GERÇEK RAKAMLAR · İLK AY

Hasta aradığında randevusunu alıp kapatıyor

Yayındaki bir hastane hattı, çağrı merkezi kapalıyken artık mesaj almıyor, randevu veriyor. Dorsera Health'in yapay zekâ asistanı hastayı TC kimlik numarasından tanıyor, hastanenin HBYS'sindeki gerçek boş saatleri okuyor ve randevuyu hastanın tuş onayıyla yazıyor. İlk ayda 3.900+ çağrıdan 860+ randevu çıktı.

3.900+
çağrı, ilk 31 günde

860+
randevu, görüşme sırasında HBYS'ye yazıldı

2 dk 49 sn
bir randevu görüşmesi, karşılamadan tuş onayına

%85
memnuniyet; görüşme sonunda puan veren hastalar

Her 100 çağrıdan çıkan randevu



Aynı hat, iki dönem. İki dönemde de çağrıların çoğu çağrı merkezi kapalıyken geldi (%96,6 ve %94,5).

Önce

Nisan - Temmuz 2026 · hat yalnızca mesaj alıyordu

Mesaj bırakan hasta, ertesi gün geri arama

Salı akşamı, saat 19:00. Bir anne, oğlunun kulak burun boğaz muayenesi için hastaneyi arıyor. Çağrı merkezi saat 17:00'de kapanmış. Telefonun öbür ucunda ancak bir mesaj bırakabiliyor; randevu, ertesi sabah personel onu geri aradığında verilecek.

Bu hastanenin mesai dışı hattında aylarca tam olarak bu yaşanıyordu. Hattı Dorsera Health'in daha önceki bir sürümü karşılıyordu: hastanın adını, numarasını ve isteğini alıp ekibe iletiyor, randevuyu ertesi gün personel veriyordu.

Mesaj modelinde randevu, görüşmeden sonraya kalıyordu. Geri arama ertesi gün gelebiliyordu; geri aranan mesajların yarısı 12 ile 20 saat arasında bekledi. O saatte hasta telefona çıkamadığında ya da randevusunu başka yoldan aldığında talep kapanıyordu: mesaj bırakan her 3 hastadan birine geri aramada ulaşılamadı. Bu, ekibin değil modelin sınırıydı; randevu, hasta telefondayken verilemiyordu.

ÖNCE · MESAJ DÖNEMİ

Mesaj bırakan her 3 hastadan birine geri aramada ulaşılamadı

Hat yalnızca mesaj alırken bırakılan 3.900+ mesaj ne oldu



Geri aramada ulaşılamadı	%33
Geri arandı, randevu verildi	%17
Ulaşıldı, randevu almadı	%21
Başka birime yönlendirildi	%17
Randevu iptal talebiydi	%9
Ertelendi ya da sonuç girilmedi	%3

Her 100 çağrıdan çıkan randevu

Önce: mesaj **9** → Şimdi: randevu **22**

Aynı hat; iki dönemde de çağrıların çoğu mesai dışında. Hasta artık mesaj bırakmıyor, randevusunu alıp kapatıyor.

Şimdi

5 Ekim 2026'dan bu yana · asistan randevu veriyor

Görüşmenin içinde randevu

Fark tek cümlede: hasta artık mesaj bırakmıyor, randevusunu alıp kapatıyor. Bir randevu görüşmesi şöyle ilerliyor:

1 Açılış

Arayana bir yapay zekâ asistanıyla konuştuğu söylenir. KVKK aydınlatma metni tek tuşla dinlenebilir.

2 Kimlik

Asistan TC kimlik numarasıyla hastanın dosyasını HBYS'de bulur. Yeni hastadan doğum tarihini de alır.

3 Bölüm ve doktor

Hastanın şikâyetinden ya da istediği doktordan doğru bölüme gider. HBYS'deki gerçek boş saatleri sunar.

4 Onay

Tarih, saat, doktor ve muayene ücretini okur. Hasta 1'e basmadan hiçbir şey yazılmaz.

5 Kayıt

Randevu görüşme sırasında HBYS'ye yazılır. İptal ve erteleme de aynı görüşmede yapılır.

6 Devir

Asistanın çözemediği her istek, notuyla birlikte geri arama talebi olarak panele düşer. Ekip işe başladığında talebi karşısında bulur.

Kuralları hastane koyar, asistan uygular.

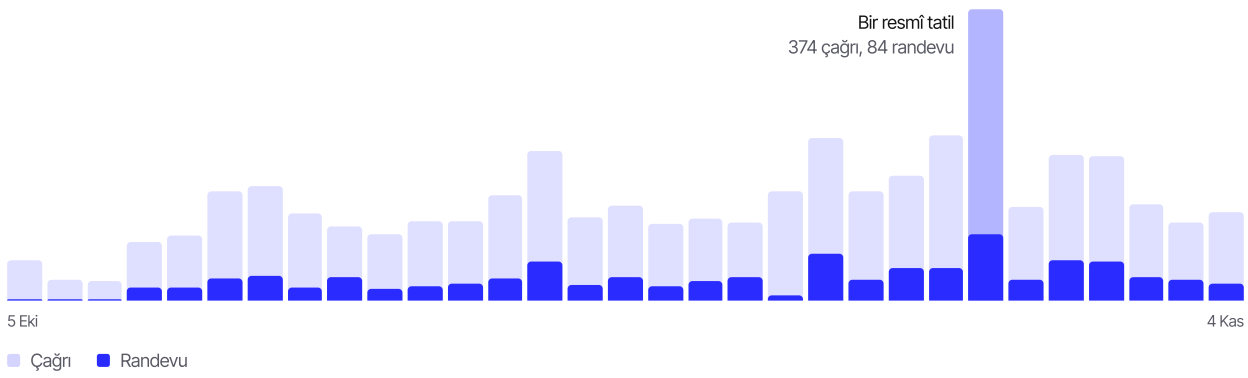
Telefonla randevu verilmeyen bölüm ve doktorlar, çocuk polikliniklerinin yaş sınırları ve gebelikte geri arama kuralı bunlara örnek. Muayene ücretleri doğrudan HBYS'den okunur. Hastane bu listeyi panelden kendisi günceller.

SONUÇLAR

İlk ay

Hat yalnızca mesaj alırken her 100 çağrıdan 9 randevu çıkıyordu; bugün 22. Karşılaştırma adil: iki dönemde de çağrıların büyük çoğunluğu mesai dışında geldi. Değişen tek şey hattın ne yaptığı: mesaj almak yerine randevu veriyor.

Her gün: çağrı ve randevu



Hat her gün ortalama 120'yi aşkın çağrı ve 25'i aşkın randevu taşıdı; en yoğun anda 8 çağrı aynı anda karşılandı. Hafta sonları ve tatiller en yoğun günlerdi: çağrı merkezinin en uzun kapalı kaldığı günler.

Konuşmalar nasıl bitti

Her 4 konuşmadan 3'ü somut bir sonuçla bitti (%76)



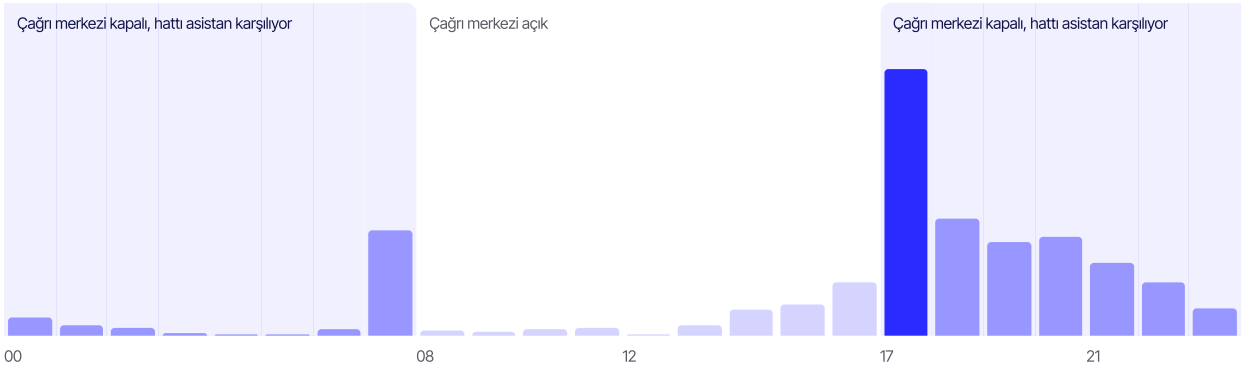
Randevu HBYS'ye yazıldı	%24
Ekibe devredildi notlu geri arama talebi ya da hastanenin kuralı gereği	%46
Bilgi verildi, randevu gerekmedi	%6
Randevusuz kapandı vazgeçti, kimlik vermedi ya da çözülemedi	%24

Asistan her şeyi kendisi çözmeye çalışmaz. Konuşmaların yaklaşık yarısı, notlu bir talep ya da hastanenin kuralı gereği ekibe devirle bitti. Bu bilinçli bir tasarım: ekip ilk ayda panele düşen kayıtların neredeyse tamamını işledi.

SAATLER

Hastalar ne zaman arıyor

Hafta içi, saat saat çağrı



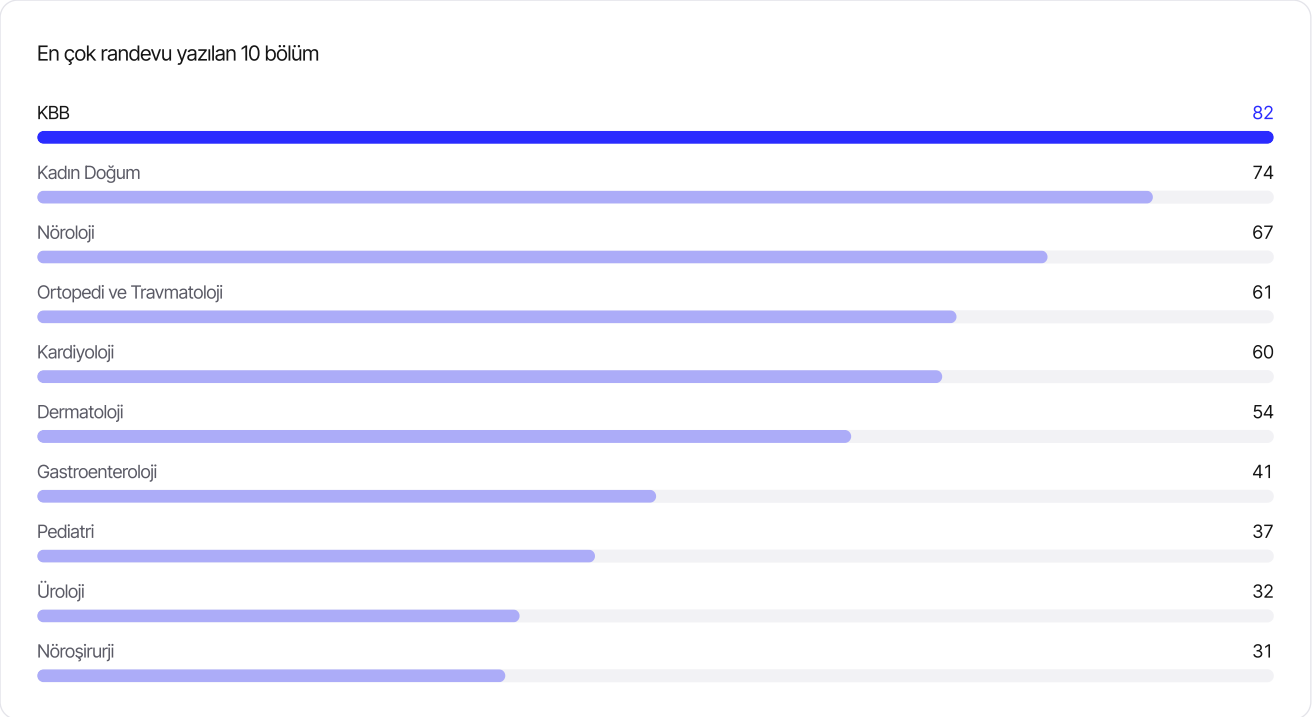
Gölgeli saatlerde çağrı merkezi kapalı. Hafta içi çağrıların %86'sı bu saatlerde geldi. En yoğun saat 17:00, çağrı merkezinin kapandığı an (589 çağrı).

Bu hastane asistanı çağrı merkezinin kapalı olduğu saatlerde kullanıyor: hafta içi 17:00'den sonra, cumartesi 13:00'ten sonra, pazar ve tatil günleri. Çağrıların %94,5'i bu saatlerde geldi. Bir resmî tatilde asistan 374 çağrı karşıladı ve 84 randevu yazdı.

Hattın hangi saatlerde asistana gideceğine hastane karar verir. Çağrı merkezi akşam ve hafta sonu açık olan bir hastane, asistanı yoğun saatlerde taşan çağrılar ya da belirli hatlar için de kullanabilir. Randevuyu görüşme sırasında yazma, tuş onayı ve hastanenin kuralları her durumda aynı çalışır.

RANDEVULAR

Hangi randevular

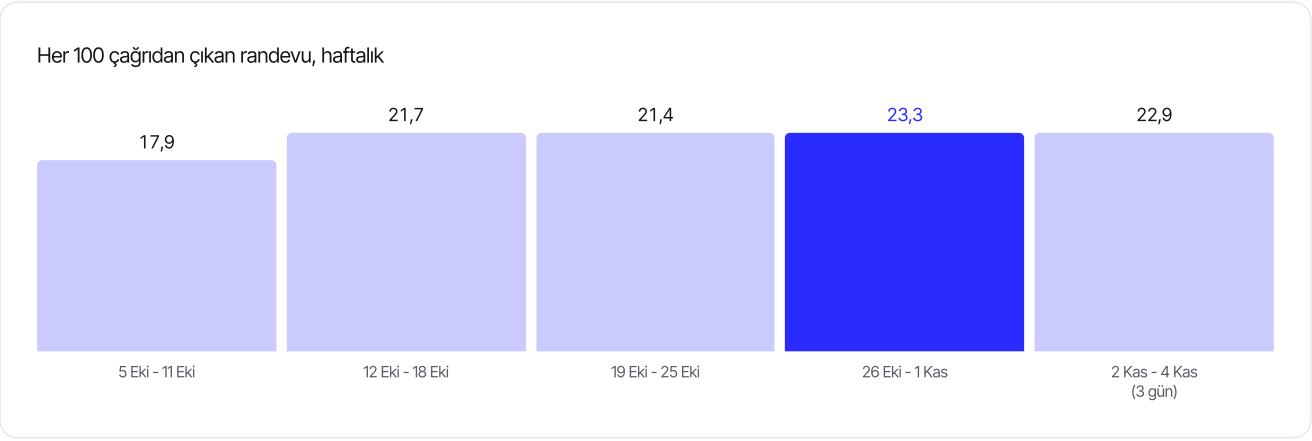




Randevular 30'u aşkın bölümde 120'yi aşkın doktora yazıldı. Her 6 randevudan biri çocuk polikliniklerine gitti; asistan çocuk hastalar için yaş kurallarını ve doğru polikliniği HBYS'deki dosyadan kontrol ediyor. En sık verilen randevu ertesi güne. Bir randevu görüşmesi, kimlik kontrolü, bölüm ve doktor seçimi ve muayene ücretinin okunması dahil ortalama 2 dakika 49 saniye sürüyor.

GELİŞİM

Her hafta daha iyi



İlk ayda yaklaşık 25 güncelleme yayına aldık. Çoğu, hastane ekibinin bir mesajından ya da bir gecenin görüşme incelemesinden bir gün sonra canlıydı. Birkaç örnek:

- **Her kayıt tuş onayına bağlandı.** Konuşma tanımanın yanlış duyduğu bir "evet" ile randevu yazılması riski ortadan kalktı.
- **Kapalı bölümler adıyla söyleniyor.** Hastane ekibi, telefonla randevu verilmeyen bölümü soran hastalara "böyle bir bölüm yok" dendiğini bildirdi. Ertesi gün hastalar bölümün adını ve bir geri arama teklifini duyuyordu.
- **Çift randevuya kontrol.** Aynı hastaya aynı saatte ikinci bir randevu yazılamıyor.

KVKK

Türkiye'de, hastanın bilgisiyle

- Görüşmenin tamamı Türkiye'de işlenir ve saklanır.
- Her arayana bir yapay zekâ asistanıyla konuştuğu söylenir; aydınlatma metni tek tuşla dinlenebilir.
- Her randevu, iptal ve erteleme hastanın tuş onayıyla yazılır; yalnızca konuşmadan anlaşılan bir "evet" ile asla.
- Görüşme içeriğini hastane tarafında yalnızca yetkilendirilmiş kişiler görür.

HASTANENİZ İÇİN

Ne anlama geliyor

- **Randevu, görüşmenin içinde.** Hasta mesaj bırakıp beklemez; HBYS'ye yazılan randevusuyla kapatır.
- **Kontrol sizde.** Hangi bölüm ve doktorun telefonla randevu vereceğini, hattın hangi saatlerde asistana gideceğini hastane belirler.
- **Ekip için düzenli bir devir.** Asistanın çözemediği her istek, notuyla birlikte panelde bekler.
- **KVKK'ya uygun, Türkiye'de.** Görüşme Türkiye'de işlenir ve saklanır; her kayıt hastanın onayıyla yapılır.

Yöntem. Rakamlar Dorsera Health üretim veritabanından, 5 Ekim - 4 Kasım 2026 (İstanbul saati) için alındı. Karşılaştırma dönemi, aynı hattın yalnızca mesaj aldığı 9 Nisan - 3 Temmuz 2026 dönemidir: 7.500+ çağrı, 3.900+ mesaj; randevular personelin geri aramasında verildi. Her 100 çağrıdan çıkan randevu iki dönem için 9,0 ve 21,8; grafiklerde en yakın tam sayıya yuvarlandı. Test çağrıları hariçtir. HBYS'nin kabul ettiği her randevu sayılır; sonradan iptal edilenler dahildir. Sayılar aşağı yuvarlanmıştır. Süreler medyandır. Memnuniyet sorusu görüşme sonunda 700'ü aşkın hastaya soruldu; 225'i puan verdi (%31); %85, puan verenlerin içindeki orandır. Çocuk poliklinikleri: pediatri ve pediatrik yan dal bölümleri ile çocuk ve ergen psikiyatrisi.