

ÖZEL ÇEVRE HASTANESİ

**GÜNCEL KURUM BİLGİ
REHBERİ**



• İÇİNDEKİLER

1-Giriş

2-Hizmet Sunum İlkelerimiz

- Vizyonumuz
- Misyonumuz
- Kalite Politikamız

3-Hastane Tanıtımı

- Kat planı
- Kat krokileri

4-Medikal Bölümlerimiz

5-Anlaşmalı Kurumlar

6-Nasıl Muayene Olabilirim?

7-Tahlil Yaptırma ve Sonuç Alma

8-Arşiv Bilgileri

9-Kalite Yönetimi

10-Ziyaretçi ve Refakatçi Politikası

- Ziyaretçi Politikası
- Refakatçi politikası

11-Güvenlik Bilgileri

12-Öneri ve Şikayet Politikası

- Hasta Hakları Birimi Başvuruları
- E-mail ve WEB Yolu ile İletilen hasta Şikâyet ve Önerilerinin Değerlendirilmesi
- Öneri Şikâyet Kutularının Açılması ve Değerlendirilmesi

13-Hasta Yatış ve Çıkış İşlemleri

- Hasta yatış işlemleri
- Hasta çıkış işlemleri

14-Hasta ve Yakınlarının Sorumlulukları ve Hakları

- Sorumluluklarınız
- Hasta Ve Yakınlarının Hakları

15-Organ Bağışı

1.GİRİŞ:

Bu El Kitabı, **Özel Çevre Hastanesi'**ne yapmış olduğunuz ziyaretin daha rahat geçmesi, kurumumuzu sizlere tanıtmak ve işleyiş hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

2.HİZMET SUNUM İLKELERİMİZ

VİZYONUMUZ

Hastanemizin hizmet sunumu konusunda gelecekteki her tür bilimsel ve teknolojik gelişimlere sonuna kadar açık, çevremizde ve bölgemizde aynı statüde olduğumuz gerek resmi gerekse özel her kurum ya da kuruluşla ve her alanda etik kurallar çerçevesinde sürekli rekabet içinde halkımızın hak ettiği uluslar arası standartta en kaliteli en verimli en güvenilir ve sürekli kendini yeniler tarzda kendisiyle rekabet eder gibi hizmet üretmeyi.

MİSYONUMUZ

Sağlık hizmeti almak için başvuran tüm hastalarımıza din, dil, ırk, cinsiyet ve sosyal sınıf farkı gözetmeksizin, hasta haklarına saygılı, hekim haklarına duyarlı, etik değerlere bağlı hizmeti veren ile alan arasındaki iletişimin sağlam temeller üzerinde yürütülmesini sağlayıp, memnuniyeti sürekli hale getirmeyi, kaynakları etkin ve verimli kullanmayı, nitelikli sağlık hizmeti sunumunu sağlamayı çeşitli iletişim yolları ile hastaları sağlık konusunda bilgilendirmeyi, sağlık hizmeti sunarken hasta ve yakınları ile kendi personelimizin de memnuniyetini önemsemeyi.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Hastanemizde görev yapan tüm personelin gayretli, hoşgörülü ve verimli çalışmasıyla birlikte; ilk defada zamanında ve doğru hizmeti sunabilmek, hizmet sunumu esnasında hata olasılığını yok etmek veya hatanın tespiti ile bir daha tekrarını önlemek amacıyla çalışma ve gelişimine süreklilik kazandırmak hasta ve yakınlarına kaliteli hızlı ilkeli kültürünü benimseyip ekip ruhu içinde yaptıkları işten mutlu olmalarını sağlamaktır.

3. HASTANE TANITIMI

B. KATI

Radyoloji
Dahiliye Polikliniği
Çocuk Hastalıkları Polikliniği
Kardiyoloji Polikliniği
Beyin Cerrahi Polikliniği
Göz Hastalıkları Polikliniği
Kan alma birimi
Diyetisyen
Yemekhane hizmet vermektedir.

ÖN GİRİŞ

Acil
Danışma
Tüp Bebek
Kafeterya
Hasta Yatış-Çıkış

1. KAT

K.Cerrahi Ameliyathane
YYBÜ Bebek Odası
Üroloji Polikliniği
Kadın Hastalıkları Polikliniği
Kulak Burun Boğaz Polikliniği
Ortopedi ve Travmatoloji Polikliniği

2.KAT

Yataklı Servis
Yönetim Ofisleri
Genel Cerrahi Polikliniği

3 – 4 – 5. KAT

Yataklı Servis

A KATI

Ameliyathane / Sterilizasyon
Erişkin Yoğun Bakım
Doğumhane

6. KAT

Estetik Plastik Cerrahi Polikliniği / Lazer Epilasyon
Cildiye Polikliniği
Laboratuvar/Transfüzyon Merkezi

Bilgi İşlem
Arşiv

Her katta tahliye ve kat planları bulunmaktadır.



4-MEDİKAL BÖLÜMLERİMİZ

- Dahiliye
- Genel Cerrahi
- Çocuk Hastalıkları
- Kadın Hastalıkları ve Doğum / Tüp Bebek
- Anestezi ve Reanimasyon
- Beyin Cerrahi
- Göz Hastalıkları
- Kardiyoloji
- Cildiye
- Üroloji
- Ortopedi ve Travmatoloji
- Kulak Burun Boğaz
- Plastik, Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi / Saç Ekimi
- Radyoloji
- Yenidoğan Yoğun Bakım
- Erişkin Yoğun Bakım
- Acil Servis
- Ameliyathane
- Laboratuvar

- Lazer Epilasyon

5-ANLAŞMALI KURUMLAR

Resmi Kurumlar

- **SGK**
 - Emekli Sandığı
 - Sosyal Sigortlar Kurumu
 - Bağkur
- **Özel Sağlık Sigortaları**
 - Acıbadem Sigorta
 - Axa Sigorta
 - Allianz Sigorta
 - Anadolu Sigorta
 - Ankara Sigorta
 - Doğa Sigorta
 - Eureka Sigorta
 - Ergo Sigorta
 - Fortis Sigorta
 - Generali Sigorta
 - Güneş Sigorta
 - Groupama Sigorta
 - Halk Sigorta
 - Mapfre Genel Sigorta
 - Medexa
 - Ray Sigorta
 - Sompo Japan Sigorta
 - Türk Nippon Sigorta
 - Unico Sigorta
 - Ziraat Sigorta
 - Zurich Sigorta
- **Tamamlayıcı Sağlık Sigortaları**
 - Axa TSS
 - Mapfre TSS
 - Güneş TSS
 - Ego TSS
 - Ethica TSS
 - Doğa TSS
 - Halk TSS (Poliçesi İMCE de Olanlar)
 - Ray TSS (Poliçesi İMCE de Olanlar)
 - Türk Nippon TSS
 - Unico TSS
 - Katılım Emeklilik Ve Hayat A.Ş.
 - Vakıf Emeklilik Ve Hayat A.Ş.
- **Banka Vakıf ve Sandıklar**
 - Akbank Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı
 - Esbank Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı
 - Türkiye Garanti Bankası Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı
 - Türkiye Halk Bankası Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı
 - Türkiye Vakıflar Bankası Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı

- Şeker Bank Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı
- Türkiye İş Bankası Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı
- Türk Telekom Vakfı Sağlık ve Sosyal Yardım Vakfı
- TBMM
- Ziraat Ve Halk Bankası Emekli Sandığı Vakfı

6.NASIL MUAYENE OLABİLİRİM?

Muayene olmak için hastanemize doğrudan başvurabileceğiniz gibi One line üzerinden ve telefon ile de randevu alabilirsiniz.

- Randevu aldıysanız randevu saatinizden yaklaşık 30 dakika önce gelerek bilgisayar kaydı için hasta yatışa uğrayınız.
- Randevunuz yoksa muayene olmak istediğiniz poliklinikte bulunan Hasta Kabul bölümünden kimlik göstererek kaydınızı yaptırınız.
- Kayıt sonrası Hekim müsait olduğunda; Hasta Kabul görevlisi size muayene olacağınız polikliniğe kadar eşlik edecektir.

Randevu saatinizi / Muayene için size verilen randevu sıranızı ve poliklinik çağrınızı bekleyiniz.



7. TAHLİL YAPTIRMA VE SONUÇ ALMA

NASIL TETKİK YAPTIRABİLİRİM?

Hekim tarafından yapılan muayeneniz sonrasında size verilen barkod / tetkik notu ile birlikte Hasta kabul birime başvurmanız durumunda; sizi gideceğiniz bölüme yönlendirecektir.
Kan alma işlemleri için bodrum katı
Radyoloji tetkikleri için bodrum kat
Randevulu testler için randevunuzu ilgili birimden alabilirsiniz.

TETKİK SONUÇLARI:

Laboratuvar test sonuçları özelliklerine göre aynı gün veya birkaç gün içerisinde onaylanarak hekiminize otomasyon üzerinden ulaşacaktır. Siz de laboratuvar test sonuçlarınızı kontrol sırasında poliklinik hekiminizden, hasta numaranız ve TC kimlik numaranız ile internet üzerinden alabilirsiniz.

Hastanemizde yaptırmış olduğunuz tüm testlerin sonuçlarının size ne zaman verileceği ilgili birimde asılı bulunmaktadır. Ayrıca tetkik sonucunuzu alacağınız tarih ve saati hatırlatan bilgilendirme notu size verilecektir.

8.ARŞİV BİLGİLERİ

Hastanemizde tedavi gördüyseniz dosyanızdaki tüm bilgilere ulaşmak hakkınızdır. Yalnızca hastanın kendisi ve vekil tayin ettiği kişiler bilgiye ulaşabilir. Özel durumlarda belgelendirilmesi şartıyla hastanın birinci derece yakınları da bilgiye ulaşabilirler.

Hastane idaresine hasta bilgilerini içeren (TC no adı-soyadı)bir dilekçeyle ve kimliğinizle başvurduğunuz ve onaylandığı takdirde dosyanızdaki talep ettiğiniz belgelerin fotokopilerini çektirebilir ya da tüm sağlık bilgilerinizin özeti olan epikrizinizi alabilirsiniz.

Filmlerinizi ve dosyanızın aslı resmi kayıt olduğundan hastanemiz arşivinde kalacaktır.

9.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Hastanemiz Sağlık Bakanlığı Hizmet Kalite Standartlarına uygun olarak Kalite Yönetim çalışmalarını sürdürmektedir.

10.ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ POLİTİKASI

ZİYARETÇİ POLİTİKASI

Hastalarımız, bizim misafirimiz olup, hastanemizde tedavi olmak amacıyla yatmaktadır. Bu nedenle aşağıda belirtilen kurallara uymanız bizim için değil, hastanız açısından önem taşımaktadır.

Hasta ziyaretleri her gün saat 10:00–22:00 saatleri arasında yapılabilir.

Hasta ziyaretine 0–12 Yaş arası ziyaretçi getirilmemesi çocuklarımızın sağlığı açısından uygun değildir.

Hasta ziyareti kısa, hastayı yormadan yapılmalıdır. Bu hastanın sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır.

Hastaya dışarıdan yiyecek, içecek getirilmesi hastanın Doktorunun onayı ile kabul edilir.

Hastanın sağlığı açısından ziyarete temiz giysilerle gelinmesi önemlidir. Ziyaretçilerin yataklara oturması hijyen açısından uygun değildir.

Sağlık Kuruluşları içinde sigara içilmesi yasaktır.

Ziyarete gelirken hastaya kitap, dergi, gazete, hijyenik bakım ürünleri (kolonya, kağıt peçete, kağıt mendil...), getirilebilir. Canlı çiçek (hastane enfeksiyonuna neden olduğu için) hediye olarak getirilmesi yasaktır.

REFAKATÇI POLİTİKASI

Hastaya refakatçi gerekip gerekmediği hastanın doktoru tarafından belirlenir ve refakatçi bir kişiyle sınırlıdır.

Refakatçi bakım sırasında hastanın yanında bulunmamalıdır.

Refakatçi, hastanın bakımına izin verilen ölçüde yardım eder.

Refakatçi, hastanenin koyduğu tüm kurallara uymak zorundadır.

Yoğun bakım ünitelerinde, refakatçi uygulaması yoktur.

Hasta taburcu olmadan istek ve ihtiyaca göre refakat sonlanabilir.

11.GÜVENLİK BİLGİLERİ

Yatış için gelirken değerli eşyalarınızı (ziynet eşyası, gereğinden fazla para v.b) getirmemeniz önerilir.

Eğer yanınızda değerli eşyanız varsa, odanızdan kısa süreli ayrılmanız halinde dahi ya yanınıza alınız veya refakatçi/yakınınıza teslim ediniz.

Eşyalarınızı odanızdaki kasada muhafaza ediniz.

Aracınızda değerli eşya bırakmayınız.

Acil durumlarda Güvenlik Hizmetlerine 0 ve 159 nolu iç hat telefonundan ulaşabilirsiniz.

Herhangi bir eşyanızın kaybolması/çalınması ya da sahipsiz bir eşya görülmesi halinde ilgili bölümün sorumlu hemşiresine bilgi verdiğiniz takdirde Hastane Güvenlik Görevlileri derhal bölgeye gelecektir.

Adınıza yazılan reçeteyi servis yetkilileri dışında hiç kimseye vermeyiniz.

Tanımadığımız kişilerden yardım istemeyiniz ve onların yardım tekliflerini kabul etmeyiniz.

Şüpheli bir durum veya şahıs gördüğünüzde ilgili bölümün hemşiresine bilgi veriniz.

Klinik görevlileri dışındaki kişilerin sizi yönlendirmesine inanmayınız. Böyle durumları Hastane Güvenlik görevlilerine bildirin.

Poşet çanta vs. eşyalarınızı geçici olarak dahi olsa bile hastane sınırları içerisinde bırakıldığında güvenliğin bilgilendirilmesi gerekmektedir aksi halde şüpheli paket olarak değerlendirilir.

12.ÖNERİ VE ŞİKAYET POLİTİKASI

Hasta Hakları Birimi Başvuruları

Hasta haklarına başvuran, ulaşan hasta ve hasta yakınlarının şikâyetleri değerlendirilir. Hasta ve hasta yakınları dinlenir ve çözümler sunulur. Sorun yerinde çözülmeye çalışılır.

Çözülmemiş ise hasta hakları öneri ve şikâyet formu doldurur. İşlem başlatılır. Resmi süre içerisinde başvuru sahibine geribildirim yapılır.

E-mail ve WEB Yolu ile İletilen hasta Şikâyet ve Önerilerinin Değerlendirilmesi

Hastanın/yakınının e-mail yoluyla iletilen şikâyeti ile ilgili gerekli kayıtlar alınır. Web sayfasında bulunan ayaktan, yatan hasta memnuniyet anketleri veri sonuçları ile Hastanın/yakınının ilettiği şikâyet hakkında ön bilgiler Kalite Biriminde toplanır ve istatistiki

olarak değerlendirilir. Öneri ve şikâyetler Hastane Yönetim' ine raporlanır ve çözüm üretilir. Konu değerlendirilerek e-mail yoluyla hasta/yakınına geri dönülür.

Öneri Şikâyet Kutularının Açılması ve Değerlendirilmesi

Hastanemizde hasta ve çalışanlarının görüş öneri ve şikâyetlerinin alınması amacıyla kilitli öneri şikâyet kutuları yerleştirilmiştir. Çalışanlar, hasta ve hasta yakınları tarafından doldurulan öneri ve şikâyetler Kalite Yönetim Birimi tarafından incelenir ve değerlendirilir. Öneri sahibine geribildirim yapılır.



13.HASTA YATIŞ - ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

Hasta Yatış İşlemleri:

Ameliyat randevusu için Hastanemize başvurduğunuz zaman danışma tarafından Hasta yatış bölümüne yönlendirilecek ve yatış işlemlerinizin yapılması sağlanacaktır.

Poliklinik veya Acil Servis hekim muayeneniz sonrasında hastaneye yatışınız gerekli görüldüğünde işlemler poliklinik sekreterliği tarafından Hasta Yatış Bölümüne yönlendirilir. Hastalara yatış ve girişimsel işlemler için onam formu doldurulur. Otomasyon sisteminde ve fiziksel dosyanızla yatışınız yapılır. Hasta kabul görevlisinin refakatinde; yatışınızın yapıldığı odaya yönlendirilirsiniz.

Servis Hemşiresi sizi karşılayarak odanızın tanıtımını yapacak ve size uygulanacak işlemler öncesinde bilgilendirme yapacaktır.

Hekim hastanın tedavisini düzenler; hastanın tedavisi hemşire ve sağlık görevlileri tarafından uygulanır.

Hasta Çıkış İşlemleri:

Hastanın evrakları hekim tarafından hazırlanır. Epikriz ve reçete hekim tarafından yazılır. Ücretli hastalar muhasebeye ödemesini yapar. Hemşire tarafından taburcu eğitimi verilir. İlgili branş için taburculuk yönergesi ve epikriz verilir. Kullanması gereken ilaçları, diyeti, egzersizleri konusunda bilgi verilir.



14. HASTA VE YAKINLARININ SORUMLULUKLARI

Özel Çevre Hastanesi klinik ve polikliniklerinde en iyi hizmeti alabilmek için siz ve yakınlarınız, haklarınız kadar sorumluluklarınız olduğunu da bilmelisiniz.

Sorumluluklarınız

Genel Sorumluluklar:

Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için elinden geleni yapmalıdırlar. Hastane çalışanlarımızın 24 saat hizmet verdikleri göz önünde bulundurulmalıdır. Kişi uygunsuz kan verebilir ya da organ bağışında bulunabilir. Basit durumlarda kişi kendi bakımını yapmalıdır.

Sosyal güvenlik durumu:

Hasta, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmek durumundadır.

Hasta muayeneye gelirken; mutlaka yanında kimliğini bulundurmalıdır. SGK vizesini zamanında yaptırmak zorundadır.

Sağlık çalışanını bilgilendirme:

Hasta yakınmalarını ve daha önce kullandığı ilaçları, müdahaleleri, alerjilerini, sağlığı ile ilgili tüm bilgileri eksiksiz vermelidir.

Hastane kurallarına uyma:

Hasta, başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uymalıdır.

Hasta, Sağlık Bakanlığı ve diğer sosyal güvenlik kurumlarınca belirlenen sevk zincirine uymalıdır.

Hasta, randevulu hizmet veren bir sağlık tesisinden yararlanıyorsa; randevu tarihine ve saatine uyması gerekmektedir.

Hastalarımız; hastane personelinin, diğer hastaların ve ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir.

Bilinci açık ve planlı yatış yapılan yalnız hastalar; tıbbi gereksinimi dışında yanında bulundurduğu eşyaların servis hemşiresine hasta eşyalarını teslim formu ile imzalı olarak teslim etmeli, taburcu olurken imza karşılığında geri almalıdır.

Tıbbi gereksinim ve hastane idaresinin izin verdiği haller (tırış makinesi v.b.) dışında yanıcı, yakıcı, parlayıcı madde bulundurmamalı ve elektrikli alet kullanmamalıdır.

Hastanenin; ziyaretçi politikasına ve diğer kurallarına (Fiziksel veya sözlü saldırılarda bulunmak, sigara, alkol veya diğer kullanılması yasak maddeler kullanmak, silah olabilecek herhangi bir şeyi taşımak yasaktır) uymalıdır.

Tedavisi ile ilgili önerilere uyma:

Hasta tedavisi ve ilaçla ilgili tavsiyeleri dikkatle incelemeli, anlayamadığı konuları sormalıdır. Hasta, uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya önerilere uyulmamasından doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur. Size uygun bulunan işlem ve tedaviyi reddettiğinizde, Tedaviyi red formu imzalayınız.

HASTA VE YAKINLARININ HAKLARI

Özel Çevre Hastanesi klinik ve polikliniklerinde size aşağıda açıklanan haklarınızı sağlamaktadır. Sağlık görevlileri ve diğer çalışanlarımız, haklarınızın bilincinde olup size saygıyla hizmet sunarlar.

Haklarınız

Özel Çevre Hastanesinde size mümkün olan en iyi tedavi ve hizmet verilmektedir. Burada hasta olarak siz;

1) Hizmetten genel olarak faydalanma

İrk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumlarınız dikkate alınmadan hizmet alma hakkınız vardır.

2) Bilgilendirme ve bilgi isteme

Her türlü sağlık hizmetinin ve imkânının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı istemeye hakkınız vardır.

3) Mahremiyet

Gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmetini almaya hakkınız vardır.

4) Reddetme, durdurma ve rıza

Tedaviyi reddetmeye, durdurulmasını istemeye, tıbbi müdahalede rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya hakkınız vardır.

5) Sağlık kuruluşunu ve personeli seçme ve değiştirme:

İmkânlar ölçüsünde sağlık kuruluşunu seçme, değiştirmeye ve seçtiği sağlık tesisinde verilen sağlık hizmetinden faydalanmaya, sağlık hizmeti verecek-vermekte olan tabiplerin ve diğer sağlık çalışanın kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye hakkınız vardır.

6) Güvenlik

Sağlık hizmetlerini güvenli bir ortamda almaya hakkınız vardır.

7) Dini vecibelerini yerine getirebilme

Sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde dini vecibelerinizi yerine getirmeye hakkınız vardır.

8) İnsani değerlere saygı gösterilmesi

Saygınlık görme ve rahatlık; Saygı ve itina gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir ortamda her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağlık hizmeti almaya hakkınız vardır.

9) Ziyaret ve refakatçi bulundurma

Sağlık tesislerince belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde ziyaretçi kabul etmeye, mevzuatın ve sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde ve hekimin uygun görmesi halinde, refakatçi bulundurmaya hakkınız vardır.

10) Müracaat. şikâyet ve dava hakkı

Hakların ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikâyet ve dava hakkını kullanmaya hakkınız vardır.

15.ORGAN BAĞIŞI

Hastanemizde Organ Bağışında bulunmak istiyor iseniz mesai saatleri içerisinde organ bağış birimini ziyaret ederek gönüllü organ bağışı kayıt işlemlerinizi yapabilirsiniz.

**BİZİ TERCİH ETTİĞİNİZ İÇİN TEŐEKKÜR EDERİZ.
YÜREĞİNİZDE SEVGİ,
YÜZÜNÜZDE GÜLÜMSEME EKSİK OLMASIN.
SAĞLIKLIL GÜNLER DİLERİZ**