



Türk Tabipleri Birliği

Turkish Medical Association

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK BİLGİ SİSTEMLERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Bilkent Yerleşkesi Üniversiteler Mah.
Dumlupınar Bulvarı 6001. Cad.
No:9 Çankaya ANKARA

447/2018

27.02.2018

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK BİLGİ SİSTEMLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NE,
ANKARA

Konu : Hekimlerin hastalar tarafından e - Nabız sisteminde puanlanması

Türk Tabipleri Birliğine ve tabip odalarına gelen çok sayıda başvuruda, Sağlık Bakanlığı tarafından hizmet verilen e-nabız isimli internet bilgi sisteminde hastanın, hizmet aldığı hekimlerle ilgili olarak “Değerlendirme” ve “Puanla” adıyla *yıldız verilmesi* ve yorum yapılmasına olanak sağlandığı belirtilmektedir.

Söz konusu programın incelenmesinde, sağlık hizmetinden yararlanan kişinin sağlık kuruluşunda aldığı hizmeti *değerlendirilebilmesi* için bir alan yaratıldığı; bu alanda serbest yorum yapılmasına olanak sağlanması yanı sıra,

- Almış olduğunuz hizmeti değerlendiriniz
- Sizi muayene eden hekimi değerlendiriniz
- Sağlık tesisindeki sağlık personelini değerlendiriniz
- Sağlık tesisinin temizliğini değerlendiriniz

cümlelerinin karşılıklarına beşer adet yıldız konularak, 1 ila 5 arasında puan vermek suretiyle değerlendirme yapılmasının beklendiği görülmüştür.

Sağlık hizmetinin en basit amacı sağlıklı bireylerin sağlığının geliştirilmesine katkıda bulunulması, hastalananların sağlığına kavuşturulması olarak tanımlanabilir. Bu amaç bağlamında yapılanlar bilimsel bir temele dayanmalı, hastanın yararı için mevcut araçlarla en uygun yöntem izlenmelidir. Ortaya çıkan sağlık hizmetinin değerlendirilmesi aynı yaklaşımla yapılabilir. Hastanın kişisel algısıyla sağlık hizmetinin ve sağlık personelinin değerlendirilmesi haklı ve yerinde değildir.

Türk Tabipleri Birliği Merkez Konseyi

GMK Bulvarı Şehit Daniş Tunalığil Sok. No: 2 / 17 - 23, 06570 Maltepe - Ankara / Türkiye
Tel: (+90 312) 231 31 79 | Faks: (+90 312) 231 19 52 - 53 | e-posta: ttb@ttb.org.tr | http://www.ttb.org.tr


Bilinmektedir ki, sağlık hizmetlerinin organizasyonundan hastaya ayrilabilecek zamana ve kullanılacak tıbbi cihaz ve malzemelere kadar hemen hiçbir noktada inisiyatifi olmayan sağlık çalışanları hastalar tarafından yaşanan her olumsuzluğun esas sorumlusu olarak görülmekte; suçlamaların da şiddetin de odağına sağlık çalışanları konulmaktadır. Bu yanlış kanaatin ortaya çıkmasına katkı yapan tutum ve eylemlerin saptanıp önlenmesi esas uğraş alanı olmalıdır.

Diğer yandan, sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesi yapılan hizmetle ilgili kişiler tarafından ve bilimsel temelde yapılır. Sağlık kuruluşlarındaki kurul, konsey gibi yapıların yanı sıra daha büyük ölçekli değerlendirme yapan kurullar aracılığıyla da sağlık hizmetinin değerlendirilmesi mümkün ve gereklidir.

Ancak, herhangi bir bilimsel temele dayanmaksızın hastanın *subjektif memnuniyeti* üzerinden değerlendirme yapılmasına olanak sağlanması, bu değerlendirmelerin bir şekilde hekimin ve sağlık personelinin idare tarafından değerlendirilmesinde dikkate alınabileceği kaygısıyla, bilimsel temelli sağlık hizmeti sunumu yerine hastayı memnun etmeye odaklı sağlık hizmetine dönüşebilecektir.

Sağlık hizmetlerinin gerekleri ve ciddiyetiyle bağdaşmayan bu uygulamanın gözden geçirilerek kaldırılmasını bekler, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Saygılarımızla,
Dr. M. Sezai Berber



TTB Merkez Konseyi
Genel Sekreteri