

3.3.2. 112 Acil Çağrı Merkezleri Genelgesi (2014/26)

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI - ACIL SAĞLIK
HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ - KARA
AMBULANS HİZMETLERİ VE İL AMBULANS
SERVİSLERİ
T.C. 2014 14-07-2014 5166871-010.06.02
0004361161

**T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü**

Sayı: 39942531-010-06-02/
Konu: 112 Acil Çağrı Merkezleri

**GENELGE
2014/26**

İlgi: 16.Mayıs.2014 tarih ve 29002 sayılı R.G.'de İçişleri Bakanlığı tarafından yayınlanan
"112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği"

İçişleri Bakanlığı tarafından 16 Mayıs 2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan
" 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği" ile İçişleri Bakanlığının
sorumluluğunda yürütülen 112 Acil Çağrı Merkezlerinin çalışma usul ve esasları belirlenmiştir.
Bu yönetmelik usul ve esasları göz önüne alınarak 112 Acil Çağrı Merkezlerine geçen ve bir
takvim çerçevesinde geçiş yapan ve yapacak olan illerimizin, İl Ambulans Servisi
Başhekimliklerindeki uygulamaların düzenlenmesi ihtiyacı doğmuştur. 16 Mayıs 2014 tarih ve
29002 sayılı Resmi Gazete de yayımlanan yönetmelik ile yalnızca acil çağrılarının
yönlendirilmesinin bu merkezlerde yapılacağı, bu acil çağrılara ait verilerin ve vaka
sonuçlarının istatistiksel olarak da 112 Acil Çağrı Merkezlerinde kullanılan yazılım üzerinde
takip edilip, kaydedileceği belirtilmiştir.

Acil Sağlık Hizmetlerine ait iş ve işlemlerle birlikte, Bakanlığımız bünyesinde İl Ambulans
Servisi Başhekimlikleri, Sağlık Komuta Merkezlerinde (İL-SAKOM) kurulu olan sistemlerin
çalıştırılmasının aksatılmadan yürütülmesi gerekmektedir.

Bu kapsamda;

İlgi sayılı yönetmeliğin 4. Maddesi (k) fıkrasında İl Sağlık Müdürlüğü ilgili kurumlar arasında
belirtilmiş, 5. Madde ile yönetmelikte tanımlanan iş ve işlemlerin gerçekleştirilmesi
sorumluluğu, kurulacak Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerine görev olarak verilmiş, kurumların
acil hizmetleri için oluşturdukları merkezlerin işlevleri ortadan kaldırılmamış, 112 numarasının
taşınması ile ilgili bir düzenleme yapılmamıştır. Dolayısı ile halen illerde İl Ambulans Servisi
Başhekimliği bünyesinde kurulu bulunan Komuta Kontrol Merkezlerinin iş ve işlevlerini
Sağlık Komuta Merkezi olarak sürdürmeleri gereğince, gerekli alt yapılarını muhafaza ederek
ve kesintisiz çalışacak şekilde sürdürmeleri gerekmektedir.

Yönetmeliğin 6. Madde a) fıkrasında "... Kurumların görev alanına giren acil çağrılarını 24 saat
sürekli erişim esasına göre karşılamak ve bu hususta gerekli tedbirleri almak", b) fıkrasında
"Acil çağrılarını, çağrı merkezinde acil yardım hizmeti sunan kurumlara yönlendirmek" c)
fıkrasında "Acil yardım hizmeti sunan kurumlar arasında gerekli işbirliği ve koordinasyonu
sağlamak", e) fıkrasında "İlgili kurumların acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol
merkezleri ile telli, telsiz iletişimleri ile yazılımları arasında bağlantı sağlamak" g) fıkrasında
"İlgili kurumlarla birlikte tatbikatlar planlamak ve uygulamak," ğ) fıkrasında "İlgili kurumların
görüş ve önerilerini de dikkate alarak çağrı merkezi hizmetlerinin sunumu için gerekli olan her

türlü altyapıyı kurmak, işletmek ve kurumların kullanımına sunmak.”, h) fıkrasında “Çağrı merkezinin fiziki imkânları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,” 112 Acil Çağrı Merkezi müdürlüklerinin asli görevi olarak tanımlanmış olduğu görülmektedir. Özellikle (e) fıkrasında belirtilen hususlar başta olmak üzere, geçişi sağlayan illerde, madde gereklerinin Başhekimlikler tarafından takip edilerek, gerçekleştirilmesini talep etmeleri, gerçekleştirilmemesi durumunda gerekçesi ile birlikte açıklamaların yazılı olarak Bakanlığımıza bildirilmesi gerekmektedir.

10.madde f) fıkrasında “Araç takip sistemi ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirmek, iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarı olanaklarını sağlamak,” 112 Acil Çağrı Merkezi müdürlüklerinin asli görevleri içinde olması nedeniyle, Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetlerinde aktif olarak kullanılan tüm araçların kesintisiz olarak görünür halde bulundurulmasının sağlanması gerekmektedir. Bu özellik halen illerde kurulu Sağlık Komuta Merkezlerindeki sunucular üzerinden temin edilebilmekte olduğundan, Başhekimliklerdeki sunucu sistemlerinin kesintisiz çalıştırılması için telsiz, telefon ve internet gibi iletişim ve sunucu sistemlerinin yenilenmesinin sağlanması gerekmektedir. Sistemlerde kullanılan iletişim numaraları ve internet bağlantıları, gömülü hat numaraları ve statik IP üzerinden sağlanmakta olduğundan, sunucu sistemlerinin taşınmaması, zorunlu durumlarda ise Bakanlığımız ile koordineli biçimde, gerekli olurları alınarak taşınma işlemlerinin gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

13. madde ile “(3) Kurumlar, acil yardımın gerektirdiği kendi görev alanı ile ilgili hizmeti sunmaktan bizzat, diğer kurumlarla yardımlaşma ve işbirliği gerektiren durumlarda ise destek sağlamakla sorumludur.” ve “(5) Görevlendirilen personelin müdürlükçe verilen hizmet içi eğitimler dışında kalan kendi görev alanları ile ilgili uyum ve geliştirme eğitimleri ile uygulama tatbikatları müdürlüğün bilgisi dâhilinde ilgili kurumlar tarafından sağlanır.” denilmekte olduğundan, gerçekleştirilen vaka görevlendirmelerinde ekiplerin en üst düzeyde güvenliğinin sağlanacak şekilde diğer ilgili kurumların da görevlendirmelerinin sağlanması, Müdürlüklerde görevlendirilecek personelin, sayılan belgelendirilmiş eğitimleri almalarının sağlanarak, görevlendirmelerinin yapılması, bu personelin görevlendirmelerinde aşağıda belirtilen hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir. Gerçekleştirilen görevlendirmeler nedeniyle ortaya çıkacak hizmet açıklarının ise öncelikle İl Sağlık Müdürlükleri bünyesinden karşılanması, yetersiz kalması durumunda Bakanlıktan talep edilmesi gerekmektedir.

14. madde ile “i) Çağrı merkezi ile kendi kurumlarının acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri arasında telli, telsiz ve yazılım bağlantılarını kullanarak iletişimi sağlamak” ve 15. Maddede belirtilen “(1) Çağrı yönlendiricilerin kurumsal olarak ek görevleri; a) Sağlık çağrı yönlendiricileri: 1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma, hastaneye ulaşma, hastaneden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,” işinin Acil Çağrı Merkezi’nde çalışmakta olan çağrı yönlendiriciler tarafından gerçekleştirileceği belirtilmiştir. Bu kapsamda görevlendirilecek personelin işe başlama eğitimleri almaları sağlanmalı, hangi durumlarda ve hangi usullerle yönlendirmelerin yapılacağı konusunda valiliklerce bildirilen düzenlemelerin birer kopyası Bakanlığımıza gönderilmelidir.

17. maddede “(1) Illerde valinin başkanlığında ilgili vali yardımcısı, il jandarma komutanı, il emniyet müdürü, varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanı, büyükşehir veya il belediye başkanı, orman bölge veya işletme müdürü, doğa koruma ve milli parklar bölge veya şube

müdürü, il sağlık müdürü, il afet ve acil durum müdürü, çağrı merkezi müdürü ve çağrı merkezi ile ilişkilendirilen diğer kurum yöneticilerinin katılımı ile Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu oluşturulur. Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu şubat ve eylül aylarında olmak üzere yılda iki defa toplanır. Başkan, gerektiğinde Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunu ayrıca toplantıya çağırabilir.” denilmektedir. Bu toplantılara İl Sağlık Müdürleri doğrudan katılacak olup, toplantı öncesinde ilgili Sağlık Müdür Yardımcısı, Acil Sağlık Hizmetleri Şube Müdürü, İl Ambulans Servisi Başhekimi ve müdürlükçe belirlenen acil çağrı merkezi sorumlusu ile birlikte karşılaşılan sorunları belirleyerek, oluşturulan çözüm önerileri konusunda Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün mevzuatı çerçevesinde talepleri aktaracak, toplantı sonuçlarını derhal Bakanlığa bildirilecektir.

18. maddede “(2) İlgili kurumların acil çağrı ve yardım hizmeti sunan birimlerinde görev yapan personelinin, araç ve gereçlerinin tamamının veya bir bölümünün çağrı merkezinde görevlendirilmesi ihtiyaç ve hizmet gerekleri göz önünde bulundurularak valilikçe belirlenir.”, “(5) İlgili birimler kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personeli takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu belirler. Birim sorumluları işleyişten çağrı merkezi müdürünün gözetiminde vali yardımcısına karşı sorumludur.”, “(10) Çağrı merkezlerine görevlendirilen personelin iade giderleri ile ulaşım hizmetleri kurumların kendi mevzuatına göre karşılanır. Valilikçe mevzuat çerçevesinde bu ihtiyaçların ortaklaşa karşılanması için gerekli tedbirler alınır.”, “(11) Çağrı merkezi bünyesinde hizmet veren kurumlara Müdürlükçe temin edilip tahsis edilen taşınırın hizmet gereklerine uygun olarak kullanılması ve korunmasından tahsis yapılan ilgili kurumlar sorumludur.” denilmekte olduğundan, valiliklerce görevlendirilmesi talep edilen personel, araç ve gerecin listesi ayrıntısı ile belirlenecek, doğacak hizmet açıklarının giderilmesi hususunda Bakanlıktan görüş istenecektir. 5. Fıkra da belirtilen Çağrı Merkezine görevlendirilecek ilgili kurum sorumlusu en az Başhekim Yardımcısı statüsünde olacak, açık adres ve iletişim bilgileri Bakanlığa gönderilecektir. Bu merkezlerde görevlendirilen personelin asıl çalıştığı kadrosunun bulunduğu yerdeki özlük haklarının aynen devam etmesi sağlanarak, ek bir yazışmaya mahal vermeden, hak kayıplarının önüne geçilmesi İl Sağlık Müdürleri tarafından sağlanacaktır.

19. maddede “Bu esaslara uygun yeterli personelin bulunmaması halinde, valilikçe kadro, yer ve unvanlarına bakılmaksızın uzman, sözleşmeli personel ve memurlar, 3152 sayılı Kanunun 28 inci maddesi hükümleri doğrultusunda görevlendirilebilir.”, “c) Çağrı merkezinde, çağrı yönlendirici olarak görev yapacak olan personelin nitelik ve sayıları müdürlük tarafından ilgili kurumlarla koordine edilerek valilik onayı ile tespit edilir. Onayı müteakip ilgili kurumlar tarafından öncelik ve ivedilikle personel görevlendirmesi sağlanır.” denilmekte olduğundan, bu konudaki görevlendirmelerde aşağıda belirtilen özellikler dikkate alınarak, görevlendirmelerin kurumlar arasında bir denge ve uyum içinde yapılması sağlanacaktır.

22. maddede “(2) Çağrı merkezinde hizmet veren kurumların kendi alanlarına ilişkin istatistikî verilere esas ses ve veri kayıtları hizmet gerekleri, hizmetin kalite ve etkinliğini artırmak, personelin performans değerlendirmesini yapabilmek üzere elektronik ortamda ilgili kurumlarla paylaşılabilir. Kişisel verilerin ve özel hayatın gizliliği dikkate alınarak, verilerin güvenliği ilgili birimlerce sağlanır.” hükmü çerçevesinde, tüm geçiş yapan iller başta olmak üzere, tüm illerimizde bu madde gereklerinin yerine getirilmesi, öncelikle çağrı merkezi müdürlerinden talep edilerek, verilerin düzenli biçimde Bakanlığımıza akışı sağlanacak, sağlanamayan durumlar gerekçeli olarak Bakanlığımıza bildirilecektir.

Özetle yayınlanan yönetmeliğin yukarıda sayılan maddeleri başta olmak üzere, gerçekleştirilmesi aşamasında aşağıda belirtilen ilkeler çerçevesinde hareket edilmesi gerekmektedir.

1. 112 Acil Çağrı Merkezine geçiş yapan ya da bir takvim çerçevesinde geçiş yapılacak olan illerde, Sağlık Bakanlığımıza bağlı Sağlık Komuta Merkezlerinin gerekli olan işlevlerinin sürdürülebilmesi amacı ile;
 - a) Acil Sağlık Hizmet sunumunda 112 Çağrı Kayıt ve Operasyon Yönetim Sistemi (ÇKOS) yazılımı kullanılan Bakanlığımız Sağlık Komuta Merkezlerinin (İL-SAKOM) işlevlerinin (yoğun bakım yer teyidi, hastaneler arası koordinasyon, acil vakalara danışmanlık, istasyon ekiplerine danışmanlık, illerin ve hasta yakınlarının bilgilendirilmesi, özellikli araç görevlendirilmesi, veri kayıtlarının takibi, personel takibi, organ nakli koordinasyonu, araç ve malzeme takipleri, iller arası nakiller vb) sürdürülebilirliği, sağlanacaktır.
 - b) Tüm İllerimizde Sağlık Komuta Merkezlerinde kullanılan pilot numaraları, faks, DATA, telsiz gibi iletişim hatlarının iptal edilmeden ve devri yapılmadan, açık ve çalışır durumda bulundurulması sağlanacaktır. İllerde metroethernet, PRI, SDH, R/L gibi hatlar ile de iletişim alt yapısı güçlendirilecektir.
 - c) Sağlık Komuta Merkezlerinde kurulu olan ve kullanılan 112 Çağrı Kayıt ve Operasyon Yönetim Sistemi yazılımları çalışmaya devam edecektir, yazılımların yüklü olduğu donanımlar ile veri sunumu yapan server sistemleri de aktif kullanılmaya devam edilecektir.
 - d) 112 Acil Çağrı Merkezlerine devrildiği halde, yeterli fiziki şartları sağlayamayan illerde, sağlık komuta merkezlerine tekrar ihtiyaç olması halinde, Sağlık Komuta Merkezlerine geçiş sürecinde zaman kaybına yol açmamak için bu merkezler sistemleri çalışır durumda hazır bulundurulacaktır. Fiziki alanların yetersizliği durumunda yukarıda belirtilen hususlardaki görevlerini yerine getirecek şekilde çalışmasına devam edecektir.
 - e) 112 Acil Çağrı Merkezi (112 AÇM) kurulması aşamasında, 112 AÇM binasının yerinin belirlenmesinden, bina projesi oluşturulması aşamasına kadar geçen süreçlerde gereksinimler yerinde ve zamanında belirlenecektir. Karara varılan süreçlerle ilgili, Bakanlığımızdan gerekli olur alınmak sureti ile projelere gerekli ekleme önerileri de yapılarak valiliklerden talep oluşturulacaktır.
 - f) Süreç süresince 112 AÇM formu tüm iller tarafından haftalık olarak gönderilecektir.
2. 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev Çalışma Yönetmeliği dördüncü bölüm Madde 19 (1-a) paragrafında; “Müdürlük personeli, ilgili mevzuatta belirtilen esaslara uygun olarak atanır. a) Bu esaslara uygun yeterli personelin bulunmaması halinde, valilikçe kadro, yer ve ünvanlarına bakılmaksızın uzman, sözleşmeli personel ve memurlar, 3152 sayılı kanunun 28nci maddesi hükümleri doğrultusunda görevlendirilir.” denilmektedir.
 - a) İl Ambulans Servisi Başhekimliklerine ataması yapılan personelin asli görev tanımlarına göre görev yapması gerekmektedir. Ataması yapılacak olan

personelin özlük haklarında herhangi bir aksaklığa mahal verilmeden görevlendirilmesi gerekmektedir.

- b) 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği Sağlık Komuta Merkezlerinden, 112 Acil Çağrı Merkezlerine personel görevlendirilmesinde; hizmetin aksatılmaması ve istekli personele öncelik tanınarak, atanacak personelin özlük haklarının korunması esas olacaktır. Görevlendirilen personel; görevli olduğu süre boyunca Acil Çağrı Merkezinin çalışma düzenine uymakla mükelleftir. Personel, Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından belirlenen standartlardaki kıyafetleri ile 112 Acil Çağrı Merkezinde görevini yürütecektir.
 - c) İl Ambulans Servisi Başhekimliklerimiz aynı şekilde görevlerine devam edeceklerdir. İllerde Başhekimliklerimize bağlı olup 112 Acil Çağrı Merkezine geçiş yapacak personellerin iş ve işlemlerinin planlaması, valilikler ve Bakanlığımız ile koordineli biçimde gerçekleştirilecektir.
3. Bakanlık Sağlık Afet Koordinasyon Merkezi (SAKOM) ile olan her türlü iletişim Sağlık Komuta Merkezleri (İL-SAKOM) üzerinden sürdürülecektir. Acil Çağrı Merkezleri tarafından temin edilen verilerin güvenliği İl Ambulans Servisi Başhekimlikleri tarafından sağlanacak ve Bakanlığımız bilgi güvenliği mevzuatına uygun olarak veri paylaşımı sağlanacaktır.
 4. Acil Çağrı Merkezleri'nde görevlendirilen personelin nöbet liste ve çizelgeleri belirlenen grup sorumluları tarafından gerçekleştirilecektir.
 5. Acil Çağrı başvurularının sürdürülmesi sorumluluğu Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerine ait olup, sağlık çağrılarına uygun ekip görevlendirmesi İl Ambulans Servisi Başhekimliklerinin yetki ve sorumluluğundadır.
 6. "112" acil çağrı numarasının kullanım yetkisi geçiş yapılmayan illerde geçiş öncesi ve geçiş tamamlanana kadar Bakanlığımız uhdesindedir. 112 acil çağrı numarasının kullanılması ve taşınması sürecinde Bakanlığımızın olumlu görüşleri alınmak sureti ile hareket edilecektir. Acil sağlık hizmetinin sunumunda herhangi bir aksaklığa mahal verilmeyecektir.

İl Sağlık Müdürleri, genelgede belirtilen hususların yerine getirilmesinden doğrudan sorumlu olduklarından, gerekli özenin gösterilmesi hususunda bilgi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Eyüp GÜMÜŞ

Bakan a.

Müsteşar

Ek: 112 AÇM Tablosu

DAĞITIM:

- 81 İl Valiliği