmeti veremedikleri zaman dilimleri, gerekçesi yazılmak suretiyle, cetvellerde randevuya kapatılır (Kapalı Cetvel).

2.10. Hastalar, ana dal hekimi tarafından muayene edildikten ve tetkik işlemlerinden sonra uygun görülmesi halinde, tıpta ileri uzmanlık gerektiren yan dal poliklinikler için ilgili yan dal polikliniğine sistem üzerinden "Takip Gerektiren Hasta Listesine (Yeşil Liste)" süreli olarak eklenmek sureti ile yönlendirilir. İlgili yan dal hekimi tarafından onaylama işleminden sonra hastaların süresiz olarak listede kalmaları sağlanır.

2.11. Sağlık tesislerinde, poliklinik hizmetlerine dair randevuların MHRS dışındaki kanallar (web, defter kayıt vb.) üzerinden verilmemesi hususunda gerekli tedbirler alınır.

3. Hekim Çalışma Cetvelinin İptal Edilmesi

3.1. Henüz randevu alınmamış hekim çalışma cetvelleri:

- a) Hekimin hastane veya birimi dışında görevlendirilmesi,
 - b) Hekimin bağlı olduğu birimden veya kurumdan ilişkisinin kesilmesi,
 - c) Diğer mücbir sebepler (acil vaka, acil ameliyat, hastalık izni, yakın vefatı, öngörülemeyen hastane dışı görevlendirmeler, kaza veya kurumlarınca kabul edilebilir diğer mazeret vb.)
- ile iptal edilebilir.

4. Randevu Alınmış Hekim Çalışma Cetvelleri

4.1. Hekimin mazereti nedeniyle hekim çalışma cetvelinin iptali durumunda;

- a) Randevu saatine 72 saatten daha fazla bir süre var ise hekim çalışma cetveli sistem üzerinden otomatik olarak kapatılır ve ilgili hastalar bilgilendirilir.
- b) Randevu saatine 72 saatten daha az bir süre kalmış ise ilgili birimin onayı ile hekim çalışma cetveli kapatılır ve ilgili hastalar bilgilendirilir.

4.2. Randevu günü sağlık tesisinde mücbir sebep ortaya çıkarsa, sorumlular tarafından hekim çalışma cetveli kapatılır. Sağlık tesisi tarafından hastaya gerekli bilgilendirme yapılır, hastanın tercihi göre muayene olması ya da yeni randevu alması sağlanır.