

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD. PR.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 1 / 5

1. AMAÇ: Hasta ve hastanın yasal temsilcisinin bakım kararlarına etkin katılımının sağlanması, planlanan bakım ve tedavi ile ilgili yeterli, açık, anlaşılır bir şekilde ve dilde bilgilendirilmesi, karar verme ve tedaviye katılımlarının desteklenmesi, gerekli onaylarının hasta veya hastanın yasal temsilcisi tarafından verilmesi için hastane kurallarının ve yöntemlerin tarif edilmesidir. Bir insanın kendisiyle ilgili konularda kararlar vermesine ve bu kararlar doğrultusunda uygulamalarda bulunması Etik İlkesine uyulmasıdır.

2. KAPSAM: Hastanemizde sunulan hasta ve tedavisi ile ilgili tüm faaliyetleri kapsar.

3. KISALTMALAR

SKS - Sağlıkta Kalite Standartları

DÖF - Düzenleyici Önleyici Faaliyetler

4. TANIMLAR

4.1. Hasta Hakları Yönergesi: 15.5.1987 tarihli ve 3359 Sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununa ve 11/10/2011 tarihli ve 663 Sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 8 nci ve 40 ncı maddelerine dayanılarak "HASTA HAKLARI'NI" korumaya yönelik hazırlanmıştır.

4.2. Hasta: Sağlık hizmeti alan kişidir.

4.3. Sağlık Hizmeti: Sağlık tesisinde sunulan tüm tıbbi ve idari hizmetleri ifade eder.

4.4. SKS-Hastane: Sağlık Bakanlığı'nın sağlık hizmetlerinde kalite ve memnuniyeti arttırmak adına hazırlanmış olduğu Sağlıkta Kalite Standartları Kitapçığıdır.

4.5. Sözlü Rıza: Sözlü rıza, kanıtlandığı, takdirde yazılı rıza kadar bağlayıcıdır, çünkü hastanın rızasının yazılı olacağı hususunda hiçbir yasal düzenleme yoktur.

4.6. Yazılı Rıza: Yazılı rıza hastanın isteklerine görsel bir kanıt temin eder. Çünkü yazılı rıza formunun işlevi, yukarıda anlatılan bilgilendirilmiş rızanın kanıtını muhafaza etmektedir.

4.7. Ayaktan Hasta Bilgilendirmesi: Teşhis ve tedavi amaçlı polikliniğe başvuran hasta ve yakınlarının hekim tarafından hastalığının seyri hakkında bilgilendirilmesi.

4.8. Yatan Hasta Bilgilendirilmesi: Teşhis ve tedavi amaçlı yatarak tedavi gören hastaların tedavi öncesi, tedavi sırasında ve tedavi sonrasında hekim tarafından bilgilendirilmesi.

5. SORUMLULAR: Başhekim, Kalite Yönetim Direktörü / Hastane Müdürü, Hasta Güvenliği Komitesi, Hasta İletişim Birimi, Sağlık Hizmeti veren Tüm Birimler

6. FAALİYET AKIŞI

HASTAYA SUNULAN TEŞHİS TEDAVİ VE BAKIM HİZMETLERİ HAKKINDA HASTA / HASTA YAKINLARINI BİLGİLENDİRME

Hastanemizde hasta bilgilendirme kuralları belirlenmiş olup bunlar iki kalemde ele alınmıştır;

➤ Ayaktan hasta / hasta yakını bilgilendirme

➤ Yatan hasta / hasta yakını bilgilendirme

Bilgilendirme yöntemleri ise;

➤ Sözel

➤ Yazılı

➤ Görsel v.s. olarak belirlenmiştir.

AYAKTAN HASTALARDA BİLGİLENDİRME:

Ayaktan hasta poliklinik hizmetlerimiz sabah saat 08.30'da başlamaktadır. Kapıdan giren hasta / hasta yakınları hasta hosteslerimiz tarafından bilgilendirilerek önceden alınan hasta randevuları doğrultusunda Hasta Kabul - Kayıt işlemlerine yönlendirilmektedir.

Hasta Randevusu olmadan gelen hastalarımız ise yine hasta danışmanı hosteslerimiz bilgilendirilerek ilgili birime ya da acile yönlendirilerek gitmesi gereken bölüm belirlendikten sonra Hasta Kabul - Kayıt işlemlerine yönlendirilir.

Kayıt işlemleri tamamlanan hastalarımız randevu saatlerine göre muayeneye alınırlar.

Ayrıca Hasta / Hasta yakını bilgilendirme kapsamında kapı girişlerindeki panolarda da hekim

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD. PR.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 2 / 5

isimlerimiz bulunmakta ve hastalarımızın Hekim Seçme Hakkını kullanmaları kolaylaştırılmıştır. Yine hastane içinde bekleme koridorlarında ve polikliniklere asılan panolarda güncel konulu paylaşılan dokümanlarla ve broşürlerle de ayaktan hastalarımızın bilgilendirilmesi amaçlanmıştır.

Sözel bilgilendirme çerçevesinde muayeneler esnasında hekim - hasta arası söyleşilerle hastaya konulan teşhis- tedavi yöntemleri-bakım uygulamaları ve yapılacak olan işlemler hususunda da hekimlerimiz ve yardımcı sağlık personeli tarafından hasta / hasta yakını bilgilendirmeleri yapılmaktadır.

YATAN HASTALARDA BİLGİLENDİRME:

Yatan hastalarda bilgilendirme polikliniklerde sözel olarak hekimler ya da sağlık personeli tarafından başlar. **Ameliyat Bilgilendirme Formu** veya **Rıza Onam Formları** ile hasta / hasta yakınları yazılı olarak da bilgilendirilir. Bu formlarla birlikte Hasta Yatış Taburcu bölümüne yönlendirilen hasta, ücret - yatak v.s. gibi konularda sözel olarak bilgilendirilir. Yatış işlemlerini Kabul eden hastalarımıza **Yatış Onamı** imzalatılarak ünite / kliniği yönlendirilir.

Ünite / kliniklerde hastalarımız için hazırlanan hasta yatış dosyaları içerisindeki eğitim formlarında, SKS-Hastane kapsamında belirlenmiş konu başlıklarında hasta/ hasta yakını eğitimleri hasta ünite / kliniğe geldiği an itibariyle başlar. Hasta / Hasta yakını eğitimleri **Eğitim Komite**'mizce hazırlanan "Eğitim Yönetimi Prosedürü"nde ayrıntılı olarak belirtilmiştir.

HASTA / HASTA YAKININI İLGİLİ HEKİM TARAFINDAN BİLGİLENDİRME KURALLARI:

Hasta / Hasta yakınları, hastanemiz, müdürlük ve SKS-Hastane kapsamında belirlenen kurallar doğrultusunda, ilgili hekimler tarafından aşağıdaki konularda sözlü olarak bilgilendirilmektedir.

➤ Hastanın Genel Durumu

➤ Tedavi süreci

➤ Bakım uygulamalarının seyri

➤ Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale

Hastane Yönetiminin belirlediği kurallar dâhilinde Hasta Mahremiyetine de dikkat edilerek muayene tamamlanır. Muayene sonrasında hekim tarafından;

➤ **Hastanın genel durumu**

➤ **Tedavi süreci**

➤ **Bakım uygulamalarının seyri**

➤ **Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale**

➤ **Tetkik ve teşhisler**

➤ **Kullanılacak ilaçlar**

➤ **Kontrol süreleri, gibi** konularda sözel olarak bilgilendirilir.

Ayrıca bu bilgilendirme sırasında "**Hasta**" kimlerin bu konuda bilgilendirilmesini istiyorsa (hasta yakını) odada hazır bulunmalıdır.

Hasta güvenliğini olumsuz etkileyecek (psikolojik olarak veya özel durumlarda) istenmeyen olayların engellenmesi amacıyla hastanın teşhisi, yaşı, durumu, psikolojisi ve diğer etkenlerde göz önünde bulundurularak hekim onayı ile bilginin içeri göz önünde bulundurularak nadiren de olsa bazı durumlarda sadece hasta yada sadece hasta yakınları bilgilendirilmektedir.

Yabancı Hastalarda; Tercüman gerekliliği var ise hasta / hasta yakınının yapılan işlemin içeriğini anlaması açısından tercüman sağlanmalıdır.

Bilgi Vermenin Usulü - "Madde 18 -(Değişik: RG 8/5/2014-28994)

➤ Bilgi, mümkün olduğunca sade şekilde, tereddüt ve şüpheye yer verilmeden, hastanın sosyal ve kültürel düzeyine uygun olarak anlayabileceği şekilde verilir.

➤ Hasta, tıbbi müdahaleyi gerçekleştirecek sağlık meslek mensubu tarafından tıbbi müdahale konusunda sözlü olarak bilgilendirilir. Bilgilendirme ve tıbbi müdahaleyi yapacak sağlık meslek mensubunun farklı olmasını zorunlu kılan durumlarda, bu duruma ilişkin hastaya

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD. PR.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 3 / 5

açıklama yapılmak suretiyle bilgilendirme yeterliliğine sahip başka bir sağlık meslek mensubu tarafından bilgilendirme yapılabilir.

- Hastanın kendisinin bilgilendirilmesi esastır. Hastanın kendisi yerine bir başkasının bilgilendirilmesini talep etmesi halinde, bu talep kişinin imzası ile yazılı olarak kayıt altına alınmak kaydıyla sadece bilgilendirilmesi istenilen kişilere bilgi verilir.
- Hasta, aynı şikâyeti ile ilgili olarak bir başka hekimden de sağlık durumu hakkında ikinci bir görüş almayı talep edebilir.
- Acil durumlar dışında, bilgilendirme hastaya makul süre tanınarak yapılır.
- Bilgilendirme uygun ortamda ve hastanın mahremiyeti korunarak yapılır.
- Hastanın talebi halinde yapılacak işlemin bedeline ilişkin bilgiler sağlık hizmet sunucusunun ilgili birimleri tarafından verilir.”

BİLGİ VERİLMESİ UYGUN OLMAYAN VE TEDBİR ALINMASI GEREKEN HALLER:

Madde 19-

- Hastanın manevi yapısı üzerinde fena tesir yapmak suretiyle hastalığın artması ihtimalinin bulunması ve hastalığın seyrinin ve sonucunun vahim görülmesi hallerinde, teşhisin saklanması caizdir.
- Hastaya veya yakınlarına, hastanın sağlık durumu hakkında bilgi verilip verilmemesi, yukarıdaki fıkrada belirtilen şartlar çerçevesinde tabibinin takdirine bağlıdır.
- Tedavisi olmayan bir teşhis, ancak bir tabip tarafından ve tam bir ihtiyat içinde hastaya hissettirilebilir veya bildirilebilir. Hastanın aksi yönde bir talebinin bulunmaması veya açıklanacağı şahsın önceden belirlenmemesi halinde, böyle bir teşhis ailesine bildirilir.

HASTA / HASTA YAKININI BİLGİLENDİRMEDE HASTA MAHREMİYETİ:

HASTA HAKLARI YÖNETMELİĞİNCE;

Hasta Haklarının Korunması - Dördüncü Bölüm

MAHREMİYETE SAYGI GÖSTERİLMESİ: Madde 21-

- Hastanın, mahremiyetine saygı gösterilmesi esastır. Hasta mahremiyetinin korunmasını açıkça talep de edebilir. Her türlü tıbbi müdahale, hastanın mahremiyetine saygı gösterilmek suretiyle icra edilir.
- Mahremiyete saygı gösterilmesi ve bunu istemek hakkı;
- Hastanın, sağlık durumu ile ilgili tıbbi değerlendirmelerin gizlilik içerisinde yürütülmesini,
- Muayenenin, teşhisin, tedavinin ve hasta ile doğrudan teması gerektiren diğer işlemlerin makul bir gizlilik ortamında gerçekleştirilmesini,
- Tibben sakınca olmayan hallerde yanında bir yakınının bulunmasına izin verilmesini,
- Tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kimselerin, tıbbi müdahale sırasında bulunmamasını, Hastalığın mahiyeti gerektirmedikçe hastanın şahsi ve ailevi hayatına müdahale edilmemesini,
- Sağlık harcamalarının kaynağının gizli tutulmasını, kapsar.
- Ölüm olayı, mahremiyetin bozulması hakkını vermez.
- Eğitim verilen sağlık kurum ve kuruluşlarında, hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olmayanların tıbbi müdahale sırasında bulunması gerekli ise; önceden veya tedavi sırasında bunun için hastanın ayrıca rızası alınır.

Bilgi Verilmesini Yasaklama / “Madde 20 -(Değişik: RG 8/5/2014-28994)

- İlgili mevzuat hükümleri ve/veya yetkili mercilerce alınacak tedbirlerin gerektirdiği haller dışında; kişi, sağlık durumu hakkında kendisinin, yakınlarının ya da hiç kimsenin bilgilendirilmemesini talep edebilir. Bu durumda kişinin kararı yazılı olarak alınır. Hasta, bilgi verilmemesi talebini istediği zaman değiştirebilir ve bilgi verilmesini talep edebilir.”

 ÖZEL ORDU Sevgi HASTANESİ	HASTANIN BİLGİLENDİRİLMESİ VE RIZASININ ALINMASI PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD. PR.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 4 / 5

- Hastanemiz yönetmelik gereğince hareket etmekte hasta bilgilendirmede hasta mahremiyetine dikkat etmektedir.

HASTA BİLGİLENDİRMEDE HASTA GÜVENLİĞİ:

Hasta güvenliğini olumsuz etkileyecek (psikolojik olarak veya özel durumlarda) istenmeyen olayların engellenmesi amacıyla hastanın teşhisi, yaşı, durumu, psikolojisi ve diğer etkenlerde göz önünde bulundurularak hekim onayı ile bilginin içeri göz önünde bulundurularak nadiren de olsa bazı durumlarda sadece hasta ya da sadece hasta yakınları bilgilendirilmektedir. Hasta bilgilendirmede hekim kontrolünde hastanın durumu gözetilerek hasta onayı dâhilinde 2. ya da 3. şahıslara bilgilendirme yapılmalıdır.

HASTA GÜVENLİĞİNİ OLUMSUZ ETKİLEYEN İSTENMEYEN OLAYLARIN MEYDANA GELMESİ, DURUMUNDA HASTA VEYA HASTA YAKINININ BİLGİLENDİRİLMESİ:

- Sağlık Personeli ile hasta arasındaki ilişkide tıbbi kötü uygulamadan dolayı zarar meydana geldiğinde hukuki sorumluluk doğar.
- T.C. Anayasasına göre, Devlet kurumları yapmış olduğu her işlemde kişilere, hangi mercilere, hangi kanun yollarını kullanarak, hangi süreler içerisinde başvurması gerektiğini bildirmek zorundadır.
- Hasta Hakları Yönetmeliği'ne göre hastanemize başvuran hastaların Tıbbi Müdahaleler öncesinde müdahaleyi gerçekleştirecek sağlık personeli tarafından "Sağlık Durumu İle İlgili Bilgi Alma Hakkı" vardır.

Bilgilendirmenin Kapsamı

Madde 15- Hastaya;

- a) Hastalığın muhtemel sebepleri ve nasıl seyredeceği,
- b) Tıbbi müdahalenin kim tarafından nerede, ne şekilde ve nasıl yapılacağı ile tahmini süresi,
- c) Diğer tanı ve tedavi seçenekleri ve bu seçeneklerin getireceği fayda ve riskler ile hastanın sağlığı üzerindeki muhtemel etkileri,
- ç) Muhtemel komplikasyonları,
- d) Reddetme durumunda ortaya çıkabilecek muhtemel fayda ve riskleri,
- e) Kullanılacak ilaçların önemli özellikleri,
- f) Sağlığı için kritik olan yaşam tarzı önerileri,
- g) Gerektiğinde aynı konuda tıbbî yardıma nasıl ulaşabileceği, hususlarında bilgi verilir.

Bilgi Vermenin Usulü

Madde 18- Bilgi, mümkün olduğunca sade şekilde, tereddüt ve şüpheye yer verilmeden, hastanın sosyal ve kültürel düzeyine uygun olarak anlayabileceği şekilde verilir.

Hasta, tıbbi müdahaleyi gerçekleştirecek sağlık meslek mensubu tarafından tıbbi müdahale konusunda sözlü olarak bilgilendirilir. Bilgilendirme ve tıbbi müdahaleyi yapacak sağlık meslek mensubunun farklı olmasını zorunlu kılan durumlarda, bu duruma ilişkin hastaya açıklama yapılmak suretiyle bilgilendirme yeterliliğine sahip başka bir sağlık meslek mensubu tarafından bilgilendirme yapılabilir.

Hastanın kendisinin bilgilendirilmesi esastır. Hastanın kendisi yerine bir başkasının bilgilendirilmesini talep etmesi halinde, bu talep kişinin imzası ile yazılı olarak kayıt altına alınmak kaydıyla sadece bilgilendirilmesi istenilen kişilere bilgi verilir.


Hasta, aynı şikayeti ile ilgili olarak bir başka hekimden de sağlık durumu hakkında ikinci bir görüş almayı talep edebilir.

Acil durumlar dışında, bilgilendirme hastaya makul süre tanınarak yapılır.

Bilgilendirme uygun ortamda ve hastanın mahremiyeti korunarak yapılır.

Hastanın talebi halinde yapılacak işlemin bedeline ilişkin bilgiler sağlık hizmet sunucusunun ilgili birimleri tarafından verilir.

- Hasta Hakları Yönetmeliği'nin 42. Maddesinde de "**hastanın ve hasta ile ilgili bulunanların, hasta haklarının ihlalinde, mevzuat çerçevesinde her türlü**

 ÖZEL ORDU Sevgi HASTANESİ	HASTANIN BİLGİLENDİRİLMESİ VE RIZASININ ALINMASI PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD. PR.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 5 / 5

müracaat, şikâyet ve dava hakları vardır.”

- Mevzuatlar kapsamında hakkının ihlal edildiğini düşünen hasta ya da hasta yakını, hastane bünyesinde bulunan **“Hasta İletişim Birimi”ne ya da Sağlık Bakanlığı’nın internet sayfasındaki “Hasta Şikâyet Başvuru Formu”nu doldurarak müracaat edebilir.**

Hasta ve Yakını istenmeyen olay konusunda bilgilendirme yapılırken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar;

- Bilgilendirme hastanın hekimi tarafından yapılmalıdır.
- Sessiz, sakin ve özel bir ortamda verilmelidir.
- Görüşmenin kesintiye uğramadan yapılması için yeterli zaman ayrılmalıdır.
- Görüşme yüz yüze yapılmalıdır.
- Hasta ve yakınına açık ve dürüst olunmalıdır.
- Hastanın ve yakınının anlayabileceği bir dille ve sabırla konuşulmalıdır.
- Yukarıda belirtilen mevzuat ve başvurabileceği birimler ile ilgili bilgi verilmelidir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Hasta Hakları Yönetmeliği

Bilgilendirilmiş Rıza Formları

EY. FR. 03 Hasta Eğitimi ve Taburculuk Bilgilendirme Formu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
BÖLÜM KALİTE	KALİTE YÖNETİM	BAŞHEKİM
SORUMLUSU	DİREKTÖRÜ	