

 <b>ÖZEL ORDU Sevgi HASTANESİ</b>	<b>HASTA HAKLARI BİRİMİ ÇALIŞMA TALİMATI</b>			
<b>DOKÜMAN KODU</b>	<b>YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>	<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>SAYFA /NO</b>
HD.TL.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 1 / 3

- 1. AMAÇ:** Hasta hakları birimine hasta v e hasta yakınları tarafından yazılı ve sözlü olarak iletilen öneri ve şikâyetlerle ilgili yapılan faaliyetleri tanımlamak. Hasta hakları kurulu ve birimi ile müracaata konu tüm birimleri kapsar.
- 2. KAPSAM:** Hasta hakları kurulu, Hasta Hakları Kurul başkanı, Hasta Hakları Birim sorumlusu, Hasta Hakları birim Personeli.
- 3. KISALTMALAR**
- 4. TANIMLAR**
- 5. SORUMLULAR:** Tüm hastane personeli
- 6. FAALİYET AKIŞI**
- Hasta Hakları Kurulu: İlgili yönetmelikte belirtilen sayı ve nitelikte kişiden oluşan, hasta hakları ihlallerine ilişkin karar yetkisine sahip kurul.
- 6.1** Hasta hakları birimi öneri ve şikâyet hususlarına bağlı olarak faaliyette bulunur.
- 6.2** Hasta hakları birimine yapılan müracaatlar **Hasta Hakları Başvuru Formu** ile kabul edilir.
- 6.3** Başvuru Formuna hasta ve hasta yakınları tarafından kimlik, adres, iletişim bilgileri ile yaşanan sorunu veya öneriyi açıkça ifade ederek yazılmalıdır.
- 6.4** Yazılı başvuruda bulunmayan, şikâyet olarak kabul edilmeyen başvurular ile bilgileri eksik ve imzasız başvurular değerlendirmeye alınmaz.
- 6.5** Alınan başvuru hasta hakları başvuru defterine kayıt edilerek başvuru formu numaralandırılır.
- 6.6** Yapılan başvuru şikâyet ise sorunun yerinde çözülüp çözülmeyeceğine karar verilir. Sorun yerinde çözülür ise yerinde çözülen sorunlar defterine kayıt edilir.
- 6.7** Şikâyet konusu acil bir durum ise hastane idaresi aynı gün bilgilendirilir.
- 6.8** Sorun personel kaynaklı ise şikâyetle ilgili ismi geçen hastane çalışanından en geç bir sonraki mesai günü bitimine kadar Bilgi İsteme Formu ile bilgi istenir ve en geç üç gün içinde cevap vermesi istenir.
- 6.9** Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler var ise onlardan da bilgi istenir.
- 6.10** Toplanan bilgiler Hasta Hakları Kurulunda görüşülmek üzere dosyalanır.
- 6.11** Sorun sistem ile ilgili ise sisteme yönelik öneri geliştirilmek üzere başvuru hasta hakları kurulunda görüşülür.
- 6.12** Öneri ile ilgili başvuru, yazı vb. ilgili talepler birim sorumlusu tarafından alınarak değerlendirilir. Hasta Hakları Kurulunun da uygun bulması halinde öneri Başhekimliğe sunulur.
- 6.13** Başhekimliğin değerlendirmesi sonucunda öneri ile ilgili çalışmalar başlatılır.
- 6.14** Hasta hakları kurulu en az ayda bir kez toplanır. Başvuru olmaması halinde bu süre uzatılabilir.
- 6.15** Hasta hakları kurul toplantısının tarihi, saati ve yeri bir hafta önceden kurul üyelerine bildirilir.
- 6.16** Hasta hakları kurulunda görüşülmek üzere oluşturulan dosyalar, değerlendirmek üzere belirlenen gün ve saate kurul toplantısında gündeme alınır.
- 6.17** Hasta Hakları Kuruluna gerek duyulduğu durumlarda şikâyete konu olan personel ve birim sorumlusu da katılabilir.
- 6.18** Sorun ile ilgili hasta hakları kurulu öneri geliştirilir ise **kurul öneri formuna** kayıt edilir.
- 6.19** Geliştirilen öneri üst yazı ile başhekimliğe sunulur.
- 6.20** Hakları Kurulu, başvuru dosyalarını hasta hakkı ihlali açısından değerlendirir ve oylama yapılır.
- 6.21** Oy çokluğu ile alınan kararlar kurul karar defterine yazılır.
- 6.22** Alınan karar çalışanın aleyhinde gerçekleşmişse dosya başhekimliğe iletilir. Kurulan çıkan kararlar ve Başhekimliğe giden dosyanın neticesi başvuruna bildirilir.
- Hasta Hakları Hizmetlerden Yararlanma Hakkı**
- Hastanemize başvuran her birey, dil, din, ırk veya mezhep ayrımı yapılmaksızın tüm hizmetlerden

 <b>ÖZEL ORDU Sevgi HASTANESİ</b>	<b>HASTA HAKLARI BİRİMİ ÇALIŞMA TALİMATI</b>			
<b>DOKÜMAN KODU</b>	<b>YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>	<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>SAYFA /NO</b>
HD.TL.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 2 / 3

Yararlanma hakkına sahiptir.

- Hastalarımız hastanemizin sunduğu tanı ve tedavi imkânları ve bu hizmetlere nasıl ulaşılacağı konusunda bilgilenme hakkına sahiptir.

#### **Bilgilendirme ve Onay Hakkı**

Hastalarımız kendileri veya yasal temsilcileri kanalı ile önerilen tıbbi girişimleri ve her bir girişimin potansiyel risk veya yararlarını, önerilen girişimlerin alternatiflerini, tedavisiz kalmanın sonucunu ve gelececek süreci içerecek şekilde sağlık durumları konusunda anlayabileceği dil ve yöntemle tam bilgi alma hakkına sahiptir.

Hastalarımız talebini yazılı olarak bildirdikleri takdirde tüm tıbbi kayıt işlemlerinin yazılı bir kopyasını alma hakları vardır.

Hastalarımızın bilgilendirme ve onayı tıbbi ve yasal zorunluluklar dışında, hastalığı ile ilgili ciddi yan etki riski, olum riski, nekahet ile ilgili problemler, basarı sansı gibi konularda bilgilendirme yapıldıktan sonra uygulanacak tedaviye karar verme hakkına sahiptir. Hastamız bu hakkı kullandığı taktide yapılacak işlemlere onay verdiğini kabul etmiş sayılır.

Hastalarımız ağrının doğru değerlendirilmesi ve tedavisi konusunda bilgi alma hakkına sahiptir. Hastalarımızın ve ailelerinin organ ve diğer dokuları bağışlamayı nasıl seçecekleri konusunda bilgi alma hakları vardır.

Hastalarımızın, hastanede yürütülen klinik araştırma ve deneylere nasıl katılabilecekleri konusunda haberdar edilme, katılmayı kabul eden hastalarımızın da nasıl korunmaları konusunda kendilerinin ve ailelerinin bilgi alma hakkı vardır.

Hastalarımız hastane misyonu hakkında açıkça bilgi alma hakkına sahiptir.

#### **Personeli Tanıma Seçme ve Değiştirme Hakkı**

Hastalarımız kendi tedavilerinden sorumlu doktor, hemşire ve diğer sağlık personelinin kimliklerini, görev ve unvanlarını bilme, semce ve değiştirme hakkına sahiptir.

#### **Kuruluşu Secme ve Değiştirme Hakkı**

Hastalarımız tabii olduğu mevzuatın öngördüğü usul ve şartlara uyulmak kaydı ile sağlık kurum ve kuruluşunu seçme ve değiştirme hakkına sahiptir.

#### **Tedaviyi Reddetme ve Durdurma Hakkı**

Kanunen zorunlu haller dışında ve doğabilecek olumsuz sonuçların sorumluluğu hastaya ait olmak üzere, hasta kendisine uygulanması planlanan veya uygulanmakta olan tedaviyi reddetme veya durdurmasını isteme hakkına sahiptir.

#### **Mahremiyet (Gizlilik) Hakkı**

Hastalarımızın tüm tedavi sürecinde mahremiyete uygun bir ortamda hizmet alma hakkı vardır.

Hastanemize başvuran tüm bireylerin sağlık durumu, tıbbi durumu, ve kişiye özel tüm bilgiler ölümünden sonra bile gizli kalacak biçimde korunur. Hastaya ait bu bilgiler hastanın acık izni veya Mahkemenin kesin isteği üzerine açıklanabilir.

#### **Saygı Görme Hakkı**

Hastalarımız her zaman ve her türlü koşulda kişisel itibarları korunarak saygılı, şefkatli ve güler yüzlü bir ortamda tetkik yaptırma ve tedavi olma hakkına sahiptir.

#### **Konsultasyon (İkinci Görüş) İsteme Hakkı**

Hastalarımız tanı ve tedavileri konusunda konsulton hekim çağırma hakkına sahiptirler.

Konsulton hekim tedavisini önerir ancak hastanın birinci hekimi isleme onay verir.

#### **Dini vecibeleri Yerine Getirebilme Hakkı**

Hastalarımız dini farklılık gözetilmeksizin ve tedaviye engel olmadığı surece dini vecibelerini serbestçe yerine getirme hakkına sahiptir.

#### **Güvenlik Hakkı**

Herkesin sağlık kurumunda güvenlik içinde olmayı bekleme ve bunu isteme hakkı vardır. Hastaların, ziyaretçi ve refakatçi gibi yakınlarının can ve mal güvenliklerinin korunması ve sağlanması için gerekli tedbirler hastanemizce alınır.

Hastanemizde çocuklar, engelli bireyler ve yaşlılar ( yalnız, bakıma muhtaç, refakatçisi olmayan ) için Uygun koruma önlemleri alınmıştır.

 <b>ÖZEL ORDU Sevgi HASTANESİ</b>	<b>HASTA HAKLARI BİRİMİ ÇALIŞMA TALİMATI</b>			
<b>DOKÜMAN KODU</b>	<b>YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>	<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>SAYFA /NO</b>
HD.TL.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 3 / 3

### **R EFAKATÇI VE ZİYARETÇİ BULUNDURMA HAKKI**

Hastalarımız, hastanemiz tarafından belirlenen usul ve esaslara uygun şekilde ziyaretçi kabul etmek ve refakatçi bulundurma hakkına sahiptir.

### **Şikayet / Görüş ve Öneri Bildirme Hakkı**

Hasta ve hasta ailesi hasta haklarının ihlali halinde hastanemizde şikayet mekanizmasının başlatılması, gözden geçirilmesi, sonuçlandırılması ve sonucundan haberdar edilmesi hakkına sahiptir.

### **Sağlık Kuruluşu Kural ve Uygulamaları**

Hastalarımız kendilerine uygulanacak hastane kural ve uygulamaları konusunda bilgi edinme hakkına sahiptir.

### **Tetkik ve Tedavi Bedelleri**

Hastalarımız tedavi öncesinde, tedavi hizmet bedellerini öğrenme ve daha sonra aldıkları hizmet karşılığında

Ödediği bedellerin açık ve detaylı faturasını isteme ve alma hakkına sahiptir.

### **7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

**7.1** Hasta Hakları Başvuru Formu

**7.2** Kurul Öneri Formu

<b>HAZIRLAYAN BÖLÜM KALİTE SORUMLUSU</b>	<b>KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN BAŞHEKİM</b>
--	--	-------------------------------