

## Araştırma / Research Article



# Hastane randevu sistemlerinin hastalar açısından değerlendirilmesi

## Evaluation of hospital appointment systems for patients

Ramazan Kıraç

Selçuk Üniversitesi, Konya

**Anahtar Kelimeler:**  
Merkezi Hastane Randevu Sistemi,  
Hastane, Randevu Sistemi

**Key Words:**  
Central Hospital Appointment  
System, Hospital, Appointment  
System

**Yazışma Adresi/Address for  
correspondence:**  
Ramazan Kıraç,  
Selçuk Üniversitesi, Konya  
ramazan46k@gmail.com

**Gönderme Tarihi/Received Date:**  
02.08.2019

**Kabul Tarihi/Accepted Date:**  
08.09.2019

**Yayımlanma Tarihi/Published  
Online:**  
06.10.2019

### ÖZET

**Giriş ve Amaç:** Bu araştırmanın amacı hastaların hastane randevu sistemi hakkındaki görüşlerinin değerlendirilmesidir. **Gereç ve Yöntem:** Araştırmanın evrenini Konya il merkezinde bulunan vatandaşlar oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örnekleme, ana kütle içerisinde seçilecek örnek kesimin araştırmacının yargılarına belirlendiği tesadüf olmayan örnekleme yöntemidir. Anket formu vatandaşlara yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmıştır ve 200 anket araştırmaya dâhil edilmiştir. Parlak (2018) tarafından oluşturulan anket formu toplam 33 sorudan oluşmaktadır (1). Anketin ilk bölümünde demografik sorulara, ikinci bölümünde ise randevu sistemlerini ve sağlık hizmetlerini kullanımlarına yönelik sorulara yer verilmiştir. **Bulgular:** Çalışmaya dâhil olanların, %73'ü kadınlar oluşturmaktadır olup %27'si evlidir. Katılımcıların %39,5'i 0-1400 tl, %21'i 1401- 2000 tl, %23,5'i 2001-3000 tl ve %16'sı 3000 tl ve üzeri gelire sahiptir. 69'u 18-25 yaş arası, % 6,5'i 34-41 yaş arası yaş grubundan oluşmaktadır. **Sonuç:** Araştırmaya dâhil olanların %73'ü MHRS'i kullandıklarını belirtirken %24'ü ise hastane bünyesindeki kuyruk sistemini kullandıklarını belirtmişlerdir. MHRS'den randevu alırken en çok tercih ettikleri yöntem incelendiğinde %44,5'i Alo 182 çağrı merkezinden, %35'i MHRS internet sitesinden, %14'ü MHRS mobil uygulamasından aldıklarını belirtmişlerdir. Hastane randevu sistemini yeterli bulanların oranı %62,2'dir. Araştırmada kullanılan randevu sisteminden memnun kalma oranı %79,5'tir. Katılımcıların % 20'si alo 182 müşteri hizmetleri ile iletişim kurmakta zorlandıklarını, %26'sı internette randevu alırken sorun yaşadıklarını, %13'ü MHRS'de istediği branşlardan hizmet alamadıklarını, %16'sı Alo 182'nin ücretli olmasını uygun bulmadığını ve %12'si ise MHRS'de tedavisini sürdürdüğü hekimden randevu alamadığını belirtmiştir.

### ABSTRACT

**Introduction and purpose:** The aim of this study was to evaluate patients' opinions about hospital appointment system. **Materials and Methods:** The population of the study consists of citizens in the city center of Konya. Easy sampling method was used in the study. Easy sampling is a non-random sampling method in which the sample to be selected from the main mass is determined by the researcher's judgments. The questionnaire was applied to citizens by face-to-face interview method and 200 questionnaires were included in the study. The questionnaire which was prepared by Parlak (2018) consists of a total of 33 questions (1). The first part of the questionnaire included demographic questions and the second part included questions about the use of appointment systems and health services. **Results:** 73% of the participants were women and 27% were married. 39.5% of the participants have 0-1400 tl, 21% of 1401-2000 tl, 23.5% of 2001-3000 tl and 16% of 3000 tl and above. 69 of them are between 18-25 years and 6.5% are between 34-41 years. **Conclusion:** 73% of the participants stated that they were using MHRS, while 24% stated that they used the queuing system within the hospital. When the most preferred method of making an appointment with MHRS was examined, 44.5% stated that they received from Alo 182 call center, 35% from MHRS website and 14% from MHRS mobile application. The rate of those who find the hospital appointment system adequate is 62.2%. The rate of satisfaction with the appointment system used in the research is 79.5%. 20% of the participants had difficulty in communicating with alo 182 customer services, 26% had problems in making an appointment on the internet, 13% did not receive services from the branches they wanted in MHRS, 16% did not find it appropriate to pay Alo 182 and% 12 of them stated that they could not make an appointment with the physician who was continuing their treatment in MHRS.

### GİRİŞ

Bilimsel ve teknolojik alandaki hızlı değişim ve gelişimler her sektörü etkilediği gibi sağlık sektörünü de etkilemiş ve büyük değişimler yaratmıştır. Sağlık alanındaki gelişmeler ve değişimler hastaların beklenti ve isteklerini arttırmıştır. Gelişen ve değişen teknoloji, uzmanlaşma, maliyetlerin artışı ve bunun yanında hastaların

isteklerinin de artması hastanelerin iş yoğunluğunu arttırmaktadır (2). Bu iş yoğunluğunun hastane yönetiminin işini zorlaştırmaktadır. Yöneticilerin belirledikleri hedeflerine ulaşması için maddi kaynaklarını ve insan kaynaklarını etkili bir şekilde kullanması gerekmektedir. Yöneticilerin bu hedeflere ulaşırken kullandıkları bilgi ve yönetim sisteminin hatasız olması gerekmektedir (3). Hastalara daha kaliteli ve daha hızlı sağlık hizmeti

sunabilmek için iyi bir bilgi sistemi alt yapısının olması gerekmektedir (4). Hastaların zamanında sağlık hizmetlerine gelmesi ve zamanında hizmet alması hem hasta hem de sağlık kuruluşları açısından önemlidir. Sağlık hizmetine erişimin kolaylaştırmak, kaliteli ve çağdaş sağlık hizmetlerini adil ve hakkaniyetli bir şekilde halka sunmak, yüksek sağlık giderlerine karşı etkin mali koruma sağlayan ve finansal olarak sürdürülebilir bir sistem kurmak amacıyla 2003 yılında Sağlıkta Dönüşüm Projesi yürürlüğe konulmuştur (5,6,7). Bu programın amaçlarından biride daha hızlı hizmet almak için oluşturulmuş Merkezi Hastane Randevu Sistemidir (MHRS)'dir. Kuyruk sisteminin yanında merkezi hastane randevu sistemi de kullanılmaktadır.

MHRS; vatandaşların Sağlık Bakanlığına bağlı hastaneler ile ağız ve diş sağlığı merkezleri ve aile hekimlerine Alo182 arayarak canlı operatörlerden, web üzerinden ya da MHRS mobil uygulamasından kendilerine istedikleri hastane ve hekimden randevu alabilecekleri bir sistemdir (8). Hastanelerde muayene öncesi gereksiz bekleme ortadan kaldırılması, hastane içerisindeki yoğunluğun azaltılması ve daha sakin bir ortam hazırlanması MHRS'nin temel hedefidir. 2017-2018 yılında toplam randevu sayısı 125 milyona ulaşmıştır (9). MHRS, hastaların randevularına zamanında gelmelerini sağlamak ve bu durum da hasta ve sağlık kuruluşları için önem arz etmektedir (10). 2012 yılından bu güne MHRS projesi ile hastane önlerindeki kuyrukların azaldığı, hasta, hekim ve hastanenin zamanını daha iyi kullandığı öte yandan sağlık personeli istihdamı, tıbbi teçhizat ihtiyaçlarının belirlenmesi ve sağlık politikalarının yönlendirilmesinde karar vericilere katkı sağladığı belirtilmektedir (11). MHRS, temel sağlık hizmetlerinin karşılanmasına Sağlık Bakanlığı, hastaneler, hekimler ve vatandaşları bir arada görmekte ancak her birine farklı özellikler sunan ayrı ekran modüllerinde modern ve basit randevu süreçleri sağlamaktadır (12). Daha önce EMEA (Avrupa, Orta Asya ve Afrika) bölgesinin "Best Outsourcing Partnership" (En İyi Dış Kaynak Ortaklığı) kategorisinde 2017 yılı birincisi olan MHRS, şimdi de kıtalararası dünya birinciliğini elde etti (9).

Sağlık kurumlarının etkili ve verimli çalışması, doğrudan ve dolaylı olarak maliyetleri etkilemesi açısından önemli olan randevu sistemi bu araştırmanın konusu olmuştur. Araştırmanın amacı randevu sisteminin hastalar açısından değerlendirilmesidir. Ayrıca araştırmada hastaların randevu istemi hakkındaki görüş ve düşüncelerine yer verilerek tartışılmıştır.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın evrenini Konya il merkezinde bulunan vatandaşlar oluşturmaktadır. Araştırma örnekleme olarak kolayda örnekleme kullanılmıştır. Kolayda

örnekleme, ana kütle içerisinde seçilecek örnek kesimin araştırmacının yargılarına belirlendiği tesadüfi olmayan örnekleme yöntemidir. Anket formu vatandaşlara yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmıştır ve 200 anket araştırmaya dâhil edilmiştir. Parlak (2018) tarafından oluşturulan anket formu toplam 33 sorudan oluşmaktadır (1). Anketin ilk bölümünde demografik sorulara, ikinci bölümünde ise randevu sistemlerini ve sağlık hizmetlerini kullanımlarına yönelik sorulara yer verilmiştir. Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak tanımlayıcı istatistiksel metotlara (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) yer verilmiştir.

## BULGULAR

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Katılımcılara Ait Demografik Veriler

	Sayı(n)	Yüzde(%)
Yaş		
18-25	138	69,0
26-33	20	10,0
34-41	13	6,5
42 ve üstü	28	14,0
Cinsiyet		
Kadın	146	73,0
Erkek	54	27,0
Eğitim Durumunuz		
İlkokul	20	10,0
Lise	28	14,0
Üniversite	152	76,0
Çalışma durumu		
Evet	50	25,0
Hayır	150	75,0
Toplam	200	100
Gelir		
1400 TL ve altı	79	39,5
1401-2000	42	21,0
2001-3000	47	23,5
3000 TL ve üzeri	32	16,0
Medeni durumunuz		
Evli	54	27,0
Bekâr	146	73,0
İkamet		
İl merkezi	82	41,0
İlçe merkezi	67	33,5
Köy(Mahalle)	51	25,5
Toplam	200	100

Tablo 1'e göre araştırmaya katılan katılımcıların %69'u 18-25 yaş arası, % 6,5'i 34-41 yaş arası yaş grubundan oluşmaktadır. Çalışmaya dâhil olanların, %73'ü kadınlar oluşturmakta olup %27'si evlidir. Eğitim durumuna bakıldığında; %10 ilkököl mezunu, %14'ü lise mezunu, %76'sı üniversite mezunudur. Katılımcıların %39,5'i

Tablo 2. Katılımcıların Randevu ve Kuyruk Sistemlerine İlişkin Bulguların Dağılımı

	Sayı(n)	Yüzde(%)
<b>Hangi Randevu Sistemini Kullandınız?</b>		
Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS)	146	73,0
Hastane Bünyesindeki Kuyruk Ve Randevu Sistemi	48	24,0
Diğer	6	3,0
<b>Hastaneye Gelmeden Önce Randevu Alınabildiğini Biliyor musunuz?</b>		
Evet	179	89,5
Hayır	21	10,5
<b>Sağlık Hizmeti Sunumunda Hastane Randevu Sistemlerini Yeterli Buluyor Musunuz?</b>		
Evet	124	62,0
Hayır	76	38,0
<b>Kullandığınız randevu sisteminden memnun kaldınız mı?</b>		
Hiç memnun değilim	9	4,5
Memnun değilim	32	16,0
Az memnunum	55	27,5
Memnunum	73	36,5
Çok memnunum	31	15,5
<b>Tekrar muayene olmak isterseniz hangi randevu kullanmak istersiniz?</b>		
Bir önceki randevumdaki gibi MHRS'yi kullanırım	133	66,5
Bir önceki randevumdaki gibi hastane randevu sistemini kullanırım	49	24,5
Bir önceki randevumdan farklı olarak MHRS'yi kullanırım	17	8,5
Bir önceki randevumdan farklı olarak hastane randevu sistemini kullanırım	1	0,5
<b>MHRS'yi neden tercih etmediniz?</b>		
MHRS'yi bilmiyorum	24	12,0
MHRS'den telefon ile randevu alamadım	13	6,5
MHRS online randevu yöntemlerini kullanamıyorum	8	4,0
Hastane randevu sistemini MHRS'den daha kullanışlı buluyorum	16	8,0
Diğer	7	3,5
<b>Randevunuzu kaç gün içinde alabiliyorsunuz?</b>		
Aynı gün içerisinde	66	33,0
1-3 gün	55	27,5
4-7 gün	43	21,5
8-14 gün	18	9,0
15 ve üzeri	18	9,0
<b>Randevunuzu kim alıyor?</b>		
Kendiniz	161	80,5
Bir yakınınız(aile üyesi,arkadaş vs.)	31	15,5
Diğer	8	4,0
<b>Muayene olmak için ne kadar süre bekliyorsunuz?</b>		
1-15 dk	64	32,0
16-30 dk	52	26,0
31-59 dk	21	10,5
1 saat ve üzeri	27	13,5
<b>Randevu Sistemlerini Nasıl Öğrendiniz?</b>		
Bir Yakınımdan	67	33,5
Hastane Çalışanlarından	31	15,5
Sosyal Medyadan	50	25,0
Kurumsal Tanıtım İle(Broşür, Afiş Vs.)	28	14,0
Diğer	24	12,0
<b>TOPLAM</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

0-1400 tl, %21'i 1401- 2000 tl, %23,5'i 2001-3000 tl ve %16'sı 3000 tl ve üzeri gelire sahiptir. Çalışma durumuna bakıldığında % 25'i çalışmakta, %75'i ise çalışmamaktadır. İkamet olarak incelendiğinde %41'i il merkezinde, %33,5'i ilçe merkezinde ve %25,5'i ise köyde yaşamaktadır.

Tablo 2'de görüldüğü üzere araştırmaya dâhil olanların randevu ve kuyruk sistemlerine ilişkin bulgular verilmiştir. Araştırmaya dâhil olanların % 73'ü MHRS'i kullandıklarını belirtirken %24'ü ise hastane bünyesindeki kuyruk sistemini kullandıklarını belirtmişlerdir. Tekrar muayene olmak isterseniz hangisini tercih edersiniz sorusuna, %66,5'i MHRS yanıtını vermiştir. Randevu sistemini nerden öğrendiniz sorusuna verilen cevaplara bakıldığında, %33,5'i bir yakınından, %15,5'i hastane çalışanlarından, %25'i sosyal medyadan, %14'ü kurumsal tanıtım (Broşür, Afiş vs.) ve %12'si ise diğer faktörlerden öğrendiklerini belirtmişlerdir. Hastaneye gelemeden önce randevu alınabildiğini bilenlerin oranı %89,5'tir. Randevu sistemini yeterli buluyor musunuz sorusuna verilen cevaplara bakıldığında, %62'si yeterli olduğunu belirtmişlerdir. MHRS randevu sistemini

tercih etmeyenlerin %12'si MHRS'i bilmediğini, %6,5'i telefonda randevu alamadığını, %4'ü online randevu alamadığını, %8'i ise kullanışlı bulmadığını ve %3,5'i ise diğer sebeplerden dolayı olduğunu belirtmişlerdir. Kullanılan randevu sisteminin memnuniyet düzeyi incelendiğinde, %20,5'i memnun olmadığını %79,5'i ise memnun olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların %33'ü aynı gün içinde, % 27,5'i 1-3 gün içinde, %21,5'i 4-7 gün içinde, %9'u 8-14 gün içinde ve %9'u ise 15 ve üzeri gün içinde randevu alabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların %80,5'i randevularını kendileri tarafından alındığını belirtmişlerdir. Muayene olmak için ne bekleme süresine bakıldığında, %32'si 1-15dk, %26'sı 16-30dk, %10,5'i 31-59dk ve %13,5'i ise 1 saat ve üzeri beklediklerini belirtmişlerdir.

Tablo 4'de görüldüğü üzere katılımcıların randevu durumu ile ilgili bilgiler verilmiştir. Araştırmaya dâhil olanların %79'u hastaneye gelmeden önce randevu alabildiğini fakat %65,5'i randevu saatinde muayene olabildiğini belirtmişlerdir. Randevu ile ilgili bir sorun yaşayanların oranı %24'tür. Randevu aldığı halde hastaneye gelmeyenlerin oranı %40,5'tir. Hastaneye

Tablo 3. Randevu Sistemlerinde Oluşan Durumlar

	Sayı(n)	Yüzde(%)
Hastaneye Gelmeden Önce Randevu Aldınız mı?		
Evet	158	79,0
Hayır	42	21,0
Randevu Saatinizde Muayene Olabiliyor musunuz?		
Evet	131	65,5
Hayır	69	34,5
Randevunuzla İlgili Bir Sorun Yaşadınız mı?		
Evet	48	24,0
Hayır	152	76,0
Randevu Aldığınız Halde Hastaneye Gelmediğiniz Oldu mu?		
Evet	81	40,5
Hayır	119	59,5
Evet İse Neden Hastaneye Gelmediniz?		
Randevum Olduğunu Unuttum	27	13,5
Randevu Uzak Bir Tarihe Verildiği İçin Daha Farklı Yöntemlere Yöneldim	35	17,5
Randevumun Hekim Kaynaklı İptal Edildiği Bildirildi	7	3,5
Diğer	13	6,5
Hastaneye Gelmenize Rağmen Muayene Olamadığınız Bir Durumla Karşılaştınız mı?		
Evet	34	17,0
Hayır	166	83,0
Evet İse Neden Muayene Olmadınız?		
Muayene için hastaneye geldiğimde hekim hastanede yoktu	10	29,4
Aynı randevu saati birden çok hastaya verilmişti	4	11,7
Randevu aldıktan sonra hastane sisteminden kaynaklı teknik bir sorundan dolayı muayene olamadım	10	29,4
Randevu saatim dışında geldiğim için randevum iptal edildi	10	29,4
<b>TOPLAM</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Tablo 4. Randevu Sistemlerinin Memnuniyet Durumları

	Sayı(n)	Yüzde(%)
MHRS randevusu alırken en çok tercih ettiğiniz yöntem hangisidir?		
ALO 182 çağrı merkezi	89	44,5
MHRS internet sitesi	70	35,0
MHRS mobil uygulaması	28	14,0
Diğer( belirtiniz)	13	6,5
MHRS'de aşağıdaki durumlardan en çok hangisinden memnun kalmadınız?		
Alo 182 müşteri temsilcisi ile iletişim kurarken zorlanıyorum(kaba, ilgisiz vs.)	40	20,0
İnternette randevu alırken sorun yaşıyorum.	52	26,0
MHRS' de istediğim branşlardan randevu alamıyorum.	26	13,0
Alo 182 randevu hattının ücretli olmasını uygun bulmuyorum.	32	16,0
MHRS' de istediğim veya tedavimi sürdüren hekime randevu alamıyorum.	24	12,0
Diğer(Belirtiniz)	26	13,0
MHRS'de aşağıdaki durumlardan en çok hangisinden memnun kaldınız?		
MHRS'de mobil uygulamanın bulunması ekstra bir kolaylık sağlıyor.	51	25,5
MHRS hekim seçme özgürlüğümü artırıyor.	57	28,5
MHRS gereksiz beklemleri azaltıyor.	50	25,0
Eşit ve adaletli bir sağlık hizmeti sunumu sağlıyor.	25	12,5
Diğer	17	8,5

gelmeyenlerin %13,5 randevuyu unuttuğunu ve %17,5'i ise randevunun uzak bir tarihte olmasından dolayı gitmediğini belirtmişlerdir. Hastaneye geldiği halde muayene olmadığını belirtenlerin oranları %17'dir. Nedeni sorgulandığında; %29,4'ü hekimin hastanede olmadığını, %11,7'si aynı randevunun birden çok hastaya verildiğini, %29,4'ü hastaneden kaynaklı teknik bir sorun olduğunu ve %29,4'ü ise randevu saati dışında hastaneye gittiğini belirtmiştir.

Araştırmaya dahil olanların en çok tercih ettiği yöntem incelendiğinde, %44,5'i Alo 182 çağrı merkezinde, %35'i MHRS internet sitesinden, %14'ü MHRS mobil uygulamasından, ve %6,5'ise diğer yöntemlerden randevu aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %20'si alo 182 müşteri hizmetleri ile iletişim kurmakta zorlandıklarını, %26'sı internette randevu alırken sorun yaşadıklarını, %13'ü MHRS'de istediği branşlardan hizmet alamadıklarını, %16'sı Alo 182'nin ücretli olmasını uygun bulmadığını ve %12'si ise MHRS'de tedavisini sürdürdüğü hekime randevu alamadığını belirtmiştir. MHRS siteminin memnun olduğunuz durumlar incelendiğinde, katılımcıların %25,5'i MHRS'de mobil uygulamanın olması ekstra kolaylık sağladığını, %28,5'i hekim seçme özgürlüğünü arttırdığını, %25'i gereksiz beklemleri azalttığını ve %12,5'i ise eşit ve adaletli bir sağlık hizmeti sunumu sağladığını belirtmiştir.

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma vatandaşların randevu sistemleri hakkında ne kadar bilgi sahibi olduklarını, memnuniyet düzeylerini ve randevu sistemlerinin sağlık hizmetleri erişiminde ne kadar yarar sağladığını değerlendirmek amacıyla yapılan çalışmadır. Çalışmaya dâhil olanların, %73'ü kadınlar oluşturmaktadır olup %27'si evlidir. Eğitim durumuna bakıldığında; %10 ilköğretim mezunu, %14'ü lise mezunu, %76'sı üniversite mezunudur. Katılımcıların %39,5'i 0-1400 tl, %21'i 1401- 2000 tl, %23,5'i 2001-3000 tl ve %16'sı 3000 tl ve üzeri gelire sahiptir. Çalışma durumuna bakıldığında %25'i çalışmakta, %75'i ise çalışmamaktadır. İkamet olarak incelendiğinde %41'i il merkezinde, %33,5'i ilçe merkezinde ve %25,5'i ise köyde yaşamaktadır.

Araştırmaya dâhil olanların %73'ü MHRS'i kullandıklarını belirtirken %24'ü ise hastane bünyesindeki kuyruk sistemini kullandıklarını belirtmişlerdir. Tekrar muayene olmak isteyenlerin %66,5'i MHRS tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Bu sonuçlar bize MHRS siteminin kullananların oranlarının yüksek olduğunu göstermektedir. Parlak (2018) yılında yapılan çalışmada %82,2'si MHRS sistemini kullandıklarını belirtirken %17,8'inde hastane randevu ve kuyruk sistemlerinden sıra aldığı belirtilmiştir (1). Yıldızbaşı ve ark (2016) tarafından yapılan araştırma %80 oranında sistemi kullandıklarını belirtmişlerdir (2). Pekgörmeye ark

(2017) tarafından yapılan araştırmada bu oran %49,9'dur (13). Bu araştırmada katılımcıların büyük çoğunluğu (%66,5) tekrar muayene olmak istediklerinde MHRS'yi tercih edeceklerini belirtmişlerdir. MHRS'den randevu alırken en çok tercih ettikleri yöntem incelendiğinde %44,5'i Alo 182 çağrı merkezinden, %35'i MHRS internet sitesinden, %14'ü MHRS mobil uygulamasından aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcılar genel itibari ile telefonla randevu almayı tercih etseler de randevu alırken bir takım sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Telefonla randevu alırken %20 oranında müşteri temsilcisi ile iletişim kurmadıklarını ve %16'ı oranında ücretli olmasından yakınmaktadırlar.

Araştırmaya dâhil olanların randevu sistemini, %33,5'i bir yakınından, %15,5'i hastane çalışanlarından, %25'i sosyal medyadan, %14'ü kurumsal tanıtım (Broşür, Afiş vs.) ve %12'si ise diğer faktörlerden öğrendiklerini belirtmişlerdir. Parlak (2018) tarafından yapılan araştırmada %44'ünün bir yakınından, %24,8'inin sosyal medyadan, %14,5 hastane çalışanlarından, %14'ünün kurumsal tanıtım ile ve %2,7'sinin diğer yöntemlerle randevu sistemlerini öğrendiği tespit edilmiştir (1). Randevu sisteminin duyulması ve etkili bir şekilde kullanılması hastaların işini kolaylaştırmaktadır. Şahin (2013) tarafından yapılan araştırmada %28,5 oranında arkadaşlarından, %23,5 oranında TV ve sosyal medyadan, %25,5 oranında hastaneden ve sağlık personelinden ve %22,5 oranında ise diğer yollardan öğrendiğini belirtmiştir (14). Hastaneye gelemeden önce randevu alınabildiğini bilenlerin oranı %89,5'tir.

Hastane randevu sistemini yeterli bulanların oranı %62,2'dir. Parlak (2018) tarafından yapılan araştırmada bu oran %72'dir (1). Genel itibari ile bakıldığında hastane randevu sistemlerinin yeterli olduğu düşünülmektedir. Acar (2005) tarafından yapılan araştırmada randevu sistemini %65 oranında çok iyi ve iyi olarak değerlendirmiştir (15). Araştırmada kullanılan randevu sisteminden memnun kalma oranı %79,5'tir. Literatürde yapılan birçok araştırmada kullanılan randevu sisteminden memnuniyet düzeyi yüksek bulunmuştur. Karahan ve Gürpınar (2008)'in araştırmasında %89, Şahin (2013)'in araştırmasında %87, Bostan ve Yıldırım (2016)'in araştırmasında %60, Kaya ve ark. (2017)'nin araştırmasında %66 ve Pekkör ve ark. (2017)'nin araştırmasında %89 memnuniyet düzeyi tespit edilmiştir (16,14,17,18,13).

Katılımcıların %33'ü aynı gün içinde, % 27,5'i 1-3 gün içinde, %21,5'i 4-7 gün içinde, %9'u 8-14 gün içinde ve %9'u ise 15 ve üzeri gün içinde randevu alabildiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların %80,5'i randevularını kendileri tarafından alındığını belirtmişlerdir. Muayene olmak için ne bekleme süresine bakıldığında, %32'si 1-15dk, %26'sı 16-30dk, %10,5'i 31-59dk ve %13,5'i ise 1

saat ve üzeri beklediklerini belirtmişlerdir. Araştırmaya dâhil olanların %79'u hastaneye gelmeden önce randevu alabildiğini fakat %65,5'i randevu saatinde muayene olabildiğini belirtmişlerdir. Bu oran bize hastaların randevu saatinde muayene olanların oranı ile genel itibari ile randevu sisteminden memnun kalanların oranının birbirine yakın olduğunu göstermektedir. Dolayısı ile randevu saati ne kadar gecikirse, memnuniyet düzeyi de o kadar düşmektedir.

Randevu ile ilgili bir sorun yaşayanların oranı %24'tür. Randevu aldığı halde hastaneye gelmeyenlerin oranı %40,5'tir. Bu oranın yüksek olma nedenlerini incelediğimizde; %13,5'inin randevusunu unuttuğunu, %17'sinin randevu saatinin uzak bir tarih olduğunu görülmektedir. Hastalar hastaneye geldiği halde %17 oranında muayene olamadığını belirtmişlerdir. Bunun nedeni incelendiğinde; %29,4'ü hekimin hastanede olmadığını, %11,7'si aynı randevunun birden çok hastaya verildiğini, %29,4'ü hastaneden kaynaklı teknik bir sorun olduğunu ve %29,4'ü ise randevu saati dışında hastaneye gittiğini belirtmiştir. Randevu aldığı halde hastaneye gitmemek aslında ihtiyacı olan hastanın randevu almasını engellemektedir. Bu engelleme ise hastaların daha uzak bir tarihe randevu almasını sebep olmaktadır. Bu durumda farklı arayışlar içine girmeye mecbur bırakmadır.

Merkezi hastane randevu sistemini %44,5'i Alo 182 çağrı merkezinden, %35'i MHRS internet sitesinden, %14'ü MHRS mobil uygulamasından ve %6,5'ise diğer yöntemlerden randevu aldıklarını belirtmişlerdir. Genellikle MHRS sistemini Alo 182 çağrı merkezi tercih edilmiştir. Nedeninin ise çoğu yerde internetin yaygın olmaması ve belirli yaşta kişiler dijital okuryazarlık düzeyinin düşük olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca telefonla iletişime geçmenin daha kolay olması bu sonucu doğrular. Parlak (2018)'in yaptığı araştırma %52, Yıldızbaşı ve ark. (2016) tarafından yapılan araştırmada %77 ve Kurşun ve Kaygısız (2018)'in çalışmasında %53 olduğu görülmektedir (2,19).

Katılımcıların % 20'si alo 182 müşteri hizmetleri ile iletişim kurmakta zorlandıklarını, %26'sı internetten randevu alırken sorun yaşadıklarını, %13'ü MHRS'de istediği branşlardan hizmet alamadıklarını, %16'sı Alo 182'nin ücretli olmasını uygun bulmadığını ve %12'si ise MHRS'de tedavisini sürdürdüğü hekimden randevu alamadığını belirtmiştir. MHRS sisteminin memnun olduğunuz durumlar incelendiğinde, katılımcıların %25,5'i MHRS'de mobil uygulamanın olması ekstra kolaylık sağladığını, %28,5'i hekim seçme özgürlüğünü arttırdığını, %25'i gereksiz bekleme sürelerini azalttığını ve %12,5'i ise eşit ve adaletli bir sağlık hizmeti sunumu sağladığını belirtmiştir.

Araştırmada görüldüğü üzere merkezi hastane randevu sisteminin bir takım eksiklikleri olsa da genel itibari ile hastaların işini kolaylaştırdığı görülmektedir. Hastaların gereksiz yere zaman harcamasını ve bunun için katlandıkları maliyetleri azalttığı görülmektedir. Bu araştırmanın daha geniş bir örneklemde ve Türkiye geneli yapılması araştırmanın etkinliği açısından önemlidir.

## KAYNAKÇA

1. Parlak Ş. (2018). Hastane randevu sistemlerinin hastalar açısından değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, (3):63-79.
2. Yıldızbaşı E., Öztaş D., Sanisoğlu Y., Fırat H., Yalçın N., Şeker E.D., Akçay M., (2016). Bir eğitim ve araştırma hastanesinde merkezi hekim randevu sistemini kullanan hastaların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi. Ankara Medical Journal. 16 (3): 293-302.
3. Yılmaz, M., Demirkan, A. E. (2012). Hastane yönetim ve bilgi sisteminin kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi. International Journal of Informatics Technologies, 5(3): 19-28.
4. Terlemez B., Şahin D., Dilek F. (2014). Namık Kemal Üniversitesi sağlık uygulama ve araştırma merkezindeki tıbbi sekreterler ve idari personelin bilgi ve arşiv sistemleri hakkındaki düşünceleri. EJOVOC: Electronic Journal of Vocational Colleges, 4(3): 364-378.
5. Özata M. (2009). Sağlık Bakanlığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından yürütülen e-sağlık projelerinin sağlık hizmeti sunumuna etkileri. Journal of Azerbaijani Studies, 444-464.
6. Bostan S., Çiftçi, F. (2016). Sağlıkta dönüşüm programı uygulamalarının hastane hizmetleri üzerindeki değişim etkisi: sağlık çalışanlarının görüşleri, SDÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 7 ( 2): 1-8.
7. Elbek O., Adaş E.B. (2009). Sağlıkta Dönüşüm: eleştirel bir değerlendirme. Türkiye Psikolojik Yatırı Derneği Bülteni 12 (1): 33-44.
8. Sağlık Bakanlığı 2019. <https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/hakkimizda.xhtml>.
9. Kamu Hastaneler Genel Müdürlüğü (2018). Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Verimlilik ve Kalite Uygulamaları Daire Başkanlığı 2018 Raporu.
10. Yüce, Y.K., Sümen E., Bozkurt S., Aktaş A., Zayım N., Bilge U. (2006). Kısa mesaj ile randevu hatırlatma sistemi. III. Ulusal Tıp Bilişimi Kongresi, 81-86.
11. Kerman G. (2014). MHRYS'ye bakış. Merkezi Hekim Randevu Sistemi Dergisi 1: 233-46.
12. Tartan H. (2014). Teknik açıdan merkezi hekim randevu sistemi. Merkezi Hekim Randevu Sistemi Dergisi 1: 9-18.
13. Pekgör S., Eryılmaz MA., Solak İ., Pekgör A., Yaka H., Kaya İFK., Koç M. (2017). Evaluation of factor saffecting the use of the central physician appointment system. Southern Clinics of Istanbul Eurasia. 28(3): 204-211.
14. Şahin Ş.(2013). Merkezi hastane randevu sistemi uygulamasının etkinlik, farkındalığının, hasta bekleme süresine ve memnuniyetine etkisinin ağız ve diş sağlığı merkezinde değerlendirilmesi. Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul (3),(14).
15. Acar M. (2005). Kuyruk ve randevu sistemleri: hastane poliklinik hizmetlerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü,(6).
16. Karahan A., Gürpınar K. (2009). Hastanelerde kuyruk ve randevu sisteminin etkinliği üzerine bir araştırma: Afyon devlet hastanesi örneği. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 9(17): 155-172.
17. Bostan S., Yıldırım A. (2016). Comparison between the queuing system and appointment system in hospitals. Journal of International Health Sciences and Management. 2(2): 26-30.
18. Kaya SD., Maimaiti N., Gorkemli H.(2017). Assessing patient satisfaction with obstetrics and gynaecology clinics/out patient department in University Hospital Konya, Turkey. International Journal of Research In Medical Sciences, 5(9): 3794-3797.
19. Kurşun A, Kaygısız EG.(2018). Merkezi hekim randevu sistemi (MHRYS) uygulamalarına yönelik memnuniyet ve erişilebilirlik düzeyinin belirlenmesi. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi,9(4):401-409.