



**Opsiyonel Standart Bilgisi:** Standart 29, SDS Hastane Versiyon 2 kapsamında opsiyonel niteliktedir. Bu standart karşılandığında ve tesisin SDP puanı 80 ve üzerinde olduğunda **+3 puan** eklenir. Standart karşılanmadığında puan indirim uygulanmaz. Standart 28 ile birlikte uygulandığında maksimum **+6 puan** elde edilebilir. Uzaktan sağlık hizmeti sunmayan tesisler bu standardı uygulama zorunluluğu taşımaz; bu durum kalite birimi tarafından yazılı olarak kayıt altına alınır.

**Standart 29 Genel Açıklaması:** Uzaktan sağlık hizmetleri; teletıp uygulamaları, uzaktan hasta izleme sistemleri ve dijital sağlık platformları aracılığıyla hastanın fiziksel bulunuşu olmaksızın sunulan sağlık hizmetlerini kapsar. Bu standart; uzaktan sağlık hizmetlerinin yasal çerçeveye uygunluğunu, güvenli teknoloji altyapısının sağlanmasını, hasta gizliliği ve veri güvenliğinin korunmasını, hizmet kalitesi ve hasta memnuniyetinin ölçülmesini, personel yetkinliğinin güvence altına alınmasını ve tüm bu süreçlerin iki ayda bir başhekim başkanlığında değerlendirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Ölçüt	Konu	Temel Gerekliklik
29.1	Yasal ve Kurumsal Çerçeve	Uzaktan sağlık hizmetleri Sağlık Bakanlığı mevzuatına uygun şekilde yürütülmeli; yetki belgesi veya izin mevcut olmalı; yazılı prosedür tanımlanmış olmalı
29.2	Teknoloji Altyapısı ve Güvenliği	Kullanılan platform ve sistemler güvenli; şifreli iletişim sağlanıyor; yedekleme ve kesinti yönetimi tanımlı; 4 kriter karşılanmalı
29.3	Hasta Gizliliği ve Veri Güvenliği	Hasta verisi KVKK ve sağlık mevzuatına uygun saklanıyor; açık rıza alınıyor; yetkisiz erişim önleniyor
29.4	Hizmet Kalitesi ve Süreç Yönetimi	Uzaktan görüşme süreçleri tanımlı; hasta kaydı ve randevu sistemi işletiliyor; klinik not HBYS'ye işleniyor; hizmet sürekliliği sağlanıyor
29.5	Personel Yetkinliği ve Eğitimi	Uzaktan hizmet veren tüm personel platform kullanım eğitimi almış; uzaktan muayenenin sınırlılıkları konusunda bilgili; eğitim belgelenmiş
29.6	2 Aylık Başhekim Toplantısı	Sonraki ayın ilk 7 günü içinde önceki dönem uzaktan sağlık hizmeti analizi

## 1. Amaç

Bu prosedürün amacı; sağlık tesisinin sunduğu uzaktan sağlık hizmetlerinin (teletıp, uzaktan hasta izleme, dijital sağlık platformları) yasal çerçeveye uygun, güvenli ve etkin biçimde yürütülmesini sağlamak; teknoloji altyapısının ve veri güvenliğinin güvence altına alınmasını, hizmet süreçlerinin tanımlanmasını, personel yetkinliğinin sürekliliğini ve hizmet kalitesinin dönemsel olarak ölçülmesini temin etmek; **SDS Hastane Versiyon 2 Standart 29** gerekliliklerini karşılayarak +3 opsiyonel puanı hak etmektir.

## 2. Kapsam

Bu prosedür; tesisin sunduğu tüm uzaktan sağlık hizmetlerini kapsamaktadır: video görüşme aracılığıyla teletıp konsültasyonu, uzaktan hasta izleme (giyilebilir cihaz veya ev ölçüm cihazlarından veri takibi), e-reçete ve e-rapor hizmetleri, dijital sağlık danışmanlığı platformları ve bu hizmetlerde görev yapan tüm hekimler, hemşireler, BT personeli ile kalite birimi.



### 3. Tanımlar ve Kısaltmalar

Kısaltma / Terim	Açıklama
<b>Teletıp</b>	Sağlık hizmetlerinin iletişim teknolojileri aracılığıyla (video, telefon, mesajlaşma) hasta ve hekim fiziksel olarak aynı ortamda bulunmaksızın sunulması
<b>Uzaktan Hasta İzleme</b>	Hastanın sağlık verilerinin (kan basıncı, oksijen satürasyonu, kan şekeri vb.) evde ölçülerek dijital sistemler aracılığıyla sağlık tesisine iletilmesi ve izlenmesi
<b>Dijital Sağlık Platformu</b>	Hastanın randevu alabileceği, sorularını iletebileceği, sonuçlarına erişebileceği ve uzaktan sağlık hizmeti alabileceği web veya mobil uygulama
<b>E-Nabız / MHRS Entegrasyonu</b>	Tesisin uzaktan sağlık platformunun T.C. Sağlık Bakanlığı'nın e-Nabız ve MHRS sistemleriyle entegrasyonu; yasal zorunluluk
<b>KVKK</b>	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu — hasta verilerinin toplanması, işlenmesi ve saklanması düzenleyen 6698 sayılı kanun
<b>Açık Rıza</b>	Hastanın uzaktan sağlık hizmetini almayı ve bu süreçte kişisel verilerinin işlenmesini KVKK çerçevesinde özgürce onayladığını gösteren belgelenmiş kabul
<b>Uçtan Uca Şifreleme</b>	İletişimin yalnızca gönderen ve alıcı tarafından okunabilmesini; üçüncü tarafların erişimini engelleyen kriptografik güvenlik yöntemi
<b>Uzaktan Muayenenin Sınırlılıkları</b>	Fiziksel muayene yapılamaması, biyo-sinyal ölçümlerinin alınmaması, acil durum müdahalesinin yapılamaması gibi yüz yüze hizmete kıyasla uzaktan görüşmenin doğasından kaynaklanan kısıtlar
<b>DİF</b>	Düzeltilici İyileştirici Faaliyet

### 4. Sorumlular

Unvan / Birim	Sorumluluk	Bağlı Ölçüt
<b>Başhekim</b>	Uzaktan sağlık hizmeti politikasını onaylamak, yasal çerçeve uyumunu denetlemek, 2 ayda bir toplantıya başkanlık etmek, kritik güvenlik kararlarını almak	29.1, 29.6
<b>Bilgi Teknolojileri (BT) Birimi</b>	Teknoloji altyapısını kurmak ve bakımını sağlamak, veri güvenliği önlemlerini uygulamak, sistem kesintilerini yönetmek, yedekleme süreçlerini işletmek	29.2, 29.3
<b>Uzaktan Hizmet Sorumlusu Hekimi</b>	Uzaktan görüşmeleri gerçekleştirmek, klinik notları HBYS'ye işlemek, hizmetin sınırlılıklarını hastaya açıklamak, gerektiğinde yüz yüze muayeneye yönlendirmek	29.3, 29.4, 29.5
<b>Hasta İletişim / Randevu Birimi</b>	Uzaktan randevu sistemini yönetmek, hasta bilgilendirmesini yapmak, açık rıza formlarını almak	29.3, 29.4
<b>Kalite Birimi</b>	DİF açılması ve takibi, uygunluk oranlarının hesaplanması, memnuniyet analizi, değerlendirme toplantısı organizasyonu	Tümü

### 5. Uygulama

#### 5.1. Yasal ve Kurumsal Çerçeve (Ölçüt 29.1)

##### 5.1.1. Yasal Uygunluk Gereklilikleri



Uzaktan sağlık hizmeti sunan tesisler aşağıdaki yasal ve kurumsal gerekliliklerin tamamını karşılamalıdır:

No	Gereklilik	Açıklama ve Doğrulama
1	Sağlık Bakanlığı mevzuatına uygunluk	Uzaktan sağlık hizmetine ilişkin güncel Bakanlık yönetmelik ve tebliğlerine uyum; mevzuat değişikliklerinin takibi BT ve kalite birimi tarafından ortaklaşa yürütülür
2	Yetki belgesi / Bakanlık izni	Uzaktan sağlık hizmeti için Sağlık Bakanlığı tarafından düzenlenen geçerli izin veya yetki belgesi mevcut ve güncel; bitiş tarihi izleniyor
3	Yazılı uzaktan sağlık hizmet prosedürü	Hangi durumlarda uzaktan hizmet verileceği, hangi durumlarda yüz yüze muayeneye yönlendirileceği ve acil durum protokolü yazılı olarak tanımlanmış; başhekim onaylı
4	Uzaktan hizmet kapsamı ve kısıtlamaları	Hangi branş ve hizmet türlerinde uzaktan görüşme yapılabileceği liste halinde tanımlanmış; acil durum ve ilk kez başvuran yeni hasta gibi kısıtlamalar açıkça belirtilmiş
5	KVKK kapsamında kişisel veri işleme politikası	Uzaktan sağlık kapsamında toplanan kişisel verilerin işlenmesi için KVKK uyumlu veri işleme politikası yayımlanmış; KVKK Kurulu'na bildirim yapılmış (gerekliyse)

**Yasal Çerçeve Uygunluk Kriteri:**

5 gerekliliğin tamamını karşılayan, başhekim onaylı yazılı yasal çerçeve belgesi mevcut olmalıdır. Herhangi bir gerekliliğin eksikliği ölçütü karşılanmıyor konumuna düşürür.

## 5.2. Teknoloji Altyapısı ve Güvenliği (Ölçüt 29.2)

### 5.2.1. Kontrol Edilecek 4 Kriter

No	Kontrol Kriteri	Değerlendirme Açıklaması
1	Şifreli iletişim altyapısı	Uzaktan görüşme ve veri iletimi uçtan uca şifreli kanallar (TLS/SSL sertifikalı, minimum 256-bit AES şifreleme) üzerinden gerçekleştiriliyor; açık ağ üzerinden şifresiz iletişim yapılmıyor
2	Yedekleme ve veri kurtarma planı	Hasta verileri ve görüşme kayıtları düzenli olarak yedekleniyor; yedekleme sıklığı ve kurtarma süresi (RTO/RPO) tanımlanmış; yedekler test edilmiş ve kayıtlı
3	Sistem kesintisi yönetim prosedürü	Platform kesintisi veya teknik arıza durumunda uygulanacak adımlar yazılı olarak tanımlanmış; hizmetin alternatif kanaldan sürdürülmesi veya yüz yüze muayeneye yönlendirme prosedürü mevcut; hastaların bilgilendirilmesi süreci belirli
4	Erişim yetkilendirme ve loglama	Sisteme erişim yalnızca yetkili kullanıcılara açık; rol bazlı yetkilendirme uygulanıyor; her erişim ve işlem log kaydına alınıyor; log kayıtları düzenli inceleniyor

**Teknoloji Altyapısı Uygunluk Oranı (%):**

(4 kriterin tamamını karşılayan sistem/platform sayısı / İncelenen toplam sistem/platform sayısı) × 100

**Değerlendirme:** %80 ve üzeri → Karşılıyor | %60-79 → Kısmen | %59 ve altı → Karşılanmıyor

## 5.3. Hasta Gizliliği ve Veri Güvenliği (Ölçüt 29.3)

### 5.3.1. Kontrol Edilecek 5 Kriter



No	Kontrol Kriteri	Değerlendirme Açıklaması
1	KVKK açık rızası alınıyor	Her hasta uzaktan sağlık hizmetinden önce kişisel verilerinin işlenmesine yönelik KVKK uyumlu açık rıza formunu imzalıyor veya elektronik olarak onaylıyor; kayıt HBYS'de mevcut
2	Görüşme içeriği kayıt ediliyorsa aydınlatılmış onam alınıyor	Görüşme sesli veya görüntülü olarak kayıt altına alınıyorsa hasta önceden bilgilendiriliyor ve onayı belgeleniyor; rıza olmaksızın kayıt yapılmıyor
3	Hasta verisi üçüncü taraflarla paylaşılmıyor	Uzaktan sağlık görüşmesinde elde edilen hasta bilgileri yasal gereklilik dışında üçüncü taraf platform, reklam veya veri analizi şirketleriyle paylaşılmıyor
4	Veri ihlali bildirim prosedürü tanımlı	Kişisel veri ihlali durumunda KVKK'nın öngördüğü 72 saatlik bildirim yükümlülüğü dahil aksiyon adımları yazılı olarak tanımlanmış; sorumlu atanmış
5	Veri saklama süreleri tanımlı ve uygulanıyor	Uzaktan sağlık görüşme kayıtları ve hasta verileri için yasal asgari saklama süreleri belirlenmiş; süresi dolan veriler güvenli biçimde imha ediliyor; imha kaydı tutuluyor

**Hasta Gizliliği ve Veri Güvenliği Uygunluk Oranı (%):**

(5 kriterin tamamını karşılayan randomize hasta görüşme kaydı sayısı / İncelenen toplam randomize görüşme kaydı sayısı) × 100

**Hedef: %80 ve üzeri**

**Açık Rıza Kayıt Uygunluk Oranı (%):**

(KVKK açık rızası kayıtlı hasta / İncelenen toplam uzaktan hizmet alan hasta) × 100 — Hedef: %100

## 5.4. Hizmet Kalitesi ve Süreç Yönetimi (Ölçüt 29.4)

### 5.4.1. Uzaktan Sağlık Hizmeti Süreç Akışı

Adım	Süreç	Uygulama ve Kontrol Noktası	Sorumlu
1	<b>Başvuru ve Randevu</b>	Hasta MHRS, e-Nabız veya tesis platformu üzerinden uzaktan randevu alır; uygunluk kriterleri (daha önce yüz yüze muayene, kronik takip vb.) randevu sisteminde kontrol edilir; uygun olmayan başvurular yüz yüze yönlendirilir	Randevu Birimi
2	<b>Hasta Bilgilendirme ve Rıza</b>	Görüşme öncesinde hasta; uzaktan muayenenin sınırlılıkları, gizlilik ilkeleri ve gerektiğinde yüz yüze muayeneye yönlendirileceği hakkında yazılı veya elektronik olarak bilgilendirilir; KVKK açık rızası alınır	Hasta İletişim / Hekim
3	<b>Uzaktan Görüşme</b>	Hekim şifreli platform üzerinden görüşmeyi gerçekleştirir; kimlik doğrulama yapılır; görüşme süresince hasta gizliliği korunur; hekim muayene bulgularını gerçek zamanlı veya hemen ardından HBYS'ye işler	Sorumlu Hekim
4	<b>Klinik Kayıt ve Takip</b>	Görüşme sonunda HBYS'ye şikâyet, muayene notu, tanı, tedavi planı ve sonraki adım (kontrol randevusu, ilaç, tetkik) kaydedilir; gerekiyorsa e-reçete düzenlenir	Sorumlu Hekim
5	<b>Yüz Yüze Yönlendirme Kararı</b>	Hekim görüşme sırasında veya sonrasında yüz yüze muayene gerektiren durum tespit ederse aciliyet derecesine göre randevu veya acil servise yönlendirme kararı verir; karar HBYS'ye işlenir	Sorumlu Hekim

### 5.4.2. Hizmet Kalitesi Göstergeleri

Gösterge	Formül / Açıklama	Hedef
<b>HBYS Kayıt Tamamlama Oranı</b>	(Görüşme notu HBYS'ye işlenmiş görüşme / Toplam görüşme) × 100	%100



<b>Randevu İptal Oranı</b>	(İptal edilen uzaktan randevu / Toplam uzaktan randevu) × 100	Azalan trend
<b>Yüz Yüzeğe Yönlendirme Oranı</b>	(Yüz yüzeğe yönlendirilen görüşme / Toplam görüşme) × 100	İzleme amaçlı
<b>Platform Kesinti Süresi</b>	Dönemde toplam platform kesinti süresi (dakika/saat)	Azalan trend

## 5.5. Personel Yetkinliği ve Eğitimi (Ölçüt 29.5)

### 5.5.1. Eğitim Gereklilikleri

Uzaktan sağlık hizmetinde görev alacak tüm personel hizmete başlamadan önce aşağıdaki eğitimleri tamamlamış olmalıdır:

Eğitim Konusu	İçerik	Hedef Kitle	Belgeleme
<b>Platform kullanımı</b>	Video görüşme başlatma, ekran paylaşımı, teknik sorun giderme, hasta kimlik doğrulama, bağlantı kopması durumunda prosedür	Tüm personel	UZS-FR-004
<b>Uzaktan muayenenin sınırlılıkları</b>	Hangi durumlarda uzaktan hizmet verilmeyeceği, yüz yüze yönlendirme kriterleri, acil durum protokolü, malpraktis riski yönetimi	Hekimler	UZS-FR-004
<b>KVKK ve veri güvenliği</b>	Hasta verilerinin korunması, açık rıza alma süreci, veri ihlali durumunda bildirim yükümlülüğü, güvenli bağlantı kullanımı	Tüm personel	UZS-FR-004
<b>HBYS klinik kayıt</b>	Uzaktan görüşme notunun HBYS'ye kaydedilmesi, e-reçete düzenleme, tetkik istemi ve takip randevusu oluşturma	Hekimler / Hemşireler	UZS-FR-004

### 5.5.2. Yıllık Yenileme ve Güncelleme Eğitimi

- Platform güncellendiğinde veya mevzuatta değişiklik olduğunda tüm ilgili personele güncelleme eğitimi verilir; 30 gün içinde tamamlanır
- Yılda en az bir kez KVKK ve veri güvenliği yenileme eğitimi yapılır
- Kalite birimi iki ayda bir eğitim tamamlama oranını denetler; eksik personel saptandığında 30 gün içinde eğitim tamamlatılır

#### **Personel Eğitimi Tamamlama Oranı (%):**

(4 eğitimin tamamını almış uzaktan hizmet personeli sayısı / Uzaktan hizmet veren toplam personel sayısı) × 100

**Hedef: %80 ve üzeri**

## 5.6. İki Aylık Başhekim Değerlendirme Toplantısı (Ölçüt 29.6)

Kriter	Açıklama
<b>Sıklık</b>	Her iki ayda bir
<b>Zamanlama</b>	Sonraki ayın <b>ilk 7 günü</b> içinde önceki 2 aya ait veriler üzerinden yapılır
<b>Zorunlu Katılımcılar</b>	Başhekim, BT Birimi Sorumlusu, Uzaktan Hizmet Sorumlusu Hekimi, Kalite Birimi Sorumlusu
<b>Önerilen Katılımcılar</b>	Hasta İletişim Birimi Sorumlusu, yüksek randevu iptali veya kesinti yaşayan kliniklerin sorumluları



### Zorunlu Gündem Maddeleri

1. Önceki dönem DİF'lerinin durumu — kapatılan, devam eden, yeni açılanlar
2. Yasal çerçeve güncellik kontrolü — mevzuat değişikliği veya yetki belgesi yenileme (Ölçüt 29.1)
3. Teknoloji altyapısı denetim bulguları — şifreleme, yedekleme, erişim log kontrolü (Ölçüt 29.2)
4. Hasta gizliliği ve açık rıza uygunluk oranı (Ölçüt 29.3)
5. Hizmet kalitesi göstergeleri — HBYS kayıt oranı, randevu iptali, platform kesintisi, yüz yüze yönlendirme oranı (Ölçüt 29.4)
6. Personel eğitimi tamamlama oranı (Ölçüt 29.5)
7. Hasta memnuniyeti sonuçları
8. Bir sonraki dönem iyileştirme planı ve aksiyon takibi

## 6. Performans Göstergeleri ve Hedefler

Gösterge	Formül	Hedef	Dönem
Teknoloji Altyapısı Uygunluk Oranı	$(4 \text{ kriter tamamlayan sistem} / \text{İncelenen toplam sistem}) \times 100$	%80 ve üzeri	2 Aylık
Açık Rıza Kayıt Uygunluk Oranı	$(\text{KVKK rızası kayıtlı hasta} / \text{Toplam uzaktan hizmet alan hasta}) \times 100$	%100	Her dönem
Hasta Gizliliği Uygunluk Oranı	$(5 \text{ kriter tamamlanan görüşme} / \text{İncelenen toplam görüşme}) \times 100$	%80 ve üzeri	2 Aylık
HBYS Kayıt Tamamlama Oranı	$(\text{Klinik notu HBYS'ye işlenen görüşme} / \text{Toplam görüşme}) \times 100$	%100	2 Aylık
Personel Eğitimi Tamamlama Oranı	$(4 \text{ eğitim tamamlamış personel} / \text{Toplam uzaktan hizmet personeli}) \times 100$	%80 ve üzeri	2 Aylık
Randevu İptal Oranı	$(\text{İptal edilen randevu} / \text{Toplam randevu}) \times 100$	Azalan trend	2 Aylık
Platform Kesinti Süresi (dakika)	Dönemde toplam platform kesinti süresi	Azalan trend	2 Aylık
DİF Kapatılma Oranı	$(\text{Kapatılan DİF} / \text{Açılan DİF}) \times 100$	%80 ve üzeri	2 Aylık

## 7. Formlar

Form Kodu	Form Adı	İçerik Özeti
<b>UZS-FR-001</b>	KVKK Açık Rıza ve Aydınlatma Metni	Uzaktan sağlık hizmeti kapsamında kişisel veri işlenmesine ilişkin aydınlatma ve onay; hasta imzası veya elektronik onay
<b>UZS-FR-002</b>	Teknoloji Altyapısı Denetim Formu	4 kriter kontrol listesi, BT birimi imzası, denetim tarihi ve bulgular
<b>UZS-FR-003</b>	Dönemlik Uzaktan Sağlık Hizmeti Etkinlik Raporu	Görüşme sayısı, brans dağılımı, hizmet kalitesi göstergeleri, DİF durumu, memnuniyet özeti



<b>UZS-FR-004</b>	Personel Eğitimi Katılım Formu	Eğitim konusu, tarih, eğitici, katılımcı listesi ve imzaları
<b>UZS-FR-005</b>	Hasta Memnuniyet Değerlendirme Formu (Uzaktan)	Platform kullanım kolaylığı, görüşme kalitesi, bilgilendirme yeterliliği, genel memnuniyet — Likert ve açık uçlu sorular

## 8. İlgili Dokümanlar

- SDS Hastane Versiyon 2 — Standart 29 Algoritması ve Değerlendirme Ölçütleri
- Klinik Rehber ve Protokollere Uyum Prosedürü — Standart 28 (KLR-PR-028)
- Hasta Görüşmeleri Prosedürü — Standart 25 (HGR-PR-025)
- DİF Yönetim Prosedürü (KAL-PR-001)
- Sağlık Bakanlığı Uzaktan Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği (güncel versiyon)
- 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)
- e-Nabız ve MHRS Entegrasyon Kılavuzu
- Bilgi Güvenliği Yönetimi Talimatı (BT-TL-001)
- Veri İhlali Müdahale Planı (BT-PL-001)
- Toplantı Yönetimi Prosedürü

## 9. Kayıtlar

Kayıt Adı	Sorumlu	Saklama Süresi	Ortam
KVKK Açık Rıza Formları (UZS-FR-001)	Hasta İletişim / BT	<b>10 Yıl</b>	Dijital (şifreli)
Uzaktan Görüşme Klinik Notları (HBYS)	Sorumlu Hekim	<b>10 Yıl</b>	HBYS (şifreli)
Teknoloji Altyapısı Denetim Formları (UZS-FR-002)	BT Birimi / Kalite	5 Yıl	Dijital
Dönemlik Uzaktan Sağlık Etkinlik Raporu (UZS-FR-003)	Kalite Birimi	5 Yıl	Dijital
Personel Eğitimi Katılım Formları (UZS-FR-004)	BT Birimi / Kalite	5 Yıl	Fiziksel + Dijital
Sistem Erişim Log Kayıtları	BT Birimi	<b>3 Yıl</b>	Dijital (şifreli)
DİF Formu ve Takip Kaydı	Kalite Birimi	5 Yıl	HBYS / Dijital
İki Aylık Değerlendirme Toplantısı Tutanağı	Başhekimlik / Kalite	5 Yıl	Fiziksel + Dijital