

# NHS'ten En Etkin Şekilde Yararlanmak

## Göçmen Türk Toplulukları İçin Kapsamlı Bir Rehber

Haklarınızı Bilin · Sistemi Anlayın · Doğru Kapıya Gidin

**Bu rehber; NHS'e yeni kayıt olan hastalar, göçmen topluluklar ve sistemi daha iyi anlamak isteyen herkes için hazırlanmıştır. Temel kaynak: NHS England, 'You and Your General Practice' (Ağustos 2025) ve pratik klinik deneyim.**

## 1. NHS Neden Bu Kadar Karmaşık Görünür?

İngiltere'ye yeni gelmiş pek çok kişi için NHS, adeta bir labirent gibidir. Randevu almak zordur, bekleme süreleri uzundur, telefona kimse çıkmaz. Ancak bu gözlemler gerçeği yalnızca kısmen yansıtmaktadır.

NHS hakkındaki en yaygın yanlış algı şudur: 'Sistem bozuk.' Oysa sorun sistemin kendisi değil, onun tasarım mantığıdır. NHS, pharmaco-ekonomik bir ilkeye göre çalışır: sınırlı kaynakla en çok ihtiyacı olan kişiye önce hizmet vermek. Bu ilkeye 'klinik öncelik triage' denir.

Bu mantığı anlamak, sistemi sizin lehinize kullanmanın ilk adımıdır. 'Beni görmüyorlar' yerine 'benden daha acil birisi var' demek daha doğrudur. Ve bu mantığı bilen hasta, doğru kelimelerle iletişim kurarak daha hızlı sonuç alır.

### × Yaygın Yanlış Algı

- Sistem bozuk ve işlevsiz
- Kimseye randevu verilmiyor
- Doktorlar ilgilenmiyor
- Yabancılara daha zor
- Para ödemedenden hiçbir şey yok

### ✓ Gerçek

- Klinik ihtiyaca göre öncelik sıralaması
- Kıt kaynak = akıllı yönlendirme
- Herkes aynı haklara sahip
- GP kaydı için göçmen statüsü engel değil\*
- GP hizmetleri ücretsiz\*\*

\* Politika bu — ama pratikte bazı GP'ler belge isteyebilir. Israr edin veya ICB'ye bildirin.

\*\* Hastane/ikincil bakım ve bazı göçmen kategorileri için istisnalar geçerli olabilir.

## 2. Doğru Kapıya Gitmek: Hangi Hizmet, Ne Zaman?

NHS'in en verimli kullanım yolu, doğru sorunu doğru kapıya götürmektir. A&E'ye gidilen her gereksiz ziyaret hem sizin bekleme sürenizi uzatır hem de sistemin kısıtlı kaynaklarını tüketir. Aşağıdaki rehber, hangi durumda nereye başvurmanız gerektiğini özetlemektedir.

### 2.1 Eczane (Pharmacy)

Eczacılar, en az beş yıllık eğitim almış sağlık profesyonelleridir. Randevu gerekmez. Öksürük, soğuk algınlığı, hafif cilt sorunları, konjunktivit, mantar enfeksiyonları, süregelen hafif ağrılar, grip belirtileri gibi pek çok durumda GP'ye gerek kalmadan tedavi sunabilirler.

NHS England'ın Temmuz 2023'ten itibaren hayata geçirdiği 'Pharmacy First' programıyla eczaneler; sinüzit, idrar yolu enfeksiyonu, boğaz ağrısı gibi yedi yaygın durumda antibiyotik dahil reçete yazma yetkisine de sahiptir. Dokuz hastadan sekizi sorununu eczanede çözebilmektedir.

## 2.2 GP Muayenehanesi (General Practice)

GP, NHS'in kalbi ve çoğunlukla ilk temas noktasıdır. Kronik hastalık yönetimi, uzman sevki, tekrar reçete, hastane referansı gibi konularda GP'ye başvurulur. NHS England verilerine göre pratisyen hekimlik, Temmuz 2024'te aylık 26 milyon randevu gerçekleştirmiştir; bunların yüzde 44'ü başvuru ile aynı gün içinde yapılmıştır.

## 2.3 NHS 111

Telefon veya çevrimiçi (111.nhs.uk) olarak ulaşılabilen bu hizmet, acil servis dışı sağlık sorunlarında rehberlik eder. 7/24 ücretsiz olarak çalışır ve Türkçe dahil 200'den fazla dilde tercüman hizmeti sunar. Hangi servise gideceğinizden emin değilseniz ilk adres NHS 111'dir.

## 2.4 A&E (Acil Servis)

Bilinç kaybı, göğüs ağrısı, ciddi yaralanma, felç belirtileri gibi gerçek ve yaşamı tehdit eden aciller için A&E'ye başvurulur veya 999 aranır. Acil olmayan durumlar için A&E'ye gitmek saatlerce beklemeye yol açar; NHS bunu tavsiye etmez.

## 2.5 Self-Referral (Doğrudan Başvuru)

Bazı NHS hizmetlerine GP olmadan doğrudan başvurabilirsiniz: Fizik tedavi (First Contact Physiotherapist), psikolojik destek hizmetleri (Talking Therapies/IAPT), göz sorunları için optisyen, cinsel sağlık klinikleri ve bazı kadın sağlığı servisleri bunlar arasındadır.

# 3. GP Randevusu Almak: Kilit Kelimeler ve Stratejiler

GP resepsiyon görevlileri, klinik triage eğitimi almış sağlık görevlileridir. Belirtelerinizi açık ve net ifade ettiğinizde sistemi lehinize kullanmış olursunuz. Aşağıdaki cümleler, doğru triaj için gerekli klinik bilgileri içermektedir.

## 3.1 Her Başvuruda Yanıtlanması Gereken 4 Soru

GP formunu veya telefon görüşmesini şu dört sorunun yanıtını içerecek şekilde yapılandırın:

- Ne zamandır? (Süre ve başlangıç) — Örn: 'Bu belirtilerim 2 haftadır devam ediyor.'
- Ne kadar kötü? (Şiddet ve seyir) — Örn: 'Giderek kötüleşiyor, uyuyamıyorum.'
- Ne etkileniyor? (Günlük yaşam) — Örn: 'İşe gidemiyorum, yemek yiyemiyorum.'
- Neden şimdi? (Endişe/kırmızı bayrak) — Örn: 'Parasetamol işe yaramıyor, endişelendim.'

*"3 haftadır devam eden, giderek artan bel ağrım var. Pain is now affecting my sleep and work. I am worried because it is not improving with paracetamol and/or ibuprofen."*

*Bu yapı hem süreyi hem şiddeti hem fonksiyon etkisini içerir; triage için temel anahtar bilgilerdir.*

## 3.2 Türkçe → İngilizce Hazır Cümleler

### Süre

- **TR:** "Bu belirtilerim 2 haftadır devam ediyor ve endişelenmeye başladım."
- **EN:** "I have had this problem for 2 weeks and I am becoming concerned."

### Şiddet ve Etki

- **TR:** "Bu beni günlük yaşamımda / işimde / uykumda etkiliyor."
- **EN:** "This is affecting my daily life / work / sleep."
- **TR:** "Acil olmayabilir ama durumun değerlendirilmesini istiyorum."
- **EN:** "This may not be urgent but I would like it to be assessed."

### Endişe ve Talep

- **TR:** "Mümkünse yüz yüze görüşmeyi tercih ederim."
- **EN:** "I would like a face-to-face appointment if possible."
- **TR:** "Tercüman desteği talep edebilir miyim?"
- **EN:** "Could I have an interpreter, please?" (interpretation service)
- **TR:** "Bir sonraki adımın ne olduğunu anlamak isterim."
- **EN:** "I would like to understand what happens next."

## 3.3 Online Form ve AccuRx Stratejisi

- Formu saat 07:30–15:00 arasında gönderin: öğleden önce gönderilen formlar aynı gün değerlendirilir.
- 'Urgent' kelimesini kullanmaktan çekinmeyin: triage sisteminde öncelik yaratır.
- Fotoğraf ekleyin: cilt, boğaz ve göz sorunlarında GP'nin triajını büyük ölçüde kolaylaştırır.
- NHS App, Patient Access veya Evergreen Life uygulamalarını indirin: randevu, sonuç, reçete tek yerden.

## 4. Tercüman Talep Etme Hakkınız

**Equality Act 2010 ve NHS Act kapsamında, NHS tüm hastalara tercüman hizmeti sağlamakla yükümlüdür. Bu, talep ettiğinizde sağlanması beklenen, yasal yükümlülüklerle desteklenen bir haktır. İngilizce'niz iyi olsa bile tıbbi konularda tercüman isteyebilirsiniz.**

Pek çok hasta, özellikle İngiltere'ye yeni gelenler, dil engelini sessizce aşmaya çalışır. Bu yaklaşım ciddi risklere yol açabilir: yanlış tanı, eksik bilgilendirilmiş onay, ya da önemli tıbbi bilginin kaçırılması. Resmi tercüman yerine aile üyesi kullanılması hukuki sorumluluk da doğurabilir; tıbbi terimler aile için de zor olabilir.

### Nasıl Talep Edilir?

- Randevu alırken: 'Türkçe tercüman talep ediyorum' deyin. Practice randevudan önce ayarlar.
- Muayenehane ziyaretinde: Telefon üzerinden canlı tercüman bağlanabilir. Reddedemezler.
- Acil durumlarda: NHS 111'i arayarak 'I need a Turkish interpreter' deyin. Anında bağlanırsınız.

## 5. Yasal Haklarınız

### 5.1 GP Kaydı

NHS England'ın resmi politikasına göre GP'ye kaydolmak için kimlik belgesi, adres kanıtı veya NHS numarası gerekmez. Evsiz olsanız bile kaydolabilirsiniz. Göçmen statüsünüz GP hizmetlerine erişiminizi engelleyemez.

Bununla birlikte, pratikte bazı GP muayenehanelerinin belge talep ettiği görülmektedir. Bu durumda NHS politikasını nazikçe hatırlatabilir, NHS England'ın yayımladığı 'You and Your General Practice' rehberini gösterebilir ya da yerel Integrated Care Board'a (ICB) başvurabilirsiniz.

### 5.2 Hastane Seçimi

GP sizi bir uzman veya hastaneye sevk ettiğinde hangi hastaneye gideceğinizi seçme hakkınız vardır. Bu hak NHS Constitution ile güvence altındadır. NHS'in 'My Planned Care' web sitesini kullanarak farklı hastanelerin bekleme sürelerini karşılaştırabilir ve daha kısa süre bekleyebileceğiniz bir seçenek tercih edebilirsiniz. Patients Association'ın bir araştırmasına göre ortalama 13 mil mesafe farkı, bekleme süresini üç aydan fazla kısaltabilmektedir.

### 5.3 18 Hafta Standardı

NHS Constitution'a göre GP sevkinden itibaren 18 hafta içinde uzman tedavisine başlama, ulusal bir standarttır. Ancak son yıllarda bu hedef sıklıkla aşılmaktadır. Bu süre aşıldığında farklı bir hastane talep etme hakkınız yasal olarak mevcuttur. 'You have the legal right to ask to be seen or treated by a different provider if you are likely to wait longer than the maximum waiting time.' — NHS England

### 5.4 Şikayet Hakkı

Yaşadığınız bir sorun için şikayet etmek hakkınızdır ve şikayet etmek sağlık hizmetlerinize zarar vermez, kayıtlarınıza olumsuz yansımaz, misilleme kabul edilemez. Şikayet yolu: Practice Manager → ICB (Integrated Care Board) → Parliamentary & Health Service Ombudsman.

**Şikayet şablonu (3 cümle): (1) Ben [tarih]'te [şu sorunu] yaşadım. (2) Beklentim [şuydu]; ancak [şu oldu]. (3) Bu konuda yanıt ve çözüm talep ediyorum.**

## 6. Kültürel Bariyerler ve Doktorla Doğru İletişim

Türk ve Türkiye kökenli hastalarda sıklıkla gözlemlenen bir örüntü vardır: ağrıyı küçümseme, doktoru 'yormak istememe', doğrudan söylemekten çekinme, sormaktan utanma, 'iyi bilir' deyip sorgulamak yerine kabullenmek.

Bu tutumlar saygı ve nezaket niyetiyle beslenir; ancak tıbbi açıdan önemli risklere yol açabilir. GP'nin 10 dakikalık görüşmede doğru karar verebilmesi için net bilgiye ihtiyacı vardır. Durumunuzu açıkça anlatmak abartı değil, iş birliğidir.

### Tanıdık mı? Sık Yaşanan Durumlar

- Ağrıyı küçümsemek: 'Doktoru yormayayım'
- Kritik bilgiyi 'nezaket' adına atlamak
- Tıbbi terimleri anlamamak ama sormaktan utanmak
- 'İyi bilir' deyip kabullenmek — sonra pişman olmak

### Doğru Yaklaşım

- Durumunuzu net ve dürüst anlatın
- Anlamadığınızda mutlaka sorun
- 'I feel I am not being taken seriously' diyebilirsiniz
- Doktor doğru bilgiyle daha iyi karar verir

## Hazır Cümleler

- "Bu beni gerçekten etkiliyor, ciddiye alınmasını istiyorum." → "I feel I am not being taken seriously."
- "Endişelerimi anlatabilmem için biraz zaman alabilir miyim?" → "Could I take a moment to explain my concern?"
- "Anlamadım, tekrar açıklayabilir misiniz?" → "Could you explain that again, please?"
- "Bu beni günlük yaşamımda / işimde / uykumda etkiliyor." → "This is affecting my daily life / work / sleep."

## 7. Ruh Sağlığı, Kadın Sağlığı ve Kendi Kendinize Başvuru

Türkçe konuşan topluluklarda en az konuşulan konu, ruh sağlığı ve kadın sağlığıdır. Damgalama korkusu, utanma ve 'bunlar doktora gidilecek şeyler değil' inancı yaygındır. Oysa NHS bu konuları net olarak görüyor ve destekliyor.

### 7.1 Ruh Sağlığı

Göç süreci, uyum stresi, yalnızlık, kültürel şok, ayrılık acısı gibi deneyimler depresyon, anksiyete ve travmaya zemin hazırlayabilir. Bunlar zayıflık değil, tıbbi tablolarıdır ve tedavi edilebilir.

- Depresyon, anksiyete, uyku sorunları → GP'ye anlatın, sevk alabilirsiniz.
- Travma / PTSD → GP sevk eder; beklemeden kendi kendinize de başvurabilirsiniz.
- Doğum sonrası depresyon → Yaygın ve tedavi edilebilir. GP veya ebenize söyleyin.
- Talking Therapies / IAPT → GP olmadan doğrudan başvurabilirsiniz: nhs.uk üzerinden 'find a psychological therapies service' aratın.
- Türkçe konuşan terapist bulunabilir → GP'de bu soruyu sormak tamamen normaldir.

*'I have been feeling very low / anxious / overwhelmed since moving to the UK.'*

## 7.2 Kadın Sağlığı

Pek çok kadın, jinekolojik veya hormonal şikayetlerini dile getiremiyor ya da 'bunlar normal' diye geçiştiriyor. NHS bu konuları rutinin parçası olarak görür.

- Menopoz belirtileri → GP hem menopoz hormon tedavisi, hem de destek sunabilir.
- Adet düzensizlikleri, PCOS, endometriozis → Uzman sevki hakkınız var.
- Smear testi → 25 yaşından itibaren ücretsiz, rutin çağrı sistemiyle yapılır.
- Aile planlaması / kontrasepsiyon → GP veya yerel aile planlaması kliniğine başvurabilirsiniz.
- Brook ve benzeri cinsel sağlık kliniklerine GP sevki olmadan doğrudan başvurabilirsiniz.

*'I would like to discuss my menstrual health / menopause symptoms.'*

## 7.3 Travma ve Adaptasyon

Göç süreci tek başına travmatik olabilir. Bu durumu profesyonellere anlatmak, NHS tarafından desteklenen bir haktır, bir zaaf değildir.

- Mind: mind.org.uk — ruh sağlığı bilgi ve destek kaynağı.
- Samaritans: samaritans.org veya 116 123 — 7/24 ücretsiz, gizli.
- Kooth: kooth.com — genç yetişkinler için ücretsiz çevrimiçi psikolojik destek.
- Mülteci veya sığınmacı statüsündeyseniz → Özel destek servisleri mevcuttur; GP veya yerel sığınmacı destek kuruluşları bilgi verebilir.

## 8. Ücretler ve Tasarruf İpuçları

### 8.1 GP Hizmetleri

İngiltere'de GP hizmetleri tüm hastalar için ücretsizdir; bu göçmen statünüzden bağımsızdır.

### 8.2 Hastane ve İkincil Bakım

Hastane ve ikincil bakım hizmetleri çoğunlukla ücretsizdir; ancak bazı göçmen kategorileri (özellikle kısa süreli vizeli veya düzensiz statüdeki kişiler) belirli hizmetler için ücret ödeyebilir. Bununla birlikte, acil A&E bakımı, bulaşıcı hastalık tedavisi ve bazı halk sağlığı hizmetleri statüden bağımsız olarak ücretsizdir.

### 8.3 Reçete Ücretleri ve PPC

NHS reçete başına £9.90 (2024) ücret ödenir; ancak birçok grup bu ücretten muaftır: çocuklar, 60 yaş üstü, hamileler, bazı kronik hastalıklar ve düşük gelirli bireyler.

Düzenli ilaç kullananlar için Prescription Prepayment Certificate (PPC) önemli bir tasarruf aracıdır:

- 3 aylık PPC: yaklaşık £31.25 → 3'ten fazla ilaç kullanıyorsanız kârlı.
- 12 aylık PPC: yaklaşık £111.60 → Ayda 2 veya daha fazla ilaçta yılda £340'a kadar tasarruf.
- PPC'yi nhs.uk üzerinden veya 0300 330 1341 numarasını arayarak alabilirsiniz.

## 9. 18 Yaş Altı Çocuklar için NHS Hakları

18 yaş altındaki çocuklar için NHS, kapsamlı bir ücretsiz hizmet paketi sunmaktadır. Bu hakları kullanmak için GP'ye kayıtlı olmanız yeterlidir; göçmen statüsü engel değildir.

### 9.1 Diş Sağlığı

18 yaşın altındaki tüm çocuklar NHS diş hizmetlerinden ücretsiz yararlanır. Kapsam muayene, dolgu, çekme ve ortodonti sevkini içerir. Başvuru için nhs.uk üzerinden "Find a dentist" aratabilirsiniz. NHS diş hekimi listesi kapalıysa daha geniş arama yapın veya NHS 111'i arayın; acil diş ağrısında da NHS 111 acil randevuya yönlendirir.

### 9.2 Göz Muayenesi ve Gözlük

16 yaş altındaki çocuklar ücretsiz göz muayenesi ve NHS gözlük kuponu hakkına sahiptir. 16–18 yaş arasında tam zamanlı eğitimdeyse bu hak devam eder; okul veya kolej belgesi yeterlidir. Göz muayenesi için GP sevki gerekmez; herhangi bir optisyene giderek NHS muayenesi istediğinizi belirtmeniz yeterlidir. NHS gözlük kuponu, reçete varsa indirimli veya ücretsiz gözlük sağlar. Not: lens reçetesi bu kapsam dışındadır; yalnızca gözlük reçetesi geçerlidir.

### 9.3 Diğer Ücretsiz Haklar

- Reçeteler ücretsiz: 16 yaş altı ile 16–18 yaş tam zamanlı eğitimdeyse tüm NHS reçeteleri bedava.
- Aşı takvimi: Tüm NHS çocuk aşıları ücretsizdir; GP'ye kayıt yeterlidir.
- Pediyatri sevki: Çocuk hastalıkları uzmanına GP sevki NHS Constitution kapsamında haklıdır.
- Ruh sağlığı: CAMHS (Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı) için GP sevki; Kooth aracılığıyla doğrudan ücretsiz başvuru da mümkündür.
- Anne baba hakkı: Çocuk adına tercüman talep edilebilir; randevuya eşlik etme hakkı mevcuttur.

## 10. Hamileler ve Yeni Doğum Yapan Anneler için Haklar

Hamilelik ve doğum sonrası dönem, NHS'in kapsamlı ücretsiz destekler sunduğu bir süreçtir. Bu hakların büyük çoğunluğu bilinmediği için kullanılmamaktadır.

### 10.1 Ücretsiz Reçete

Hamileyseniz veya son 12 ay içinde doğum yaptıysanız, geçerli bir maternity exemption certificate ile tüm NHS reçeteleri ücretsizdir. Bu belge ebe (midwife), doktor veya health visitor aracılığıyla alınır; dijital veya basılı olarak düzenlenebilir.

**⚠ Dikkat:** Bu belge olmadan ücretsiz reçete işaretlemek hukuki ceza riskine yol açabilir.

### 10.2 Ücretsiz Diş Tedavisi

Hamilelik süresince NHS diş muayenesi ve tedavisi ücretsizdir. Doğumdan sonra da 12 ay boyunca ücretsiz NHS diş tedavisi hakkı devam eder. Bu hak için ayrıca belge gerekmez; hamileliğin kendisi yeterlidir.

### 10.3 Bilmeniz Gereken Sınırlar

- Bu haklar yalnızca NHS hizmetleri içindir; özel diş hekimi veya özel reçeteler bu kapsama girmez.
- Hamilelik tek başına ücretsiz göz muayenesi hakkı vermez; bunun için ayrı NHS uygunluk kriterleri gerekir.

## 11. Bugün Alabileceğiniz 5 Aksiyon

**Sistemi değiştiremeyiz; ama içinde nasıl doğru hareket edeceğimizi öğrenebiliriz. Doğru dil, doğru kapı, hakkınızı bilmek — bunlar sizin elinizde.**

- NHS App'i indirin → Randevu, test sonuçları ve tekrar reçete tek yerden.
- GP'nize kayıt olun → Kimlik belgesi gerekmez; bugün yapılabilir.
- Tercüman hakkınızı kullanın → Her randevuda talep edin; ödemesizdir.
- İlk müracaat: Eczane veya NHS 111 → Gereksiz A&E ziyaretinden kaçının.
- Haklarınızı bilin → 18 hafta standardı, hastane seçimi, şikayet hakkı.

### Kaynaklar ve İleri Okuma

- NHS England. You and Your General Practice – English. Ağustos 2025. [england.nhs.uk](https://www.england.nhs.uk)
- NHS Constitution for England. [gov.uk/government/publications/the-nhs-constitution-for-england](https://www.gov.uk/government/publications/the-nhs-constitution-for-england)
- NHS. Your rights to NHS care. [nhs.uk/using-the-nhs/about-the-nhs/your-choices-in-the-nhs/](https://www.nhs.uk/using-the-nhs/about-the-nhs/your-choices-in-the-nhs/)
- NHS. Find a psychological therapies service. [nhs.uk](https://www.nhs.uk)
- Mind. [mind.org.uk](https://www.mind.org.uk) | Samaritans. [samaritans.org](https://www.samaritans.org) | Kooth. [kooth.com](https://www.kooth.com)
- NHS Prescription Prepayment Certificate: [nhsbsa.nhs.uk/ppc](https://www.nhsbsa.nhs.uk/ppc)
- NHS. Children's dental health and free NHS dental treatment. [nhs.uk/live-well/healthy-teeth-and-gums/](https://www.nhs.uk/live-well/healthy-teeth-and-gums/)
- NHS. Maternity exemption certificate (MatEx). [nhsbsa.nhs.uk/exemptions/maternity-exemption-certificates](https://www.nhsbsa.nhs.uk/exemptions/maternity-exemption-certificates)

*Bu rehber bilgilendirme amaçlıdır; tıbbi tavsiye niteliği taşımaz. Sağlık sorunlarınız için daima bir sağlık profesyoneline başvurun.*