

1. DAİRE KARARI

Başvuru Numarası : 2025/2874- 2025/2924
Toplantı Tarihi/Sayısı : 31.10.2025/57
Karar Numarası : 2025/712
Başvuran : A.S.
Başvuran Vekili/ Vasisi : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : -
Muhatap Vekili/ Vasisi : -
Muhatap Adres : -

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. 2025/2874 sayılı başvurusunda başvuranın Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) üzerinden 1/9/2025 tarihi için Ankara Dışkapı Yıldırım Beyazıt Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kardiyoloji Polikliniğine aldığı randevunun 8/9/2025 tarihine ertelendiği, sekreterlik, başhekim yardımcılığı ve hasta hakları birimine yaptığı başvurularda ilgisiz ve çözümünden uzak yaklaşımlarla karşılaştığı, sağlık hizmetine erişim hakkının engellendiği; 2025/2924 sayılı başvurusunda ise başvuranın 10/9/2025 tarihinde Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesinde muayene olmak için aldığı randevuyu iptal etmesine rağmen Etlik Şehir Hastanesinden yeniden randevu alamadığı, Alo 182 ve Alo 184 hatlarından da çözüm elde edemediği, kişisel verilerinin işlenmesinde sorun yaşadığı iddiasına ilişkindir.

II. İDDİA VE TALEP

2. Başvuran, 2025/2874 sayılı başvurusunda özetle; MHRS üzerinden 1/9/2025 tarihi için Ankara Dışkapı Yıldırım Beyazıt Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kardiyoloji Polikliniğine aldığı randevunun hastaneye gittiğinde 8/9/2025 tarihine ertelendiğini öğrendiğini, hastane sekreterliğine başvurduğunda ilgisiz bir tavırla karşılandığını, sorunun çözülmediğini, ilgili doktora ulaşamadığını, başhekim yardımcısı ile görüşme talebinin reddedildiğini, hasta hakları birimine yönlendirildiğinde ise sorunun MHRS sisteminden kaynaklandığının söylendiğini, üç ayrı birimde benzer şekilde ilgisiz ve çözümünden uzak yaklaşımla karşılaşmasının bireysel değil sistematik bir sorun olduğunu, bu nedenle sağlık hizmetine erişim hakkının fiilen engellendiğini iddia etmekte ve gereğinin yapılmasını talep etmektedir. 2025/2924 sayılı başvurusunda ise 10/9/2025 tarihinde MHRS üzerinden Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi KBB Polikliniği için aldığı randevuyu iptal ederek Etlik Şehir Hastanesinden yeniden randevu almak istediğini, iptal edilen randevu nedeniyle aynı gün için yeni randevu alamadığını, bu durumun sağlık hizmetine eşit ve zamanında erişim hakkını ihlal ettiğini, 182 hattını aradığında 184

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

Ayrıntılı Bilgi İçin:
Telefon No:

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

hattına yönlendirildiğini, burada kişisel bilgilerinin alınmasına rağmen çözüm sunulmadığını, yalnızca 15 gün beklemesi gerektiğini bildirildiğini, farklı birimlerden çelişkili bilgiler verilmesinin ve kişisel verilerin farklı biçimlerde işlenmesinin de nitelik ve kabul edilebilirlik açısından sorun oluşturduğunu iddia etmekte ve sehven yapılan iptal nedeniyle erişim engelinin düzeltilmesini, benzer durumlarda vatandaşların açık şekilde bilgilendirilmesini, kişisel verilerin güvenliğinin sağlanmasını, 182 ve 184 hatlarının çözüm odaklı hale getirilmesini ve görevli personele insan hakları, hasta hakları ile kişisel veri güvenliği konularında eğitim verilmesini talep etmektedir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

3. 6/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun “Amaç ve kapsam” başlıklı 1’inci maddesinde “*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 “Kurumun görevleri” başlıklı 9’uncu maddesinin birinci fıkrasının ilgili bentlerinde “(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.

5. Mezkûr Kanun'un “Başvurular” başlıklı 17’nci maddesinin ilgili kısımlarında “(1) Ayrımcılık yasağı ihlalinden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir. (...) (8) 9 uncu maddenin birinci fıkrasının (i) bendi kapsamında yapılan başvurular hakkında da bu madde hükümleri uygulanır. (9) İşleme konulmayacak başvurular ve gerekçeli kabul edilmezlik kararları ile başvuruya ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.” hükmü yer almaktadır.

6. 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in “Ön incelemenin yapılması” başlıklı 48’inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde “(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.

7. 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 ihlalinden 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

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Belge Doğrulama Adresi :

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:

gerekçeli kabul edilmezlik kararı verilir. (2) Ön inceleme aşamasında incelenebilir 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

8. 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.

9. 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 yer almaktadır.

10. 2025/2874 sayılı başvuru, başvuranın MHRS üzerinden aldığı randevunun iradesi dışında ertelenmesi, çözüm sunulmaması ve sağlık hizmetine erişim hakkının engellediği iddiasına ilişkindir. 2025/2924 sayılı başvuru ise muayene olmak için aldığı randevuyu iptal etmesine rağmen farklı bir hastaneden yeniden randevu alamadığı, Alo 182 ve Alo 184 hatlarından çözüm elde edemediği, kişisel verilerinin işlenmesinde sorun yaşadığı iddiasına ve mağduriyetinin giderilmesi talebine ilişkin olup söz konusu iddia ve taleplerin 6701 sayılı Kanun’un 9’uncu maddesinde yer alan Kurumun başvuru incelemesi yapacağı alanlar olarak belirtilen ayrımcılık yasağı ve ulusal önleme mekanizması kapsamında olmadığı değerlendirilmiştir.

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

V. KARAR

A. Başvurunun KABUL EDİLMEZ OLDUĞUNA,

B. Kararın başvurana tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

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

31/10/2025 tarihinde OY BİRLİĞİYLE karar verildi.

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:

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Daire Başkanı

e-imzalıdır

Evren BAŞAR
Üye

e-imzalıdır

Av. Fatma ÇINAR
Üye

e-imzalıdır

Av. Selami AÇAN
Üye

e-imzalıdır

Tayyip UÇAR
Üye

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: