



Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezi Engelsiz 112 Kullanım Kılavuzu

Nisan 2019

PROJENİN AMACI

Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezi Projesi ile AB uyum süreci kapsamında, acil yardım hizmetlerinin, kurumlar tarafından farklı numaralar ile verildiği illerde tek numara altında toplanması ve Türkiye'nin 81 ilini kapsayacak şekilde bu uygulamanın yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

Bu proje kapsamında, engelli vatandaşlarımızın da acil durumlarda kullanabileceği bir uygulama geliştirilmiş, engelleri kaldıran bir sistem hayata geçirilmiştir. Engelsiz 112 Projesi, engelli vatandaşlarımızın, ücretsiz olarak telefonlarına / tabletlerine indirecekleri uygulama aracılığıyla 112 Acil Çağrı Merkezi ile anında iletişime geçmelerine imkan sağlamaktadır. Bu iletişim, arayan kişi ile yetkin 112 çağrı alıcı personel arasında görüntülü konuşma ve anlık mesajlaşma ile sağlanmaktadır. Çağrı esnasında çağrı alıcı personel tarafından arayan kişinin konum bilgileri de haritada görülebilecektir.

Engelli vatandaşlarımız dilerse uygulama üzerinden hâlihazırda var olan sağlık problemlerini kayıt edebilir, acil durumda ulaşılacak yakınlarının iletişim bilgilerini sisteme girerek 112 personelinin “Acil Çağrı” anında bu bilgileri görmesini sağlayabilir. Böylece süreçte daha etkin ve hızlı hizmet verilmesi mümkün olabilecektir.

UYGULAMA HAKKINDA

Uygulamanın sağladığı faydalar nelerdir?

Uygulama, engelli vatandaşlarımızın acil durumlarda yazılı ve görüntülü olarak çağrı merkezine erişmelerini sağlarken, aynı zamanda sisteme girmiş oldukları bilgilerin (acil durumda iletişime geçilecek yakınların iletişim bilgileri, varsa rahatsızlıklarına yönelik detaylı bilgi vb.) ve bulundukları konunun çağrı esnasında 112 çağrı alıcı personel tarafından görülmesini de mümkün kılacaktır. Böylece hızlı ve etkin bir iletişimin sağlanması hedeflenmektedir.

Engelsiz 112 uygulamasını kimler kullanabilir?

Uygulama engelli vatandaşlarımız için geliştirilmiş olup, özellikle konuşma engeli olan vatandaşlarımızın acil çağrı merkezinde bulunan yetkin personel ile hızlı ve etkin bir şekilde iletişime geçmelerini sağlamak ana amaçtır. Engeli bulunmayan vatandaşlarımızın, ihbarlarını 112 acil çağrı hattına yapmaları gerekmektedir.

Uygulamayı indirmek (cihaza kurmak) ve kullanmak için hangi bilgiler gerekli?

Akıllı cihazların uygulama marketlerine giriş yapmak ve uygulamayı indirmek için öncelikle e-posta hesabına sahip olmanız ve market erişimine izin vermeniz gerekmektedir.

UYGULAMA İNDİRME

Engelsiz 112 Uygulamasını, telefonunuza ya da tabletinize “Apple Store” ya da “Google Play Store” dan “Engelsiz 112” olarak aratarak ücretsiz olarak indirebilirsiniz.



App Store

APPLE



Google Play Store

ANDROID

Not: Engelsiz 112 Mobil Uygulamasının Apple ve Android versiyonları kapsam ve içerik olarak aynı olup, bazı yerlerde küçük şekilsel farklılıklar yer almaktadır.

UYGULAMAYA KAYIT OLMA

Uygulamaya kayıt olmak için, ad, soyad, TC kimlik numarası ve telefon numaranızı eksiksiz ve doğru bir şekilde girmeniz ve ardından “Kaydı Başlat” butonuna basmanız yeterlidir.

Bilgilerinizin hatalı girilmesi durumunda sistem tarafından “Bilgileriniz eksik ya da hatalı girilmiştir. Lütfen tekrar deneyin.” uyarısı verilecektir.



 Bu hizmetten faydalanmak için önce sistem kaydı oluşturmalsınız.

[KAYDI BAŞLAT](#)

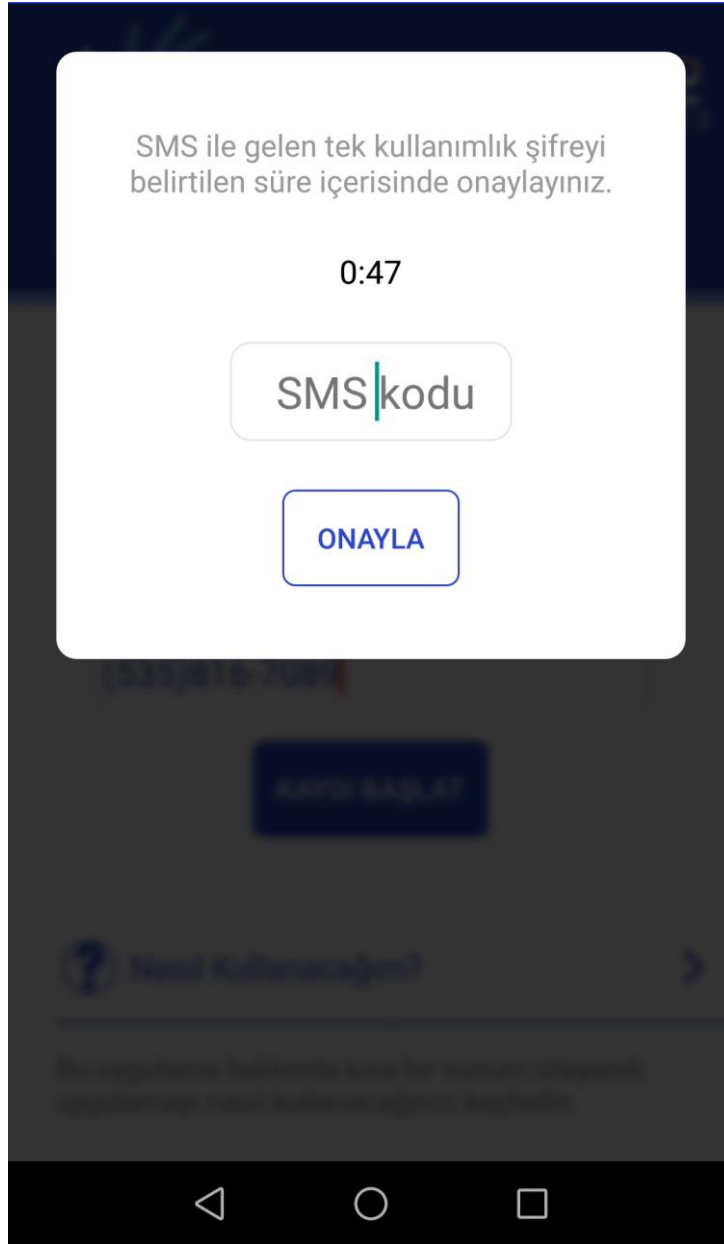
[? Nasıl Kullanacağım?](#) >

Bu uygulama hakkında kısa bir sunum izleyerek uygulamayı nasıl kullanacağınızı keşfedin.



UYGULAMAYA KAYIT OLMA

Kayıt işleminiz gerçekleştiikten sonra, kayıt sırasında girmiş olduğunuz telefon numarasına SMS ile şifre gelecektir. Bu şifreyi belirtilen süre içerisinde **“SMS kodu”** yazan alana giriniz. **“Onayla”** butonuna bastıktan sonra uygulama ana ekranına yönlendirileceksiniz.



ANA EKRAN

Uygulama ana ekranının üst bölümünde profil bilgilerinizin yer aldığı bir alan bulunmaktadır. İsminizin üzerine tıklamanız durumunda Profil Bilgileri menüsüne yönlendirileceksiniz.

Ana ekranın alt bölümünde ise, acil durumlarda Engelsiz112 hattı ile iletişim kurabilmeniz için iki seçenek sunulmaktadır:

112 personeli ile görüntülü konuşmak için **“Görüntülü Acil Çağrı Başlat”** butonuna, 112 personeline mesaj göndermek için ise, **“Acil Mesajlaşma Başlat”** butonuna tıklamanız yeterlidir.

Not: İki durumda da çağrı esnasında hem görüntülü arama, hem de mesajlaşma yapılabilmektedir. Seçiminiz yalnızca, ilk olarak hangisinin ekranda yer alacağını belirlemektedir.



**Görüntülü Acil
Çağrı Başlat**



**Acil Mesajlaşma
Başlat**



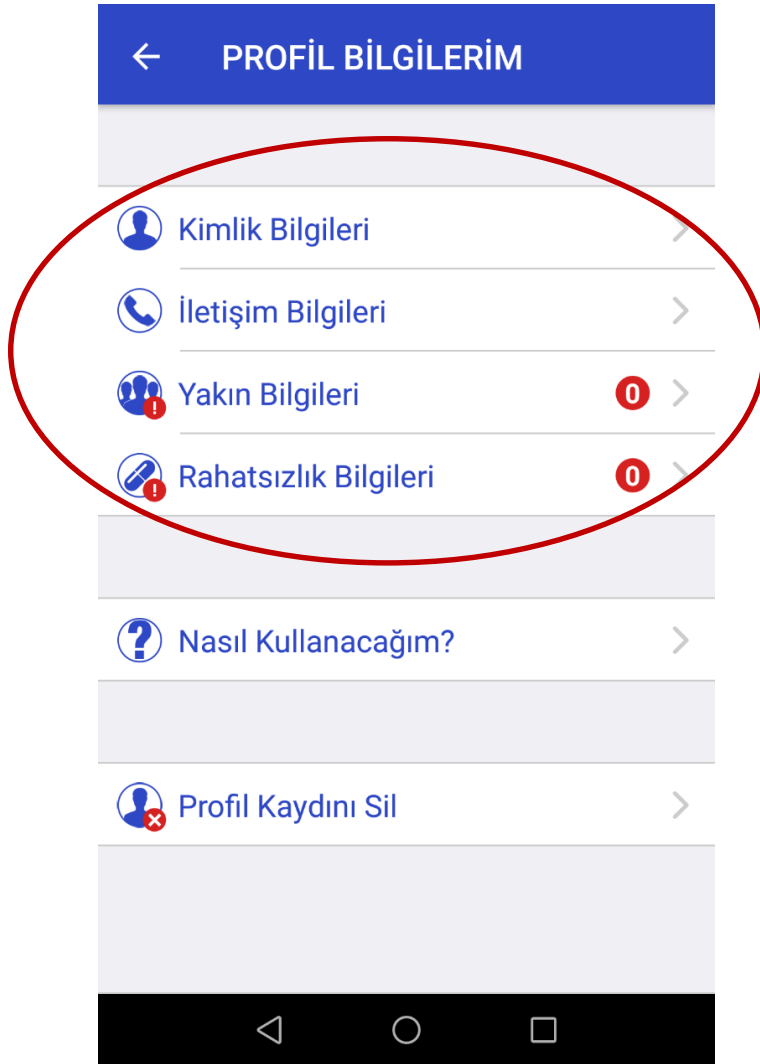
PROFİL BİLGİLERİ MENÜSÜ

Profil bilgilerinizin yer aldığı menü 4 başlıktan oluşmaktadır.

Kimlik bilgilerinizi girmek için **“Kimlik Bilgileri”** butonuna, iletişim bilgilerinizi kaydetmek için ise **“İletişim Bilgileri”** butonuna tıklayabilirsiniz.

Acil çağrı esnasında, çağrı alıcı personel tarafından görülmesinin faydalı olacağı diğer konular da **“Yakın Bilgileri”** ve varsa **“Rahatsızlık Bilgileri”**nizdir.

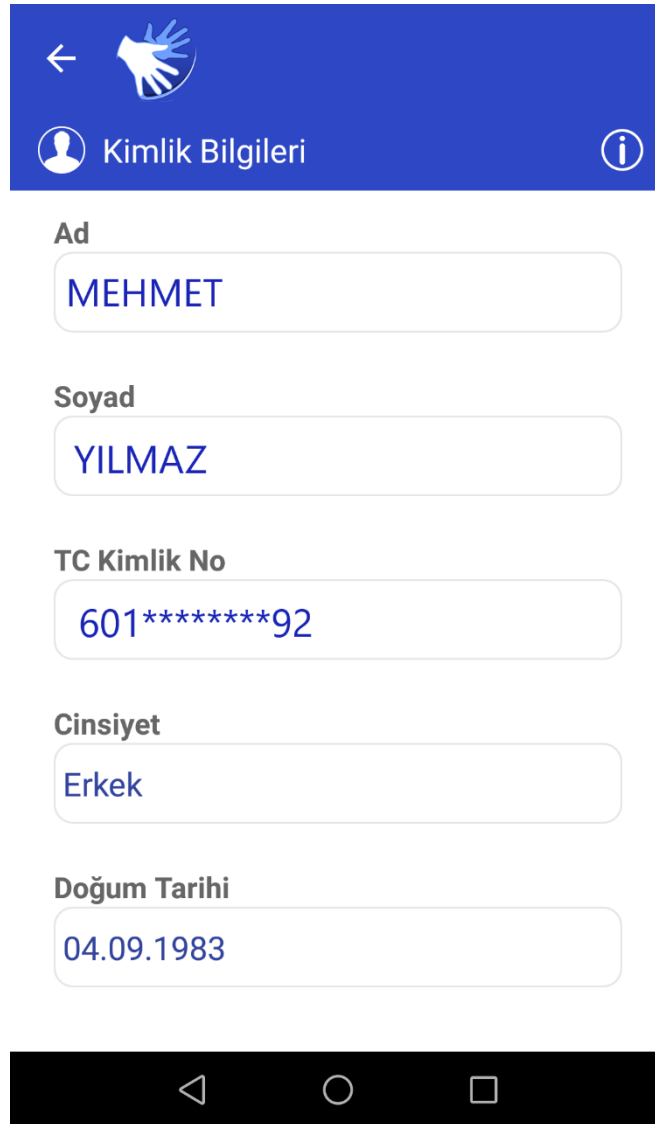
Tüm bu bilgileri sisteme girmeniz halinde, çağrı esnasında çağrı alıcı personel tarafından bu bilgiler görülebilmekte, böylece yapılacak iletişimin de daha kolay ve hızlı gerçekleşmesi sağlanabilmektedir.



PROFİL BİLGİLERİ MENÜSÜ

KİMLİK BİLGİLERİ

Kimlik bilgileri ekranında, daha önce girmiş olduğunuz ad, soyad ve TC kimlik numarası dışında, sistemden otomatik olarak alınan cinsiyet ve doğum tarihi bilgileriniz de gösterilecektir.



The screenshot shows the 'Kimlik Bilgileri' (Identity Information) screen of the Engelsiz 112 app. The header is blue with a back arrow, a hand icon, and the title 'Kimlik Bilgileri' with an information icon. Below the header, there are five input fields for personal information: Ad (Name), Soyad (Surname), TC Kimlik No (TC ID Number), Cinsiyet (Gender), and Doğum Tarihi (Date of Birth). Each field contains pre-filled information in blue text. At the bottom, there is a black navigation bar with three icons: a triangle, a circle, and a square.

Bilgi Türü	Değer
Ad	MEHMET
Soyad	YILMAZ
TC Kimlik No	601*****92
Cinsiyet	Erkek
Doğum Tarihi	04.09.1983

PROFİL BİLGİLERİ MENÜSÜ

İLETİŞİM BİLGİLERİ

İletişim bilgileri ekranında, kayıt esnasında girmiş olduğunuz telefon numarası ve sistemden otomatik olarak alınan adres bilgileriniz gösterilecektir.

E-posta adresinizi kaydetmek için ekranın alt bölümünde yer alan **“e-Posta Adresi”** bölümüne tıklayıp adresinizi yazabilir, **“Kaydet”** butonuna tıkladıktan sonra kayıt işleminizi tamamlayabilirsiniz.

KAYDET

 İletişim Bilgileri 

Telefon No
5** *** ** **

Adres
*** MAH. *** SK. NO:27 İÇ KAPI
NO: 15 ÇANKAYA / ANKARA

e-Posta Adresi
Lütfen doldurunuz



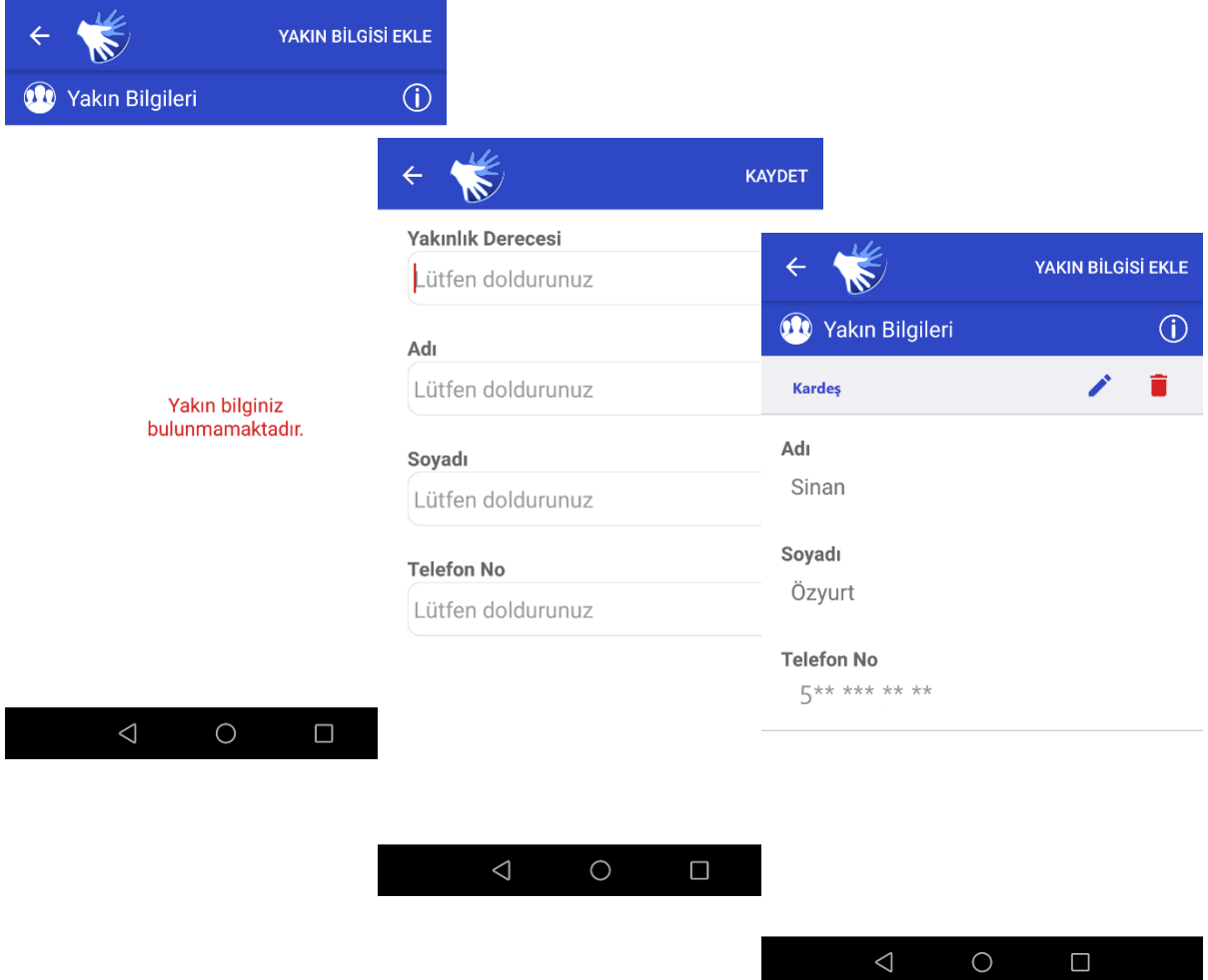
PROFİL BİLGİLERİ MENÜSÜ

YAKIN BİLGİLERİ

Acil çağrı esnasında, 112 çağrı alıcı personelin yakınlarınıza erişebilmesi için bu alanın doldurulması önemlidir.

Bu menü ilk açıldığında ekranda “Yakın bilginiz bulunmamaktadır.” ibaresini göreceksiniz. “Yakın bilgisi ekle” butonuna tıklamanız durumunda, ekranda bir menü açılacaktır. Menüde yer alan “Yakınlık Derecesi” alanına eklemek istediğiniz kişinin yakınlık durumunu, “Adı” ve “Soyadı” alanlarına bu kişinin isim ve soyadını, “Telefon No” bölümüne ise bu kişinin aktif olarak kullanmış olduğu telefon numarasını yazdıktan sonra “Kaydet” butonuna tıklayarak işleminizi tamamlayabilirsiniz.

Başka bir yakınınızın iletişim bilgilerini girmek istediğiniz aynı işlemleri yaparak kaydınızı oluşturabilirsiniz. Sisteme en fazla 5 yakın ekleme hakkınız bulunmaktadır.



Yakın bilginiz bulunmamaktadır.

Yakınlık Derecesi
Lütfen doldurunuz

Adı
Lütfen doldurunuz

Soyadı
Lütfen doldurunuz

Telefon No
Lütfen doldurunuz

Kardeş

Adı
Sinan

Soyadı
Özyurt

Telefon No
5** *** ** *

PROFİL BİLGİLERİ MENÜSÜ

RAHATSIZLIK BİLGİLERİ

Acil çağrı esnasında, 112 çağrı alıcı personelin mevcut rahatsızlıklarınızı görmesi ve varsa bunlara ilişkin raporlara erişebilmesi, iletişimin daha hızlı ve etkili olması açısından önemlidir.

Bu menü ilk açıldığında ekranda “Rahatsızlık bilginiz bulunmamaktadır.” ibaresini göreceksiniz. “**Rahatsızlık ekle**” butonuna tıklamanız durumunda, ekranda bir menü açılacaktır. Menüde yer alan “**Rahatsızlık**” alanına eklemek istediğiniz rahatsızlığı (Örneğin: Kalp rahatsızlığı), “**Rahatsızlık Bilgileri**” bölümüne ise bu rahatsızlığınıza yönelik detaylı bilgiyi (Örneğin: 2 kez anjiyo ameliyatı geçirdim.) yazabilir, derseniz bununla ilgili hastane raporu vb. belgeleri “**Rapor Dosyasını Yükle**” butonuna tıklayarak yükleyebilirsiniz. “**Kaydet**” butonuna tıkladıktan sonra girmiş olduğunuz bilgiler sisteme kaydedilecektir.

Başka bir rahatsızlık bilgisi girmek istediğiniz durumda aynı işlemleri yaparak yeni kayıt oluşturabilirsiniz. Sisteme en fazla 5 rahatsızlık ekleme hakkınız bulunmaktadır.



Rahatsızlık bilginiz
bulunmamaktadır.



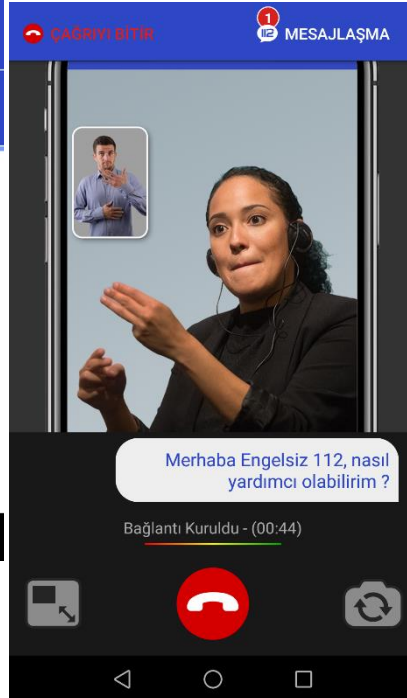
GÖRÜNTÜLÜ ACİL ÇAĞRI BAŞLATMA

Acil bir durumda Engelsiz 112 hattını arayarak görüntülü konuşma başlatabilirsiniz. Bunun için uygulama ana ekranında bulunan **“Görüntülü Acil Çağrı Başlat”** alanına tıklamanız yeterlidir.

Görüntülü çağrı isteğiniz, Türkçe işaret dili bilen 112 çağrı alıcı personel tarafından karşılanacak ve görüntülü konuşmanız başlayacaktır.

Dilerseniz, acil durumunuzu personele mesaj yoluyla da anlatabilirsiniz. Bunun için görüntülü konuşma esnasında ekranı kaydırarak ya da **“Mesajlaşma”** butonuna tıklayarak mesaj bölümüne geçebilirsiniz.

Not: Bulunduğunuz konum, sistem tarafından personel ekranında yer alan haritada görülebilecektir.



PROFİL BİLGİLERİ MENÜSÜ

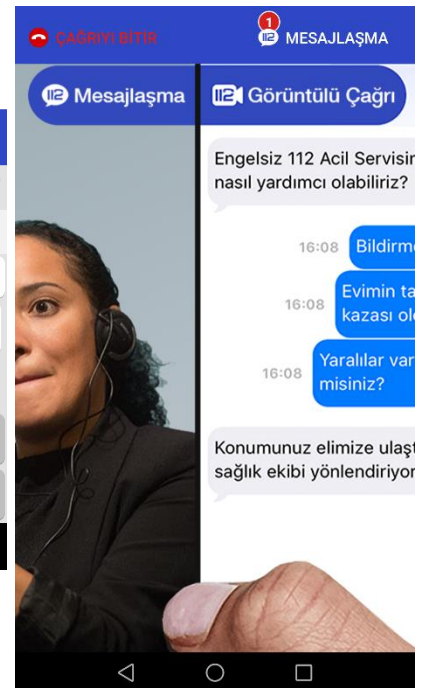
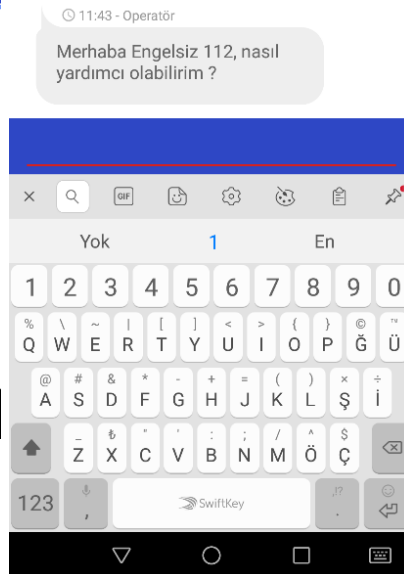
ACİL MESAJLAŞMA BAŞLATMA

Acil bir durumda Engelsiz 112 hattı ile mesaj yoluyla iletişim kurabilirsiniz. Bunun için uygulama ana ekranında bulunan **“Acil Mesajlaşma Başlat”** alanına tıklamanız yeterlidir.

Mesajlaşma isteğiniz, 112 çağrı alıcı personel tarafından alınacak ve mesajlaşmanız başlayacaktır. Bu esnada sistem tarafından otomatik olarak görüntülü konuşma da başlatılır.

İlk olarak ekranda çıkacak olan **“Mesajlaşma”** alanına acil durumunuzu yazabilirsiniz. Bu bölümde dahi 112 personeli sizi görebilecektir. Ekranı kaydırarak ya da **“Görüntülü Çağrı”** butonuna tıklayarak görüntülü konuşma alanına geçebilir, personel ile iletişim kurabilirsiniz.

Not: Bulunduğunuz konum, sistem tarafından personel ekranında yer alan haritada görülebilecektir.



NASIL KULLANACAĞIM?

Uygulamanın nasıl kullanılacağına dair bilgileri Profil bilgilerinin olduğu sayfanın alt bölümünde yer alan **“Nasıl Kullanacağım?”** alanına girerek görebilirsiniz.

Burada uygulamanın kullanım şekli resimli olarak açıklanmaktadır.

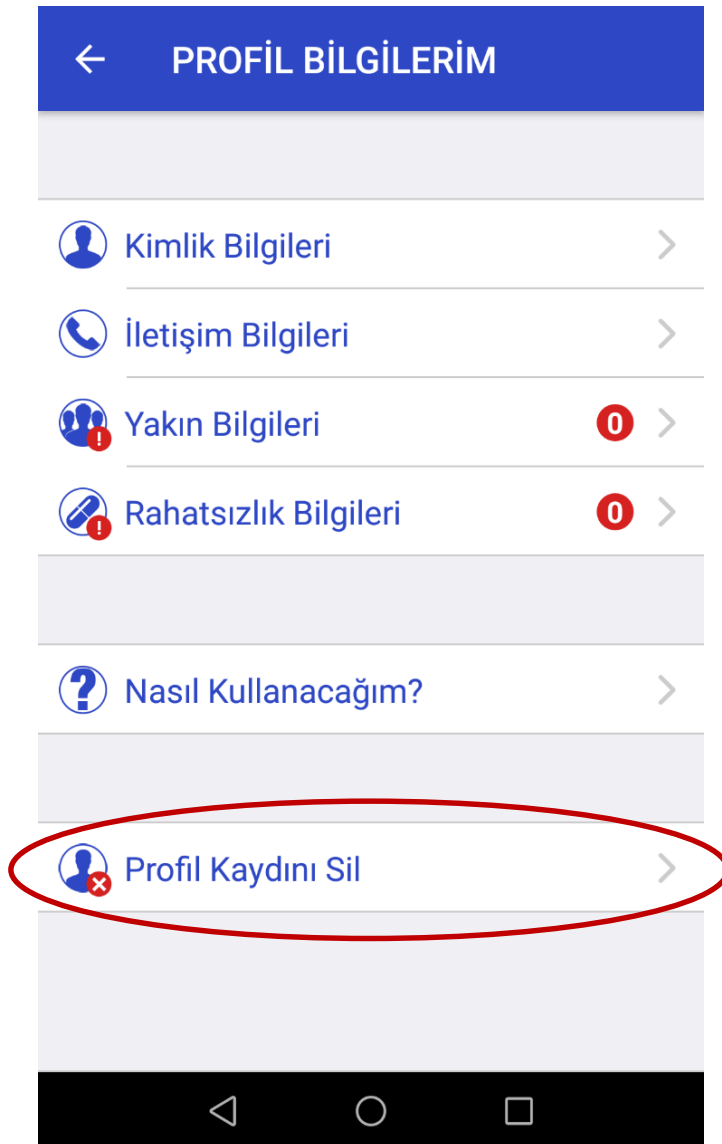


PROFİL KAYDI SİLME

Uygulamayı silmek için Profil bilgilerinin olduğu sayfanın alt bölümünde yer alan **“Profil Kaydını Sil”** alanına girin. Açılan ekranda yer alan **“Profil Kaydını Sil”** butonuna tıklayın. Sistem, kaydınızı silmek istediğinizden emin olup olmadığınıza dair bir uyarı verecektir. Çıkan uyarıda tekrar **“Profil Kaydını Sil”** alanına tıklayın.

Bu işlemden sonra uygulama kayıt ekranına yönlendirilirsiniz.

Not: Profil kaydının silinmesinden sonra, sistemde bulunan kaydınız tamamen silinecek, uygulamayı tekrar kullanmak istediğinizde kaydınızı tekrar oluşturmanız gerekecektir.



GÜNCELLEME

Profil Bilgileri menüsünde yer alan iletişim bilgileriniz, yakınlarınızın iletişim bilgileri ve rahatsızlık bilgilerinizi güncellemek için ilgili alana girip güncelleme yapmanız sonrasında **“Kaydet”** butonuna basmanız yeterli olacaktır.



Görüntülü Acil
Çağrı Başlat



Acil Mesajlaşma
Başlat



ÖNEMLİ HUSUSLAR

1. Kişisel veriler ve çağrıya esas tüm bilgiler “112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği” kapsamında güvence altına alınmaktadır.
2. 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz yere meşgul edenler, yönetmelik ve idarelerce belirlenmiş cezai yaptırımlara tabi tutulacaktır.

TEKNİK DESTEK

Uygulamaya yönelik teknik destek için 112 Acil Çağrı Merkezi - Engelsiz 112 ekibi ile irtibata geçebilirsiniz.

İletişim

E-posta: engelsiz112@icisleri.gov.tr