

1. DAİRE KARARI

Başvuru Numarası : 2025/382
Toplantı Tarihi/Sayısı : 01.10.2025/56
Karar Numarası : 2025/670
Başvuran : M.K.
Başvuran Vekili/ Vasisi : -
Adres :
Muhatap Kurum/Kişi : -
Muhatap Vekili/ Vasisi : -
Muhatap Adres : -

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, başvuranın çocukları için aldığı hastane randevusunun bilgilendirme yapılmadan iptal edilmesi nedeniyle mağdur olduğu iddiasına ilişkindir.

II. İDDİA VE TALEP

2. Başvuran, 23/10/2024 tarihinde çocuklarının muayene olabilmesi için Konya Şehir Hastanesi ... Bölümünden randevu aldığını, randevu alabilmek için 3 ay beklediğini ancak Bölüm doktorunun randevu gününde rapor aldığını öğrendiğini, doktorun raporlu olmasına rağmen randevuların Merkezi Hekim Randevu Sisteminde (MHRS) aktif kaldığını, kendisine bu konuda bilgi verilmediği için sabah randevu saatinde hastaneye gittiklerini, bankoda çalışan görevlinin “*Doktor rapor almış, sekreteri de herkesi arayıp bilgilendirdi.*” dediğini ancak kendisine haber verilmediğini, daha sonra sistem kayıtlarını incelediklerini ve “*Sizin hastanemize daha önce başvurunuz olmadığı için numaranız kayıtlı değil.*” denildiğini, bunun üzerine İdari Birime çıktıklarını, İdari Birimde “*Sorumlu başhekim yardımcısı görev yerinde değil, 10 dakika sonra gelecektir.*” denildiğini, 10 dakika sonra kendisine beklemesini söyleyen güvenlik görevlisinin yanlarına gelip “*Diğer başhekim yardımcısına durumunuzu söyledim, yapılacak bir şey yok, rapor almış doktor, yeniden randevu oluşturmaları gerekiyor.*” dediğini, kendisinin gazi yakını olduğunu, gazi yakını olmak bir yana bir vatandaş olarak ... Birimdeki ... Uzman Doktor H.Y.’nin kendisiyle görüşmemesinin normal olmadığını, bu birimdeki insanların bir görevinin de sorunlara çözüm oluşturmak olduğunu, sorunlarını kendisinden dinlemek ve mağduriyetini gidermek yerine sadece güvenlik görevlisi aracılığıyla “*yapılacak bir şey yok*” denilip gönderilmelerinin ve kendisiyle iletişim kurulmamasının doğru

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

olmadığını, yaşadıkları mağduriyet nedeniyle Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine (CİMER) başvurduğunu, başvurusuna “*Randevu iptalleri mezkûr yönergenin ilgili maddelerine istinaden mücbir sebeplerle yapılmış olup konusunda bilgilendirme yapıldığı anlaşılmaktadır.*” şeklinde cevap verildiğini ancak o gün randevu saatine kadar e-nabız uygulamasını kontrol ettiklerini, telefonlarının da açık olduğunu, randevuya gittiklerinde banko görevlisinin “*Hastanemizde daha önceden kaydınız bulunmadığı için sizlere bilgilendirme yapılamamış gözüküyor.*” dediğini, sadece hastane kayıt sisteminin değil, e-nabız, MHRS ve Alo 182 üzerinden incelemenin yapıp sorumlu Sekreter tarafından bilgilendirilmesi gerektiğini, çocukları için uzun süre sonunda alabildiği randevunun bu şekilde haber verilmeden iptal edilmesinin hak kaybı yaşamalarına ve zor duruma düşmelerine yol açtığını iddia etmekte ve mağduriyetinin giderilmesini talep etmektedir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

3. 20/4/2016 tarihli ve 29690 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu’nun “*Amaç ve kapsam*” başlıklı 1’inci maddesinde “(1) *Bu Kanunun amacı; insan onurunu temel alarak insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada ayrımcılığın önlenmesi ile bu ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermek, işkence ve kötü muameleyle etkin mücadele etmek ve bu konuda ulusal önleme mekanizması görevini yerine getirmek üzere Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun kurulması, teşkilat, görev ve yetkilerine ilişkin esasların düzenlenmesidir.*” hükmü yer almaktadır.

4. 6701 sayılı Kanun’un “*Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı*” başlıklı 3’üncü maddesinin birinci ve ikinci fıkralarında “(1) *Herkes, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşittir.* (2) *Bu Kanun kapsamında cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaktır. (...)*” hükmü yer almaktadır.

5. 6701 sayılı Kanun’un “*Kurumun görevleri*” başlıklı 9’uncu maddesinin birinci fıkrasında “(1) *Kurumun görevleri şunlardır: ... f) İnsan hakları ihlallerini resen incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek. g) Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek. ... i) Özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek. ...*” hükmü yer almaktadır.

7. 6701 sayılı Kanun’un “*Başvurular*” başlıklı 17’nci maddesinin birinci ve dokuzuncu fıkralarında “(1) *Ayrımcılık yasağı ihlalinin zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir. (...)(9) İşleme konulamayacak başvurular ve gerekçeli kabul edilmezlik kararları ile başvuruya ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.*” hükmü yer almaktadır.

8. 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in “*Ön incelemenin*

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA
Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899
e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr
İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

Ayrıntılı Bilgi İçin:
Telefon No:

yapılması” başlıklı 48’inci maddesinin birinci fıkrasında “(1) Kuruma yapılan başvurular, inceleme ve araştırmaya geçilmeden önce ön incelemeye tabi tutulur ve sonucunda; a) Kurumun görev alanına girip girmediği... yönlerinden incelenir.” hükmü yer almaktadır.

10. Mezkûr Yönetmelik’in “Gerekçeli kabul edilmezlik kararı” başlıklı 67’nci maddesinde “(1) Ön inceleme aşamasında, başvurunun açıkça dayanaksız olup olmadığı, başvurunun hakkın kötüye kullanımını teşkil edip etmediği, ayrımcılık yasağı ihlalinin kaynaklanan bir zararın bulunup bulunmadığının tespiti açısından incelenebilirliğin esasla birlikte incelenmesi kararlaştırılan başvurulara ilişkin esas inceleme ve araştırma aşamasında söz konusu koşulları taşımayan başvurularla ilgili gerekçeli kabul edilmezlik kararı verilir. (2) Ön inceleme aşamasında incelenabilir bulunan ya da incelenebilirliği esasla birlikte incelenmesi ve araştırılması kararlaştırılan başvuruların 48’inci maddede belirtilen gerekli koşulları taşımadığının anlaşılması halinde de bu başvurularla ilgili gerekçeli kabul edilmezlik kararı verilir.” hükmü yer almaktadır.

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

11. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun amacı; insan onurunu temel alarak insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada ayrımcılığın önlenmesi ile bu ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermek, işkence ve kötü muameleyle etkin mücadele etmektir.

12. 6701 sayılı Kanun’un 9’uncu maddesinde, insan hakları ihlallerini resen incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek, ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek, özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek Kurumun görevleri arasında sayılmıştır.

13. Başvuru, başvuranın çocukları için aldığı hastane randevusunun bilgilendirme yapılmadan iptal edilmesi nedeniyle mağdur olduğu iddiasına ilişkindir.

14. Bu kapsamda başvuru, 6701 sayılı Kanun’un 9’uncu maddesinde Kurumun başvuru incelemesi yapacağı alanlar olarak belirtilen ayrımcılık yasağı ve ulusal önleme mekanizması kapsamında değerlendirilememektedir.

15. Başvuranın iddia ve talebi yukarıda yer alan mevzuat hükümleri ile birlikte değerlendirildiğinde; Türkiye İnsan Hakları Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in 48’inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi gereği Kurumun görev alanına girmeyen başvurunun inceleme şartlarını taşımadığı ve bu nedenle kabul edilmez olduğu kanaatine varılmıştır.

V. KARAR

A. Başvurunun KABUL EDİLMEZ OLDUĞUNA,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

B. Başvuruya konu iddialara ilişkin Sağlık Bakanlığına TAVSİYEDE BULUNULMASINA,

C. Kararın başvurana tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

D. Karara karşı tebliğ tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Ankara İdare Mahkemesine başvurulabileceğine,

1/10/2025 tarihinde OY BİRLİĞİYLE karar verildi.

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Daire Başkanı

e-imzalıdır

Evren BAŞAR
Üye

e-imzalıdır

Av. Fatma ÇINAR
Üye

e-imzalıdır

Av. Melahat DEMİR
Üye

e-imzalıdır

Tayyip UÇAR
Üye

Ek: 2025/670 M.K. Kararı Tavsiye Metni (2 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA
Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899
e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr
İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

Ayrıntılı Bilgi İçin:
Telefon No:

2025/670 M.K. KARARI TAVSİYE METNİ

6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu’nun “*Başvurular*” başlıklı 17’nci maddesinin birinci fıkrasında “*Ayrımcılık yasağı ihlalinden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir.*” düzenlemesi bulunmaktadır. Başvuran Kurumumuza yaptığı 4/2/2025 tarihli ve 2025/382 sayılı başvurusu ile 23/10/2024 tarihinde Konya Şehir Hastanesi ... Bölümünden çocukları için aldığı hastane randevusunun bilgilendirme yapılmadan iptal edilmesi nedeniyle mağduriyet yaşadıklarını iddia etmiştir.

Söz konusu başvuruya konu iddiaların her ne kadar Kurumumuzun başvuru incelemesi yaptığı ayrımcılık veya işkence ve kötü muamele yasağı kapsamında olmadığı değerlendirilse de başvurunun, 6701 sayılı Kanun’un “*Kurumun görevleri*” başlıklı 9’uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan “*İnsan haklarının korunmasına, geliştirilmesine, ayrımcılığın önlenmesine ve ihlallerin giderilmesine yönelik çalışmalar yapmak*” şeklindeki hüküm çerçevesinde ele alınmasına karar verilmiştir.

Sağlık hakkı, insanların sağlıklarının korunması, hastalandıklarında iyileşmeleri, tıbbi bakım görebilmeleri ve tedavi edilebilmeleri için devletin sağladığı her türlü imkândan yararlanma hakkıdır. Sağlık hakkı, insanların doğuştan kazandıkları vazgeçilemez ve devredilemez haklardan biridir. (...) Devlet, kişilerin sağlık hakkından tam anlamıyla yararlanabilmeleri ve sağlıklı bir yaşam sürdürebilmeleri amacıyla yasal, idari, mali, yargısal ve diğer önlemleri almak zorundadır. Bu nedenle Anayasa, kişiler için bir hak olan sağlık hizmetinin yerine getirilmesinde sosyal hukuk devleti olmanın gereği olarak devlete pozitif yükümlülük getirmektedir. Anayasa, sosyal hukuk devleti olmanın gereği olarak sağlık hizmetlerinin sunumunda yüklediği pozitif yükümlülük kapsamında devleti, bu haklardan yararlanmayı artıracak önlemleri almakla mükellef kılmıştır. Bu nedenle Anayasa’nın 17’nci ve 56’ncı maddelerinde öngörülen kişilerin yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkı ile sağlık hakkından yararlanma konusunda en geniş ölçekli uygulamaların gerçekleştirilmesi gerekir. Zira sağlık hizmeti doğrudan yaşama hakkı ile ilgili olması nedeniyle diğer kamu hizmetlerinden farklı olup bu hizmetin temel hedefi olan insan sağlığı ve yaşamı, mahiyeti itibarıyla ertelenemez ve ikame edilemez bir özelliğe sahiptir. Kişiler için bir hak olan bu hizmetten yararlanmayı kolaylaştırıcı düzenlemeler yapılması ve bu hizmetin daha iyi bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli tedbirlerin alınması devletin Anayasa’dan kaynaklanan bir ödevidir (Anayasa Mahkemesi, 2016/125 E., 2017/143 K., 28/9/2017, para. 67-69).

Bilindiği üzere; Merkezi Hekim Randevu Sistemi Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönerge'nin EK-2 bölümünde yer alan “Randevu Alınmış Hekim Çalışma Cetvelleri” başlıklı 4'üncü maddesi “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 tercihinə göre muayene olması ya da yeni randevu alması sağlanır.” şeklinde düzenlenmiştir.

Bu kapsamda benzer mağduriyetlerin oluşmasını önlemek amacıyla randevu iptali durumunda, randevu almış olan tüm hastalara makul bir süre içinde eksiksiz bir şekilde bilgilendirme yapılması, randevuları iptal edilen hastalara yeni randevu alım süreçlerinde öncelik tanınması, tüm hastaların sağlık hizmetlerine eşit şekilde erişebilmesi için randevu iptaline ilişkin bilgilendirme usulünün yeniden değerlendirilmesi ve bu konuda ülke genelindeki tüm sağlık birimlerine gerekli uyarıların yapılması tavsiye edilmektedir.