



T.C.
TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



SAYI : 2026/2237-S.26.3318
BAŞVURU NO : 2025/15944
KARAR TARİHİ : 13/02/2026

TAVSİYE KARARI

BAŞVURAN : ██████████, TCKN: ██████████
Adres: ██████████
██████████

BAŞVURAN VEKİLİ / TEMSİLCİSİ : ██████████
Adres: ██████████
██████████

BAŞVURUYA KONU İDARE : SAĞLIK BAKANLIĞI

BAŞVURUNUN KONUSU : Jinekolojik onkoloji uzmanı olan başvuranın yanında çalışmak üzere tıbbi sekreter görevlendirilmesi talebi hakkındadır.

BAŞVURU TARİHİ : 03/09/2025

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

1. Hekim Birliği, Sağlık ve Sosyal Hizmetler Çalışanları Sendikası vekili tarafından Sendika üyesi Dr. ██████████ adına yapılan başvuruda, başvuran vekili özetle; müvekkilinin; ██████████ Hastanesi'nde Jinekolojik Onkoloji Uzmanı olarak görev yaptığını, tıbbi sekreteri olmadan çalışmak zorunda kaldığını, sekreterin yapması gereken işleri de yaptığı için iş yükünün arttığını, görev yapmakta olduğu hastanenin kullandığı veri isteminin son derece karmaşık ve zaman alan bir sistem olduğunu, işlem yapılan her bir hasta için sadece işlemlerin sisteme girilmesinin ortalama 5 dakika almakta olduğunu, Kasım ayında 588, Ekim ayında 611 işlemi sekretersiz bir şekilde sisteme girdiğini ifade ederek birlikte çalışmak üzere bir tıbbi sekreter görevlendirilmesini talep etmektedir.

II. İDARENİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

2. Başvuruya konu iddialar hakkındaki bilgi ve belge talep yazımıza istinaden Sağlık Bakanlığı'nın cevabi yazısı ve eklerinde özetle;

2.1. Başvuranın, Ankara ██████████ Hastanesinde Uzman Tabip unvanında ve Jinekolojik Onkoloji Cerrahisi branşında görev yaptığı,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

2.2. Ankara ██████████ Hastanesinde Sağlık Memuru/Sağlık Teknikeri unvanında Tıbbi Sekreterlik branşında 161 sağlık personeli aktif olarak görev yaptığı,

2.3. Hastanede sekreter (bilgi işlem personeli yada tıbbi sekreter) sayısındaki eksiklikler nedeniyle çok sayıda poliklinik şikayete konu olan durumda çalıştığı, Jinekolojik Onkoloji poliklinikleri için bir adet sekreter görevlendirildiği, Jinekolojik Onkoloji kliniğinin 2 adet poliklinikte hizmet verdiği, bu iki polikliniğin haftada 1 veya 2 gün aynı anda açık olduğu, diğer günlerde ise bir sekreter ve bir poliklinik şeklinde çalıştığı mezkur Hastane tarafından bildirildiği,

2.4. Tıbbi Sekreterlerin iş ve görev tanımları 22.05.2014 tarihli ve 29007 Resmî Gazetede yayımlanan Sağlık Meslek Mensupları İle Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş Ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik'in EK-2 bölümünde "tıbbi sekreter" başlığı altında düzenlenmiş, 17.10.2007 tarihli ve 9379 sayılı makam oluru ile yürürlüğe konulan Sağlık Hizmeti Sunumunda Poliklinik Hizmetlerinin Hastaların Hekimini Seçmesine Ve Değiştirmesine İmkân Verecek Şekilde Düzenlenmesi Hakkında Yönerge'nin 9. maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde ise "a) Polikliniklerde hastaların ihtiyacına göre öncelikli olarak tıbbi sekreter olmak üzere gerekli sağlık personeli görevlendirilir." düzenlemesine yer verildiği,

2.5. Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün yazısında, Ankara ██████████ Hastanesinde Sağlık Memuru/Sağlık Teknikeri unvanında Tıbbi Sekreterlik branşında daha fazla sağlık personeli planlaması ve istihdamı yapılması için Bakanlıkça değerlendirme yapılacağı belirtildiği,

2.6. Hastane tarafından, poliklinik hizmeti veren 280 hekim olmasına rağmen 88 sekreter bulunduğu, sekreterlerin iş akışını aksatmayacak şekilde gerekli bölümlerde görevlendirildiği, örnek olarak İç Hastalıkları polikliniğinde, 9-10 poliklinik olmasına rağmen 4 sekreterin görev yaptığı, izin-rapor durumuna göre 2-3 sekreterin görev yaptığı günlerinde olabildiği bildirildiği,

2.7. Hastane tarafından haftada 1 ya da 2 gün sekretersiz çalışıldığı, poliklinikte görevli poliklinik hemşiresinin bulunduğu, gerekli hallerde kendisinden yardım alınmasının mümkün olduğunun bildirildiği,

Belirtilmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

3. 2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın;

3.1. "Kanun önünde eşitlik" başlık 10 uncu maddesinde; "*Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.*"

3.2. "Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı" başlıklı 74 üncü maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarında "*Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.*"

4. 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun "Kurumun görevi" başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasında "*Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.*"

5. 13.01.1983 tarihli ve 17927 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinin;

5.1. 12'nci maddesinde; "*(Değişik: 1/4/2005-2005/8720 K.) Poliklinik muayene başlama ve bitiş saatleri baştabiplikçe belirlenerek duyurulur ve belirlenen saatler içerisinde kesintisiz olarak sürdürülür. Polikliniklerde bakılacak günlük hasta adedi branşlara, tabip sayısına ve hizmetin gereğine göre baştabip*

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

tarafından tespit edilebilir. Poliklinik ve tedavi hizmetleri mesai saatleri dışında ve tatil günlerinde de verilebilir. Bu durumda gerekli düzenlemeler baştabipçe yapılır. (...)",

5.2. N – Tıbbi Sekreterin Görev ve Yetkileri başlıklı 160 ncı maddesinde “Tıbbi sekreter, lise veya dengi okul mezunu daktilobilir personeldir. Hasta müşahade kağıtlarını, tıbbi raporları ve tıbbi mesleki mektupları tabiplerin söyledikleri şekilde ve usulüne uygun olarak daktilo ile yazar. Tabipler tarafından teyp, pikap ve diğer kayıt cihazlarına söylenenleri deşifre eder. Bilimsel toplantılarda konuşulanları not alır. Gerektiğinde hasta müşahade kağıtları ve raporların örneklerini çıkartır.

6. 22.05.2014 tarihli ve 29007 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Sağlık Meslek Mensupları ile Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik’in “Sağlık Meslek Memurlarının İş ve Görev Tanımları” altında yer alan Ek-1’de;

Tabip ve uzman tabip

a) *Tip ve uzmanlık eğitimi sırasında kazanmış olduğu bilgi, beceri ve tutum çerçevesinde, tıbbi ilke ve yöntemleri uygulayarak birey ve toplumu sağlık sorunlarından, hastalıklardan ve yaralanmalardan koruyucu tedbirleri alır, tanı, tedavi ve rehabilitasyon uygulamaları yapar ve olası komplikasyonların önlenmesi için çalışır. Ortaya çıkan komplikasyonlarda uygun müdahaleyi yapar, gerektiğinde hastayı sevk eder.*

b) *Tip ve uzmanlık eğitimi sırasında kazandığı bilgi ve becerilere ilaveten, mesleği ile ilgili eğitim ve bilimsel faaliyetler yoluyla kazandığı bilgi ve beceriler çerçevesinde sanatlarını icra ederler.*

c) *Birlikte çalıştığı diğer sağlık meslek mensupları tarafından gerçekleştirilen tıbbi bakım ve uygulamaları planlar, izler ve denetler...*

Tıbbi sekreter

a) *Sağlık kurum ve kuruluşlarında, sağlık hizmet sunumunun devamlılığı esası ile tıbbi iş ve işlemlerin gerektirdiği haberleşme ve yazışma hizmetlerini yürütür.*

b) *Sağlık kurum ve kuruluşlarında randevu hizmetlerini ve hasta kabul işlemlerini yapar.*

c) *Hastaya ait tıbbi ve idari kayıtları tutar, elektronik ve/veya sesli ortamlara kayıt edilen tıbbi verileri tıbbi belgelere dönüştürür.*

ç) *Hasta dosyalarını ve gerekli görülen diğer belge ve raporları dosyalar, arşivleme ve hizmete sunma işlemlerini yürütür.*

d) *Belirlenen sınıflandırma ve kodlama sistemlerine göre klinik kodlama işlemlerini yapar.*

e) *Tıbbi istatistikler ile ilgili verileri derleyerek sonuçlarını üst yönetime raporlar.*

f) *Hasta dosyaları arşivinin kurulum ve işleyişinde görev alır.*

g) *Hasta dosyalarındaki eksikliklerin giderilmesini sağlar...*

hükümleri yer almaktadır.

IV. KAMU DENETÇİSİ SADETTİN KALKAN’IN KAMU BAŞDENETÇİSİ’NE ÖNERİSİ

7. Kamu Denetçisi tarafından yapılan inceleme ve araştırma neticesinde; başvurunun kabulü gerektiği yönünde hazırlanan öneri Kamu Başdenetçisi’ne sunulmuştur.

V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. Hukuka, Hakkaniyete ve İnsan Haklarına Uygunluk Yönünden Değerlendirme

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

8. Hekim Birliği, Sağlık ve Sosyal Hizmetler alışanları Sendikası vekili tarafından Sendika üyesi Dr. [REDACTED] adına yapılan başvuruda, başvuran vekili özetle; müvekkilinin; tıbbi sekreteri olmadan çalışmak zorunda kaldığını sekreterin yapması gereken işleri de yaptığı için iş yükünün arttığını, 08.07.2025 tarihinde hastane Başhekimliğine başvurduğunu ancak başvurusunun zımnen reddedildiğini ifade ederek birlikte çalışmak üzere bir tıbbi sekreter görevlendirilmesini talep etmektedir.

9. Başvuru incelendiğinde; başvuranın jinekolojik onkoloji uzmanı olarak görev yaptığı, poliklinikte iki jinekolojik onkoloji uzmanının görev yaptığı, diğer uzmanın tıbbi sekreterinin olduğu, iki uzmanın izin günleri hariç olmak üzere ortalama olarak haftanın en az dört günü aynı ayda görev yaptığı, poliklinikte görev yapan tıbbi sekreterin yalnızca diğer uzmanın yanında görev yaptığı, bu konuda aksi bir bilgiye idareden gönderilen cevapta yer verilmediği, başvuranın jinekolojik onkoloji bölümünde en çok hasta bakan doktorlardan biri olduğu, hasta kayıt işleminin sistemdeki yavaşlık ve karmaşıklık sebebiyle çok uzun sürdüğu anlaşılmaktadır. Ayrıca başvuranın görev yaptığı [REDACTED] Hastanesi'nde hasta yoğunluğunun fazlalığı da dikkat çekmektedir.

10. Yukarıda yer verilen mevzuat hükmü gereği tıbbi sekreterin çok yönlü görevleri bulunmakla birlikte jinekolojik onkoloji uzmanının tıbbi sekreter ihtiyacının yalnızca poliklinik işleyişiyle sınırlı olmadığı, ameliyat öncesi ve sonrası kapsamlı kayıt alınması ve tutulması, muayene sırasındaki bulguların mevzuata uygun ve tıbbi gerekliliklere göre hatasız şekilde kayıt altına alınmasının hasta güvenliği ve kamu hizmetinin etkin yürütülmesi bakımından zorunluluk olduğu değerlendirilmektedir.

11. İdare tarafından gönderilen cevapta hastanede poliklinik hizmeti veren 280 hekim olmasına rağmen 88 sekreter bulunduğu, sekreterlerin iş akışını aksatmayacak şekilde gerekli bölümlerde görevlendirildiği, örnek olarak İç Hastalıkları polikliniğinde, 9-10 poliklinik olmasına rağmen 4 sekreterin görev yaptığı ifade edilmişe de dahiliye uzmanlarının ağırlıklı olarak ayakta hasta muayenesi yaptığı ve kısa süreli klinik işlemler gerçekleştirdiğinden; kanser cerrahisi, uzun takip süreçler gibi yoğun, sürekli ve nitelikli tıbbi sekretere ihtiyaç duyacağı öngörülen jinekolojik uzmanına kıyasla tıbbi sekreter desteğinin daha sınırlı kalacağı değerlendirilmektedir.

12. Hastane tarafından haftada 1 ya da 2 gün sekretersiz çalışıldığı, poliklinikte görevli poliklinik hemşiyesinin bulunduğu, gerekli hallerde kendisinden yardım alınmasının mümkün olduğunun bildirildiği belirtilmişe de bu uygulamanın hizmet kusuru teşkil edebileceği, hemşiyesinin görev tanımı ile tıbbi sekreterin görev tanımının birbirinden farklı olduğu, tıbbi sekreterin ileri derecede bilgi işlem teknolojileri kullanımı, tıbbi dokümantasyon ve arşivleme uzmanlığı gerektirdiği, hemşiyesinin görev tanımının ise doğrudan klinik hasta bakımı ile sınırlı olduğu, personele kendi uzmanlık alanı dışında görev verilmesinin liyakat ve iş bölümü ilkelerine de aykırılık teşkil edeceği ve yukarıda yer verildiği gibi hizmet kusuruna da yol açabileceği belirlenmiştir.

13. İdarelerin varlık amacının kamu hizmetinin sürekli ve sağlıklı bir şekilde yerine getirilmesi olduğu düşünöldüğünde, kamu hizmetinin aksatılmadan yürütölebilmesi için idarenin personel planlaması ve görevlendirilmesi hususlarında tedbir alması gerektiği aşıkardır. Tıbbi sekreterin görev tanımına giren iş ve işlemlerin başvuran tarafından yapılmasının beklenmesi jinekolojik onkoloji branşının spesifik, riskli ve hassas işlemler yürütmesi sebebiyle ve Yönetmelikte yer alan hizmet standardına aykırı olması sebebiyle hukuka uygun olmadığı anlaşılmaktadır.

14. Sağlık Bakanlığı Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün yazısında, Ankara [REDACTED] Hastanesinde Sağlık Memuru/Sağlık Teknikeri unvanında Tıbbi Sekreterlik branşında daha fazla sağlık personeli planlaması ve istihdamı yapılması için Bakanlıkça değerlendirme yapılacağının dile getirildiği görölmekle birlikte, halihazırda sorunun devam ettiği, başvuranın sunduğu belgelerden poliklinikte görev yapan ve tıbbi sekreteri olan diğer jinekolojik onkoloji uzmanından yaklaşık 500 hasta

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

fazla gördüğü belirlendiğinden, söz konusu personel eksikliğinin giderilmesine yönelik önlemlerin ivedilikle alınması gerektiği sonucuna varılmıştır.

15. Yukarıdaki açıklamalar, başvuranın iddiaları, idarenin konu ile ilgili açıklamaları, ilgili mevzuat, Kamu Denetçiliği Kurumunun konuya ilişkin emsal nitelikteki kararları birlikte değerlendirildiğinde; jinekolojik onkoloji uzmanı başvuranın verimli hizmet sunmasında önemli bir etken olan tıbbi sekreterinin olmayışının mevcut olan hasta yoğunluğunda hekimin hastalarına yeterli dikkat ve özeni göstermesini engelleyebileceği düşünülmekle, bahse konu personel eksikliğinin ivedilikle giderilmesi hususunda İdareye tavsiyede bulunulması, personel temini sağlanana kadar poliklinikte görevli tıbbi sekreterden iki onkoloji uzmanının eşitlik ilkesi çerçevesinde dönüşümlü olarak destek alması gerektiği sonuç ve kanaatine varılmıştır.

B. İyi Yönetim İlkeleri Yönünden Değerlendirme

16. İyi yönetim ilkelerine 28.03.2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "İyi yönetim ilkeleri" başlıklı 6 ncı maddesinde yer verilmiş olup; İdarenin "karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi" ilkesine uymadığı tespit edildiğinden, İdarenin bahse konu ilkelere uygun davranması önerilmektedir.

VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA

17. 6328 sayılı Kanunun 21 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bu Tavsiye Kararının idareye tebliğ tarihinden itibaren 30 gün içinde idare tarafından herhangi bir eylem ya da işlem tesis edilmezse (varsa) dava açma süresinden kalan süre işlemeye devam edecek olup görevli ve yetkili Mahkemede yargı yolu açıktır.

VII. KARAR

Yukarıda açıklanan gerekçelerle **BAŞVURUNUN KABULÜNE;**

Başvuruya konu Ankara ██████████ Hastanesindeki hasta yoğunluğu dikkate alındığında, başvuranın tıbbi sekreter ile birlikte çalışma talebinin teminine yönelik, bütçe imkânları da gözetilerek en kısa zamanda ilgili kurumdaki personel eksikliğinin giderilmesi, personel temini sağlanana kadar poliklinikte görevli tıbbi sekreterden iki onkoloji uzmanının dönüşümlü olarak destek alması yönünde **SAĞLIK BAKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun 20 nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, Sağlık Bakanlığı tarafından bu karar üzerine tesis edilecek işlemlerin otuz gün içinde kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

Kararın **BAŞVURAN VEKİLİNE** ve **SAĞLIK BAKANLIĞINA** tebliğine,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisince karar verildi.

Mehmet AKARCA
Kamu Başdenetçisi

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.