

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/1

Hazırlayan	İnceleyen	Onaylayan
Hasta Hakları Sorumlusu	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

## 1. Amaç

Özel Çevre Hastanesi 'nde; ulusal düzenlemeler ve uluslararası anlaşmalarla belirlenmiş hasta haklarının uygulanmasının sağlanması, hasta ve yakınlarının ihtiyacına uygun sağlık hizmeti sunulurken hakları, sorumlulukları ve hastanenin sorumlulukları konusunda uygun tutum ve davranışın sağlanması için yöntemleri tanımlamaktır.

## 2. Kapsam

Bu prosedür; Özel Çevre Hastanesi 'ndeki tüm çalışanları kapsar.

## 3. Sorumluluklar

### 3.1 Onay ve yürürlük

Bu prosedürün onaylanmasından Başhekim Başhekimlik, Kalite Yönetim Direktörü, Tüm çalışanlar sorumludur. Tüm Kalite Sistem Dokümanlarının Sistem Onayı Kalite Yönetim Direktörü tarafından verilir.

### 3.2 Prosedürün Kullanıcıları

Bu Prosedürden; Başhekim, Hasta Hakları Sorumlusu ve tüm çalışanlar sorumludur.

## 4. Tanımlar

Özel bir tanımı yoktur.

## 5. Prosedür

### 5.1.Genel

**5.1.1.**Hasta Hakları ve Sorumlulukları, Özel Çevre Hastanesi 'nde ayaktan ve yatan hastaların en iyi tanı ve tedavi hizmetini almalarını sağlamak ve tedavilerini kolaylaştırmak için sorumluluklarını belirlemek üzere yazılı hale getirilmiştir.

**5.1.2.**Hasta Hakları ve Sorumlulukları, Özel Çevre Hastanesi 'nde hastaların görebileceği alanlara asılmış bilgilendirme amaçlı tabelalar bulunmaktadır.

**5.1.3.**Yatışı yapılan tüm hastalarımıza Hasta Hakları ve Sorumlulukları konusunda eğitim verilir.

**5.1.4.**Hastaya, hastanemize başvurduğu andan itibaren hastanenin genel tanıtımının ve servislerinin anlatıldığı bir broşür verilir. Ayrıca hekim ve hemşire tedavi ve bakım ile ilgili gerekli bilgileri hastaya, anlayamıyorsa birinci derecede yakınına anlatılır. Bu bilgiler hastanın tedaviye ve bakımına katkısını artırır ve karar verme aşamasında olabildiğince bilgilendirilmiş olmasını sağlar.

**5.1.5.**Tüm Hastalarımızın yatış sonrası kurum ve hizmetler hakkında bilgilendirilmelerini sağlamak için hastalıklarla ilgili bilgi broşürlerimiz bulunmaktadır.

### 5.2.Hasta Hakları

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/2

### 5.2.1.Sağlık Hizmetlerinden Faydalanma Hakkı (Madde 5d)

“Tıbbi zorunluluklar ve kanunlarda yazılı haller dışında rızası olmaksızın kişinin vücut bütünlüğüne ve diğer kişilik haklarına dokunulamaz” .

**5.2.1.1** Özel Çevre Hastanesi’nde tıbbi zorunluluklar ve kanunların zorunlu kılması harici durumlarda hastalarımızın talebi ve yazılı onayı olmadan hiçbir uygulama gerçekleştirilmez.

**5.2.1.2.**Hasta haklarıyla ilgili tüm uygunsuzluklar ve raporlamalar Başhekimliğe yapılır.

**5.2.1.3.** Hastaneye gelen yabancı hastalarla Halkla İlişkiler Sorumlusu birebir Yabancı Dil Bilen Hastaların Bilgilendirilmesi Talimatı doğrultusunda ilgilenir.

**5.2.1.4.** Yatan hasta katlarında hasta ziyaretçi ve refakatçileri Hasta Ziyaretçi Ve Refakatçilerini Bilgilendirme Talimatı, ameliyat ve yoğun bakım hasta yakınlarını da Ameliyathane Ve Yoğun Bakım Hastalarının Yakınlarını Bilgilendirme Talimatı doğrultusunda bilgilendirilir.

Hasta Hakları Yönetmelik Gereklere	
Özel Çevre Hastanesi ndeki Uygulamalar	Hastalarımızın Sorumlulukları
<b>Madde 5d-Sağlık Hizmetlerinden Faydalanma Hakkı</b> <b>Adalet ve Hakkaniyete Uygun Olarak Hizmetlerden Faydalanma Hakkı</b>	
<p><b>Madde 6</b>-Hasta, adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlıklı yaşamın teşvik edilmesine yönelik faaliyetler ve koruyucu sağlık hizmetleri de dâhil olmak üzere, sağlık hizmetlerinden ihtiyaçlarına uygun olarak faydalanma hakkına sahiptir. Bu hak, sağlık hizmeti veren bütün kurum ve kuruluşlar ile sağlık hizmetlerinde görev alan personelin adalet ve hakkaniyet ilkelerine uygun olarak hizmet verme yükümlülüklerini de içerir.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Hastane çalışanları</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hastanemiz sağlık görevlileri, hastalarımıza tıp uygulama kural ve ilkelerine aykırı ya da aldatıcı nitelikte tanı ve tedavi uygulayamazlar.</li> <li>Hastanemizde yatarak tedavi olan tüm hastalarımız için ihtiyaçları olabilecek bilgilendirme broşürleri bulunmaktadır.</li> <li>Ayaktan hizmet alan hastalarımız için tanıtım ve bilgilendirme broşürlerinin konduğu ayaklı panolar ulaşabilecekleri alanlara yerleştirilmiştir.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Hasta ve/veya hasta yakınları</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hastalar tanı, tedavi ve bakım ihtiyaçlarını gerekli düzenlemelerin yapılması için hastane yetkili çalışanlarına bildirmelidirler.</li> </ul>
<b>Bilgi İsteme</b>	
<p><b>Madde7</b>-Hasta, sağlık hizmetlerinden nasıl faydalanacağı konusunda bilgi isteyebilir. Bu hak, hangi sağlık kuruluşundan hangi şartlara göre faydalanabileceğini, sağlık kurum ve kuruluşları tarafından verilen her türlü hizmet ve imkânın neler olduğunu ve müracaat edilen kuruluştaki verilen sağlık hizmetlerinden faydalanma usulünü öğrenme haklarını da kapsar.</p> <p>Bütün sağlık kurum ve kuruluşları, hastayı birinci fıkra uyarınca bilgilendirmek için yeterli teknik donanımı haiz birimi oluşturmak; bu birimde, hastaya kesin ve yeterli bilgi verebilecek nitelik ve ehliyete sahip personeli daimi olarak istihdam etmek ve hastanın ihtiyacı olan birimlere kolayca ulaşabilmesini temin etmek üzere, kuruluşun uygun</p>	

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/3

yerlerinde bilgilendirici tabela, broşür ve işaretler bulundurmamak gibi tedbirleri almak zorundadırlar.

Hastane Çalışanları	Hasta ve/veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"> <li>Özel Çevre Hastanesi 'ne başvuran her birey, fiziksel, ruhsal, düşünsel, sosyal ve dinsel özellikleri bakılmaksızın, var olan tanı, tedavi ve rehabilitasyon olanaklarından en üst düzeyde yararlanma hakkına sahiptir.</li> <li>Özel Çevre Hastanesi 'nde verilen hizmetler, topluma yönelik eğitim seminerleri, afişler ve duyuru panoları aracılığı ile yapılmaktadır.</li> <li>Hastalarımız için internet sayfamızda hekimlerimizin hazırladığı hastalıklar ve güncel sağlık problemleri için oluşturulmuş alanlar mevcuttur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gereksinim duydukları bilgileri talep edebilir ve sorgulayabilirler.</li> <li>İhtiyaç duyabilecekleri tanı, tedavi ve bakım hizmetleri için araştırma yapabilirler.</li> </ul>

#### Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme

**Madde 8-**Hasta; tabi olduğu mevzuatın öngördüğü usul ve şartlara uyulmak kaydı ile sağlık kurum ve kuruluşunu seçme ve seçtiği sağlık kuruluşunda verilen sağlık hizmetinden faydalanma hakkına sahiptir.

Mevzuat ile belirlenmiş sevk sistemine uygun olmak şartı ile hasta sağlık kuruluşunu değiştirebilir. Ancak kuruluşu değiştirmenin hayati tehlikeye yol açıp açmayacağı ve hastalığının daha da ağırlaşp ağırlaşmayacağı hususlarında hastanın tabip tarafından aydınlatılması ve hayati tehlike bakımından sağlık kuruluşunun değiştirilmesinde tıbben sakınca görülmemesi esastır.

Acil vaka'lar dışında, herhangi bir sosyal güvenlik kuruluşuna bağlı olup da mevzuatın öngördüğü sevk zincirine uymayanlar aradaki ücret farkını kendileri karşılar.

Hastanın sağlık kuruluşunda kalmasında tıbben fayda bulunmayan veya bir başka sağlık kuruluşuna nakli gerekli olan hallerde, durum hastaya veya 15. maddenin ikinci fıkrasında belirtilen kişilere açıklanır. Nakilden önce, gereken bilgiler nakil talebinde bulunan veya tıbben uygun görülen sağlık kuruluşuna, sevk eden kuruluş veya mevzuatla belirlenen yetkililerce verilir. Her iki durumda da hizmetin aksamadan ve kesintisiz olarak verilmesi esastır.

Hastane Çalışanları	Hasta ve/veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hastamız, hekimini ve /veya Sağlık kurumunu seçme ve Tedavinin herhangi bir evresinde değiştirme hakkına sahiptir.</li> <li>Hastamız, kuruluşumuz ya da kuruluşumuzun anlaşmalı olduğu bir merkezde tanı ya da tedavi sürecindeyken başka bir kuruluştaki işlemlerinin devam etmesini talep edebilir.</li> <li>Tıbbi ve yasal zorunluluk olmadığı hallerde; hastalarımız uygulanacak tıbbi tedavi ve bakım hizmetleri konusunda gerekli bilgiler verildikten sonra uygulanacak olan tedavi ve bakımı kabul etmemesi halinde kurumumuzdan <u>Tedavi Tetkik Red Formu</u>'nu imzalayarak ayrılabilir veya farklı bir kuruma transferini talep edebilirler.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taburcu, sevk veya nakil olacakları zaman hazırlık aşamasında talebine, tanısına ve transferine uygun kurum seçiminde sağlık çalışanlarına destek olmakla sorumludur.</li> <li>Uygun transfer aracının seçimine destek olmalı ve seçilen aracın uygunluğunu onaylamalıdır.</li> <li>Hastalar, transfer olduğu kurumda ihtiyaçları olabilecek tetkik dokümanlarını talep etmeli ve diğer kuruma iletmelidirler.</li> <li>Tıbbi ve yasal zorunluluk hallerinde transfere engel durumları kabul etmeyebilirler.</li> </ul>

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/4

- Hastalarımıza konulan tanı veya hastalarımızın farklı talepleri neticesinde kurumumuzda hizmet verilemeyecek ise; başka kuruma transferi ve nakli Hasta Transfer Prosedürü uygulanarak hizmetin kesintisiz olarak nakledildiği kuruma gidene kadar verilmesi sağlanır.
- Hekimini ismiyle tanımalı, önerdiği tedaviyi anlamalı ve reçete ettiği ilaçları uygulamalıdır. Yeterince açıklama yapılmadığını hissettiklerinde veya konuyu iyice anlamadıkları zaman konu hakkında tamamen aydınlanıncaya kadar soru sormalıdır.

#### Personeli Tanıma, Seçme, Değişirme

**Madde 9-** Hastaya talebi halinde, kendisine sağlık hizmeti verecek veya vermekte olan tabiilerin ve diğer personelin kimlikleri, görev ve unvanları hakkında bilgi verilir.

Mevzuat ile belirlenmiş usullere uyulmak şartı ile hastanın, kendisine sağlık hizmeti verecek personeli serbestçe seçme, tedavisi ile ilgilenen tabibi değiştirme ve başka tabiilerin konsültasyonunu istemek hakkı vardır.

Personeli seçme, tabibi değiştirme ve konsültasyon isteme hakları kullanıldığında, mevzuat ile belirlenen ücret farkı, bu hakları kullanan hasta tarafından karşılanır.

#### Hastane Çalışanları

- Hastalarımız kendi tedavisinden sorumlu hekimlerin, hemşirelerin veya diğer sağlık personelinin kimliklerini, görevlerini ve unvanlarını tam olarak tanıyıp hizmet alma haklarını kullanabilmeleri için tüm Özel Çevre Hastanesi Çalışanları "Hastane Kimlik Kartını" sürekli takar, hizmet öncesi kendilerini tanıtarak işlemlerini gerçekleştirirler.
- Konsültasyon hizmeti için ve Multidisipliner bakımın devamlılığını sağlamak için gelen tüm sağlık çalışanları kendilerini hasta ve yakınlarına tanıtır ve geliş sebeplerini açıklar.
- Yatan hasta katlarına yatışı yapılan tüm hastalarımıza Genel Hastane Tanıtım Broşürü verilir.
- Hastalarımız talep ettiği takdirde hekimini, hemşiresini değiştirme hakkına sahiptirler, bunu bildirmeleri durumunda gerekli düzenlemeler yapılır. Tanı ve tedavi hizmetleri devam ederken hastamız primer hekimi gerekli görmese dahi konsültasyon isteme hakkına sahiptir. Hekimlik Hizmetleri Yönetmeliği'nde talepler değerlendirilerek uygulanır.

#### Hasta ve/veya hasta yakınları

- Hizmet veren tüm sağlık çalışanlarının ismini sorabilir / yaka kartını kontrol edebilirler.
- Personeli seçme, hekiminizi değiştirme ve konsültasyon isteme haklarınızı kullandığınızda, mevzuat ile belirlenen ücret farkını, bu hakları kullanan kişi olarak karşılamalıdır.

#### Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/5

**Madde 10-** Sağlık kuruluşunun hizmet verme imkânlarının yetersiz veya sınırlı olması sebebiyle sağlık hizmeti talebi zamanında karşılanamayan hallerde, hastanın, öncelik hakkının tıbbi kriterlere dayalı ve objektif olarak belirlenmesini istemek hakkı vardır.

Acil ve adli vak'alar ile yaşlılar ve özürülüler hakkında öncelik sırasının belirlenmesinde ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Hastane Çalışanları	Hasta ve/veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acil ünitemizde çocuk ve yetişkin hastalar için belirlenmiş <u>Çocuk Hasta Triaj Sınıflaması ve Yetişkin Hasta Triaj Sınıflaması</u> göre hastalar tıbbi gereksinimlerine göre öncelikli olarak kabul edilirler.</li> <li>Riskli Hastalar yatış planlamaları ve güvenlikleri için öncelikli olan hastalardır; tedavileriyle bakımları bu değerlere göre planlanır ve uygulanır.</li> <li>Poliklinik hizmeti almak için başvuran hastalardan <u>Poliklinik İşleyiş Prosedürü</u>'nde belirtilen tıbbi risk taşıyan hastalarımız hizmet alma konusunda öncelikli olarak kabul edilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belirlenmiş öncelikli hasta sınıflamasına uymaları hastanın gerektirdiği zamanda işlem görmesini sağlayacaktır.</li> <li>Hasta durumunun öncelik gerektiren sınıfta olduğunu düşünüyor ise bunu sağlık çalışanlarına bildirebilir ve yeniden öncelik değerlendirmesinin yapılmasını isteyebilir.</li> </ul>

#### Tıbbi Gereklere Uygun Teşhis, Tedavi ve Bakım

**Madde 11-** Hasta, modern tıbbi bilgi ve teknolojinin gereklerine uygun olarak teşhisinin konulmasını, tedavisinin yapılmasını ve bakımını istemek hakkına sahiptir.

Tababetin ilkelerine ve tababet ile ilgili mevzuat hükümlerine aykırı veya aldatıcı mahiyette teşhis ve tedavi yapılamaz.

Hastane Çalışanı	Hasta ve/veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"> <li>Özel Çevre Hastanesi sağlık görevlileri, hastamıza tıp uygulama kural ve ilkelerine aykırı ya da aldatıcı nitelikte tanı ve tedavi uygulayamazlar.</li> <li>Özel Çevre Hastanesi 'nde tüm hastalarımızın ağrı değerlendirmesi yapılmakta ve buna göre tedavileri düzenlenmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kendinizin / Hastanızın teşhis ve tedavisi sürecinde, tedavisini yapacak olan hekimin hastanın hastalığı ile ilgili soruları net ve doğru bir şekilde cevaplamalıdır.</li> <li>Hekim ve Hemşiresine var olan belirtileri, bulguları, tedavileri esnasında oluşabilecek değişiklikleri bildirmelidir.</li> <li>Hasta uygulanan teşhis tedavi ve bakım yöntemlerinin yanlış olduğunu düşünüyorsa bunu hastane yetkililerine bildirmelidir.</li> <li>Hasta ve hastalığını ilgilendiren konularda yapılan toplantılara katılabilirler.</li> <li>Ağrı tedavisi esnasında ağrı tedavi yöntemlerini uygulayabilir ve ağrı değerlendirmesine destek olabilirler.</li> </ul>

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/6

### Tıbbi Gereklikler Dışında Müdahale Yasağı

**Madde 12-** Teşhis, tedavi veya korunma amacı olmaksızın, ölüme veya hayati tehlikeye yol açabilecek veya vücut bütünlüğünü ihlal edebilecek veya akli veya bedeni mukavemeti azaltabilecek hiçbir müdahale yapılamaz ve talep de edilemez.

Hastane Çalışanı	Hasta ve/veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"><li>Özel Çevre Hastanesi 'nde teşhis, tedavi ve koruma maksadı olmaksızın, ölüme veya hayati tehlikeye yol açabilecek veya vücut bütünlüğünü ihlal edebilecek, akli veya bedeni mukavemeti azaltabilecek hiçbir uygulama yapılmaz ve talep edilemez.</li><li>Farklı, özellikli uygulama ve tedaviler vaka toplantılarında tartışılmakta ve Etik, Bilimsel görüşlerle değerlendirilerek uygulanmaktadır.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kurumumuzda tanı, tedavi veya korunma amacı olmaksızın ölüme veya hayati tehlikeye yol açabilecek, vücut bütünlüğünü bozacak, akli ve beden direnci azaltabilecek uygulamalar yapılmamaktadır. Bu tür uygulama taleplerinde bulunulmamalıdır.</li></ul>

### Ötenazi Yasağı

**Madde 13-** Ötenazi yasaktır.

Tıbbi gereklerden bahisle veya her ne suretle olursa olsun, hayat hakkından vazgeçilemez. Kendisinin veya bir başkasının talebi olsa dahil, kimsenin hayatına son verilemez.

Hastane Çalışanı	Hasta ve/ veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"><li>Özel Çevre Hastanesi 'nde TCK'nun 448.maddesi gereğince Ötenazi yasaktır. Tıbbi gereklerden bahisle veya her ne suretle olursa olsun, hayat hakkından vazgeçilmez. Kendisinin veya bir başkasının talebi olsa dahi kimsenin hayatına son verilmez.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yasaların gereklerini uygulamakla yükümlüdürler.</li><li>Yaşamının sonuna gelmiş hastalarınız ihtiyaç duyabilecekleri şeyleri ( Dini destek talebi, görmek isteyebileceği yakınlarının getirilmesi vb.) bildirmeli.</li></ul>

### Tıbbi Özen Gösterilmesi

**Madde 14-** Personel, hastanın durumunun gerektirdiği tıbbi özeni gösterir. Hastanın hayatını kurtarmak veya sağlığını korumak mümkün olmadığı takdirde dahi, ıstırabını azaltmaya veya dindirmeye çalışmak zorunludur.

Hastane çalışanı	Hasta ve/veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"><li>Yaşamı sonlanmakta olan hastalarımızın bakım amaçları ve tedavi öncelikleri değişiklik gösterebilir.</li><li>Özel Çevre Hastanesi 'nde yaşamı sonlanmakta olan hastalarımızın; erken ölümünü önlemek, yaşam süresini uzatmak, fonksiyonlarını korumak / uzatmak, acı çekmeyi azaltmak, yaşam kalitesini arttırmak, bağımsızlığı sürdürmek, kontrol kaybını önlemek, saygıdeğer bir ölüm ortamı sağlamak, aile üyelerini desteklemektir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tıbbi durumunuz hakkında doğru ve tam bilgi vermelidir.</li><li>Şikâyetlerini, önceden geçirdiği hastalık ve ameliyatları, uygulanan tedavileri, kullandığı ilaçları ve alışkanlıklarını eksiksiz ve açık bir biçimde anlatmalıdır.</li></ul>

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/7

<ul style="list-style-type: none"> <li>Hastalar yaşamlarının sonuna yaklaşırken bakımları devam ettirilerek yaşam kalitesinin artırılması hedeflenir.</li> </ul>	
--	--

#### Sağlık Durumu İle İlgili Bilgi Alma Hakkı

**Madde 15-** Hasta; sağlık durumunu, kendisine uygulanacak tıbbi işlemleri, bunların faydaları ve muhtemel sakıncaları, alternatif tıbbi müdahale usulleri, tedavinin kabul edilmemesi halinde ortaya çıkabilecek muhtemel sonuçları ve hastalığın seyri ve neticeleri konusunda sözlü veya yazılı olarak bilgi istemek hakkına sahiptir.

Sağlık durumu ile ilgili gereken bilgiyi, bizzat hasta veya hastanın küçük, temyiz kudretinden yoksun veya kısıtlı olması halinde velisi veya vasisi isteyebilir. Hasta, sağlık durumu hakkında bilgi almak üzere bir başkasına da yetki verebilir. Gerek görülen hallerde yetkinin belgelendirilmesi istenilebilir.

Hasta, tedavisi ile ilgilenen tabip dışında bir başka tabipten de sağlık durumu hakkında bilgi alabilir.

Hastane Çalışanı	Hasta ve/veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hastalarımıza uygulanacak her tür işlem, uygulama ve tedavi konusunda ilgili branş hekimi ve hemşiresi bilgi verir ve eğitimini gerçekleştirir.</li> <li>Hastalarımızın, kendileri ya da yasal vasileri kanalı ile tanı ve tedavinin tüm süreçlerine ve hastalığın olası gidişatına ilişkin tam ve yeni bilgi alma, kuruluşumuzun kendilerine ilişkin tıbbi dokümantasyonun bir kopyasını alma hakkı vardır.</li> <li>Resmi dili anlamayan bir hastanın hastalığı ile ilgili bilgiler, kendi talebi üzerine, temin edilebildiği takdirde <u>Yabancı Dil Bilen Personel Listesi</u> aracılığı ile verilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eğer anlama ve algılamada sıkıntı duyarsa sağlık personelinde detaylı ve daha anlaşılabilir bir dilde açıklama isteyebilir.</li> </ul>

#### Kayıtları İnceleme

**Madde 16-** Hasta, sağlık durumu ile ilgili bilgileri bulunan dosyayı ve kayıtları, doğrudan veya vekili veya kanuni temsilcisi vasıtası ile inceleyebilir ve bir suretini alabilir. Bu kayıtlar, sadece hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olanlar tarafından görülebilir.

Hastane Çalışanı	Hasta ve/veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hastamız, sağlık durumu ile ilgili bilgiler bulunan dosyasını ve kayıtlarını, doğrudan veya vekili veya kanuni temsilcisi vasıtası ile inceleyebilir ve bir suretini <u>Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönetimi Prosedürü</u> doğrultusunda alabilir. Bu kayıtlar, sadece hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olanlar tarafından görülebilir.</li> <li>Hasta katlarında bulunan hasta dosyalarımız kullanım harici zamanlarda hemşire bankolarında tutulmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yasal yetkileriniz çerçevesinde kendiniz / hastanızla ilgili kurumumuzdan aldığınız hasta dokümanlarını muhafaza etmelidir.</li> <li>Bakım verecek sağlık çalışanları eski kayıtlarınızı gerekli görüldüğü durumlarda sunabilmelidir.</li> </ul>

#### Kayıtların Düzeltmesini İsteme



	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/8

**Madde 17-** Hasta; sağlık kurum ve kuruluşları nezdinde bulunan kayıtlarında eksik, belirsiz ve hatalı tıbbi ve şahsi bilgilerin tanımlanmasını, açıklanmasını, düzeltilmesini ve nihai sağlık durumu ve şahsi durumuna uygun hale getirilmesini isteyebilir.

Bu hak hastanın sağlık durumu ile ilgili raporlara itiraz ve aynı veya başka kurum ve kuruluşlarda sağlık durumu hakkında yeni rapor düzenlenmesini isteme hakkını kapsar.

Hastane Çalışanı	Hasta ve/veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hastalarımız talep ettikleri kayıtlarda herhangi bir kayıt eksikliği, tanımlama hatası, açıklama, düzeltme talep ederler ise; <u>Hasta Dosyasının Tutulması ve Muhafazası Prosedürüne</u> göre hasta dosyası Başhekim ve onun belirleyeceği bir kişi tarafından dosya incelenerek uygun bulunur ise düzeltme yapılarak kişiye düzeltme bildirilir.</li> <li>Yapılan inceleme neticesinde düzeltme tıbbi, etik ve yasal kurallara uygun bulunmuyor ise düzeltmenin yapılmayacağı talep eden hasta / hasta yakınına bildirilerek yasal süreci başlatabileceği bildirilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yasal yeterliliği ve yetkinliği çerçevesinde tüm kayıtlarına bakma, takip etme, açıklama isteme, ilave açıklama yazılmasını isteyebilir.</li> <li>Eğer dokümanlarda düzenleme, düzeltme veya yasal kurallara uygunluk içinde inceleme talep eder ya da gerek görürse hastane yetkili mercilerine durumu bildirebilir.</li> </ul>

#### Bilgi Vermenin Usulü

**Madde 18-** Bilgi, gerektiğinde tercüman kullanılarak, hastanın anlayabileceği şekilde, tıbbi terimler mümkün olduğunca kullanılmadan, tereddüt ve şüpheye yer verilmeden ve hastanın ruhi durumuna uygun ve nazik bir ifade ile verilir.

Hastane Çalışanı	Hasta ve/ veya hasta yakınları
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hastanın ihtiyaç, beklenti, gereksinimi ve eğitim öncesi engelleri tespit edilerek engellere çözümler bulunur ve planlanan eğitim ya da bilgilendirme bu araçlar kullanılarak yapılır.</li> <li>Hastalarımıza bilgi ve eğitim verilmesi aşamalarında <u>Hasta ve Ailesinin Bilgilendirilmesi ve Onamının Alınması prosedürü</u> kapsamında değerlendirilir.</li> <li>Eğer kurum içerisinde tercüman desteği ihtiyacı olur ya da kültürel anlamda problem olur ise yabancı hastalarımız <u>Konsolosluklar Listesi</u>, <u>Yabancı Dil Bilen Personel Listesi</u>, <u>Dini Destek Grupları Listesi</u>'nden faydalanabilirsiniz.</li> <li>Tıbbi kadromuz tarafından yapılan bilgilendirmelerde yalın ve sade bir dil kullanılır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kendisine verilen bilgileri yetersiz bulur ise bunu bilgi vericilere iletebilir.</li> <li>Anlama, algılama, tereddüt içeren ifadeleri tekrar ettirmek veya bunların daha basit, anlaşılır terimler ve ifadelerle anlatılmasını talep edebilir.</li> </ul>

#### Bilgi Verilmesi Caiz Olmayan ve Tedbir Alınması 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 ve yakınlarına, hastanın sağlık durumu hakkında bilgi verilir verilmemesi, yukarıdaki fıkrada belirtilen



	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/9

şartlar çerçevesinde tabibinin takdirine bağlıdır.

Tedavisi olmayan bir teşhis, ancak bir tabip tarafından ve tam bir ihtiyat içinde hastaya hissettirebilir veya bildirilebilir. Hastanın aksi yönde bir talebinin bulunmaması veya açıklanacağı şahsın önceden belirlenmemesi halinde, böyle bir teşhis ailesine bildirilir.

<b>Hastane Çalışanı</b>	<b>Hasta ve/veya hasta yakınları</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Özel Çevre Hastanesi 'nde hasta ile ilgili bilgiler her gün primer hekim ve hemşiresi tarafından hastaya / hasta yakınına anlatılarak durumu hakkında bilgi sahibi olması sağlanır.</li><li>Konulan teşhisin hastaya söylenmesi ile hastanın manevi yapısı üzerinde olumsuz etki yapması sonucunda hastalığının artması ihtimalinin bulunması veya hastalığın seyrinin ve sonucunun vahim görülmesi hallerinde, teşhis hastadan saklanabilir.</li><li>Hastanın yasal temsilcisine tüm bilgiler verilerek beraber karar oluşturulur.</li><li>Tedavisi olmayan bir teşhis, ancak bir hekim tarafından ve tam bir ihtiyat içinde bildirilir.</li><li>Yasal konular dışında, hasta, sağlık durumu hakkında kendisine veya ailesine veya yakınlarına bilgi verilmemesini isteyebilir.</li></ul>	<p>Hastasının/kendisinin veya hastalığı hakkında bilgi almak istediği alanları ve sınırları tarafımızca bildirilmelidir.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Verilmesi veya alınması planlanan bilgilerin verilecek veya alınacak yasal yeterlilikteki kişileri belirlemeli.</li><li>Verilecek bilgilendirme kısıtlamalarında yasal gereklilik bilgilendirmelerini almalı.</li></ul>

#### **Bilgi Verilmesini Yasaklama**

**Madde 20-** İlgili mevzuat hükümlerine ve hastalığın mahiyetine göre yetkili mercilerce alınacak tedbirlerin gerektirdiği haller dışında; hasta, sağlık durumu hakkında kendisine veya ailesine veya yakınlarına bilgi verilmemesini isteyebilir.

<b>Hastane Çalışanı</b>	<b>Hasta ve/veya hasta yakınları</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Hastalarımız sağlık durumu hakkında verilecek gerçek bilgilerin kendisini etkileyeceğini düşünüyor ise bu konuda kendisine ve ailesine bilgi verilmemesini talep edebilir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bilgi verilmesini yasakladığı durum ve kişileri (yasal yeterliliği çerçevesinde) kurumumuz yetkililerine yazılı olarak bildirilmelidir.</li></ul>

#### **Hasta Haklarının Korunması Mahremiyete Saygı Gösterilmesi**

**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;

a) Hastanın, sağlık durumu ile ilgili tıbbi değerlendirmelerin gizlilik içerisinde yürütülmesini,

b) Muayenenin, teşhisin, tedavinin ve hasta ile doğrudan teması gerektiren diğer işlemlerin makul bir gizlilik ortamında gerçekleştirilmesini,

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/10

- c) Tıbben sakıncalı olmayan hallerde yanında bir yakınının bulunmasına izin verilmesini,  
d) Tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kimselerin, tıbbi müdahale sırasında bulunmamasını,  
e) Hastalığın mahiyeti gerektirmedikçe hastanın şahsi ve ailevi hayatına müdahale edilmemesini,  
f) 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.

#### Hastane Çalışanı

- Hastalarımız tek kişilik odalardayken yapılan işlemleri esnasında yanlarında bulunacak veya bulunmayacak yakınlarına karar vererek bunu bildirirler.
- Hastalarımız ile ilgili bilgilerin paylaşımları hastalarımızın ve yasal temsilcilerinin belirlediği kişilerin yanında yapılmaktadır.
- Hastalarımızın ismi ve kendileri tarif edilerek yapılacak bilgi paylaşımları genel ortamlarda ve başkalarının bulunduğu alanlarda yapılamaz.
- Hastalarımızın sağlık harcamaları sadece Hasta yatış birimi tarafından değerlendirilmektedir. Diğer sağlık çalışanları fiyat ve ödeme ile ilgili konularda görüş ve fiyat bildirmezler.
- Hastalarımızın ölümü halinde mahremiyet hakları bozulmaz. Hastanın Ölümü Halinde Uygulanacaklar Prosedürü'ne göre hareket edilir.

#### Hasta ve/veya hasta yakınları

- Hastasının yanında bulunmasını istediği kişileri ve işlemleri yazılı olarak bildirmelidir.
- Hastasıyla / kendisiyle ilgili özel mahremiyet gereksinimleriniz bildirilmelidir.

#### Rıza Olmaksızın Tıbbi Ameliyeye Tabi Tutulmama

**Madde 22-** Kanunda gösterilen istisnalar hariç olmak üzere, kimse, rızası olmaksızın ve verdiği rızaya uygun olmayan bir şekilde tıbbi ameliyeye tabi tutulamaz.

Bir suç işlediği veya buna iştirak ettiği şüphesi altında bulunan kişinin işlediği suçun muhtemel delillerinin, kendisinin veya mağdurun vücudunda olduğu düşünülen hallerde; bu delillerin ortaya çıkarılması için sanığın veya mağdurun tıbbi ameliyeye tabi tutulması, hakim kararına bağlıdır.

Gecikmesinde sakınca bulunan hallerde bu ameliye, cumhuriyet savcısının talebi üzerine yapılabilir.

#### Hastane Çalışanı

- Özel Çevre Hastanesi 'nde yapılacak her tür işlem için hastalarımıza bilgilendirme yapılmakta ve bunun sonrasında onam alınmaktadır.
- Kurumumuzda Adli vaka olarak tanımlanan nitelikteki hastalarımız için bakım ve tedavi yöntemleri Adli Vaka Yönetim Prosedürü'ne göre hareket edilmektedir.

#### Hasta ve/veya Hasta yakınları

- Yasaların verdiği yetkiler çerçevesindeki işlem ve uygulamalarda kurumumuza destek olmalı.

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/11

### Bilgilerin Gizli Tutulması

**Madde 23-** Sağlık hizmetinin verilmesi sebebiyle edinilen bilgiler, kanun ile müsaade edilen haller dışında, hiçbir şekilde açıklanamaz.

Kişinin rızasına dayansa bile, kişilik haklarından bütünüyle vazgeçilmesi, bu hakların başkalarına devri veya aşırı şekilde sınırlandırılması neticesini doğuran hallerde bilginin açıklanması, bunları açıklayanın hukuki sorumluluğunu kaldırmaz.

Hukuki ve ahlaki yönden geçerli ve haklı bir sebebe dayanmaksızın hastaya zarar verme ihtimali bulunan bilginin ifşa edilmesi, personelin ve diğer kimselerin hukuki ve cezai sorumluluğunu da gerektirir.

Araştırma ve eğitim amacı ile yapılan faaliyetlerde de hastanın kimlik bilgileri, rızası olmaksızın açıklanamaz.

#### Hastane Çalışanı

- Özel Çevre Hastanesi 'nde hasta ile ilgili bilgilerin bütünlüğü ve güvenliği kurulmuş olan bilgisayar yazılım programlarına yetkilendirilmiş girişler ile korumaya alınmıştır.
- Basılı doküman ile ilgili güvenlikler Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönetimi Prosedürü'nde belirtildiği şekilde güvenliği sağlamak ve belirli zaman aralıklarındaki denetimlerle kontrolü yapılmaktadır.

#### Hasta ve/veya hasta yakınları

- Resmi makamların kurumumuzdan istediği evraklar tarafımızdan onlara ulaştırılmaktadır. Ancak rutin dışı resmi evrak taleplerinizi kurumumuzun ilgili birimlerinden talep edebilirsiniz.

### Tıbbi Müdahalede Hastanın Rızası ve İzin

**Madde 24-** Tıbbi müdahalelerde hastanın rızası gerekir. Hasta küçük veya mahcur ise velisinden veya vasisinden izin alınır. Hastanın, velisinin veya vasisinin olmadığı veya hazır bulunmadığı veya hastanın ifade gücünün olmadığı hallerde, bu şart aranmaz. Kanuni temsilci tarafından muvafakat verilmeyen hallerde, müdahalede bulunmak tıbben gerekli ise, velayet ve vesayet altındaki hastaya tıbbi müdahalede bulunulabilmesi; Türk Medeni Kanunu'nun 272inci ve 431inci maddeleri uyarınca mahkeme kararına bağlıdır. Kanuni temsilciden veya mahkemeden izin alınması zaman gerektirecek ve hastaya derhal müdahale edilmediği takdirde hayatı veya hayati organlarından birisi tehdit altına girecek ise, izin şartı aranmaz. Üçüncü fıkrada belirtilen ve hayatı veya hayati organlardan birisini tehdit eden acil haller haricinde, rızanın her zaman geri alınması mümkündür. Rızanın geri alınması, hastanın tedaviyi reddetmesi anlamına gelir. Rızanın müdahale başladıktan sonra geri alınması, ancak tıbbi yönden sakınca bulunmaması şartına bağlıdır.

#### Hastane çalışanı

- Hastaları bilgilendirme ve onam alma ile ilgili düzenlemeler, Hasta ve Ailesinin Bilgilendirilmesi ve Onamının Alınması Prosedürü'nde belirtilmiştir.
- Hastaların Kanuni Temsilcilerinin bulunmadığı hallerde bilgilendirilme ve onam verme ile ilgili yetkilendirmeler

#### Hasta ve/veya hasta yakınları

- Hastaya yapılacak her tür işlem ve uygulamada yapılacak işlem hakkında, alternatifleri, komplikasyonları, işleme özel riskleri, uygulanmadığında oluşabilecek riskleri tanımlayan Bilgilendirilmiş Onam

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/12

<p>tanımlanmış ve yönlendirmelerde bulunulmuştur.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Hastalarımız kendilerine uygulanacak tedavi veya girişimi reddetme hakkına sahiptirler. Bununla ilgili <u>Tedavi Tetkik Red Formu</u> kullanılmaktadır.</li><li>Hastalarımıza uygulanacak olan müdahaleye onam alındıktan sonra başlanmaktadır. Müdahale başladıktan sonra hastalarımızın rızasını geri alması durumunda ancak tıbbi yönden sakınca yok ise müdahale durdurulur veya sonlandırılır.</li></ul>	<p><u>Formu'nu</u> okumalı ve istenen zaman aralığında onay vermelidirler.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Önerilen işlemi tüm risklere rağmen kabul etmiyor ise bununla ilgili sorumluluğu yazılı olarak bildirilmelidir.</li><li>Tıbbi yönden sakınca yok ve işlem durdurulabiliyor ise yazılı olarak riskleri kabul ettiğini bildirilmelidir.</li></ul>
---	--

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

**Madde 25-** Kanunen zorunlu olan haller dışında ve doğabilecek olumsuz sonuçların sorumluluğu hastaya ait olmak üzere; hasta kendisine uygulanması planlanan veya uygulanmakta olan tedaviyi reddetmek veya durdurulmasını istemek hakkına sahiptir. Bu halde, tedavinin uygulanmamasından doğacak sonuçların hastaya veya kanuni temsilcilerine veyahut yakınlarına anlatılması ve bunu gösteren yazılı belge alınması gerekir.

Bu hakkın kullanılması, hastanın sağlık kuruluşuna tekrar müracaatında hasta aleyhine kullanılamaz.

<p><b>Hastane Çalışanı</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Hastalarımız kendilerine uygulanacak tedavi veya girişimi kanunen zorunlu haller ve tıbbi zorunluluklar dışında reddetme hakkına sahiptirler. Bununla ilgili <u>Tedavi Tetkik Red Formu</u> kullanılmaktadır.</li><li>Hastalarımızın kuruluşumuza bir sonraki gelişlerinde ve / veya farklı bir tanı ile başvurdukları zaman bu tutanak geçerli değildir.</li></ul>	<p><b>Hasta ve/veya hasta yakınları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Bu uygulamada yasaların gerekliliklerini uygulamalıdır.</li></ul>
--	---

#### **Küçüğün veya Mahcurun Tıbbi Müdahaleye İştiraki**

**Madde 26-** Kanuni temsilcinin muvafakatinin gerektiği ve yeterli olduğu hallerde dahi, mümkün olduğu ölçüde küçük veya mahcur olan hastanın dinlenmesi suretiyle tıbbi müdahaleye iştiraki sağlanır.

<p><b>Hastane Çalışanı</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Hastalarımızın kanuni temsilcileri ile temsil edilme durumları söz konusu olsa dahi kendilerinin müdahaleye katılımları sağlanmaktadır.</li></ul>	<p><b>Hasta ve/veya hasta yakınları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Hastanızın / sizin yasal olarak temsil edilmeniz gerektiği hallerde de tıbbi müdahaleleriniz konusunda bilgi alabilmeli.</li></ul>
--	--

#### **Alışılmış Olmayan Tedavi Usullerinin Uygulanması**

**Madde 27-** Klinik veya laboratuvar muayeneleri sonucunda bilinen klasik tedavi metotlarının hastaya fayda vermeyeceğinin sabit olması ve daha evvel deney hayvanları üzerinde kâfi derecede tecrübe edilmek suretiyle faydalı tesirlerinin anlaşılması ve hastanın rızasının bulunması şartları birlikte mevcut olduğunda, bilinen klasik tedavi metotları yerine başka bir tedavi usulü uygulanabilir. Ayrıca, bilinen klasik tedavi metodu dışındaki bir

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/13

metodun uygulanabilmesi için, hastaya faydalı olacağı ve bu tedavinin bilinen klasik tedavi usullerinden daha elverişsiz sonuç vermeyeceğinin muhtemel olması da şarttır.

Evvelce tecrübe edilmemiş bir tıbbi tedavi ve müdahale usulü, ancak zarar vermeyeceğinin ve hastayı kurtaracağı mutlak olarak öngörülmesi halinde yapılabilir.

Altıncı Bölüm'de yer alan hükümler saklıdır.

<b>Hastane Çalışanı</b>	<b>Hasta ve/veya hasta yakını</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Özel Çevre Hastanesi 'nde uygulanan tedavi yöntemlerin klinik ve laboratuvar araştırmalar sonucunda tecrübe edilmiş ve hastalar için zarar vermeyeceği düşünülen tedaviler uygulanmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurumumuzdan alacağınız tedavi hizmeti başlamadan alternatif yöntemleri sorabilmeli.</li> </ul>

#### Rızanın Şekli ve Geçerliliği

**Madde 28-** Mevzuatın öngördüğü istisnalar dışında, rıza herhangi bir şekle bağlı değildir. Hukuka ve ahlaka aykırı olarak alınan rıza hükümsüzdür ve bu şekilde alınan rızaya dayanılarak müdahalede bulunulamaz.

<b>Hastane Çalışanı</b>	<b>Hasta ve/veya hasta yakını</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hukuka ve ahlaka aykırı olduğunu veya kişisel haklarınızı zedeleyen durumlar söz konusu olduğunu düşündüğünüzde hastanemiz yetkililerine iletmeli.</li> </ul>

#### Organ ve Doku Alınmasında Rıza

**Madde 29-** 18 yaşından küçük ve mümeyyiz olmayanlardan organ ve doku alınmaz. Bu şartları tamam olanlardan teşhis, tedavi ve bilimsel amaçlar ile organ veya doku alınması, 2238 sayılı Organ ve Doku Alınması, Saklanması ve Nakli Hakkında Kanun'un 6ncı maddesinde öngörülen yazılı şekil şartına tabidir. Ölüden organ ve doku alınma şartı ve cesetlerin bilimsel araştırma için muhafazası hususunda 2238 sayılı Kanun'un 14 üncü maddesi hükümleri saklıdır.

<b>Hastane Çalışanı</b>	<b>Hasta ve/veya hasta yakınları</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Özel Çevre Hastanesi ve polikliniklerinde Organ Bağış Birimi hukuk ve etik ilkelere uygun olarak yürütülmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosyal sorumluluğu gereğince organ ve doku bağışında bulunmak veya yönlendirilmek isteyen hasta ve veya hasta yakını bunu Organ Bağış Birimi'ne iletmelidir.</li> </ul>

#### Aile Planlaması Hizmetleri ve Gebeliğin Sona Erdirilmesi

**Madde 30-** İlgilinin rızası mevcut olsun veya olmasın, Bakanlık tarafından tespit edilmiş olanlar dışındaki ilaç ve araçlar aile planlaması hizmetlerinde kullanılamaz.

Gebeliğin sona erdirilmesi, 2827 sayılı Nüfus Planlaması Hakkında Kanun ile öngörülen şartlara tabidir.

Sterilizasyon ve gebeliğin sona erdirilmesi hallerinde, hastanın rızası ile evli ise eşinin de rızası gereklidir.

<b>Rızanın Kapsamı</b>
------------------------

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/14

**Madde 31-** Rıza alınırken hastanın veya kanuni temsilcisinin tıbbi müdahalenin konusu ve sonuçları hakkında bilgilendirilip aydınlatılması esastır.

Hastanın, uygulanacak tıbbi müdahale için verdiği rıza, bu müdahalenin gerektirdiği sair tıbbi işlemleri de kapsar. Ancak, tıbbi işlemlerin uygulanmasında, bu yönetmelikte ve diğer mevzuatta belirlenen hakların ihlal edilmemesi için azami ihtimam gösterilir.

<b>Hastane Çalışanı</b>	<b>Hasta ve/veya hasta yakınları</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Hastalarımıza uygulanacak her tür girişimsel işlem öncesinde hastamızın tanısı, işlem, işlemin riskleri, alternatifleri, işlem yapılmaz ise karşılaşılabilecek sonuçlar hakkında hastamız primer hekim tarafından bilgilendirilir ve onamı hukuka ve etik ilkelere uygun olarak alınır.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yapılacak işlem hakkında, detaylı ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmelidir ve yapılacak işlemi kabul ediyorsa yazılı olarak bildirmelidir.</li></ul>

### YEDİNCİ BÖLÜM

#### Diğer Haklar

#### Güvenliğin Sağlanması

**Madde 37-** Herkesin, sağlık kurum ve kuruluşlarında güvenlik içinde olmayı bekleme ve bunu istemek hakları vardır. Bütün sağlık kurum ve kuruluşları, hastaların ve ziyaretçi ve refakatçi gibi yakınlarının can ve mal güvenliklerinin korunması ve sağlanması için gerekli tedbirleri almak zorundadırlar.

Tutuklu ve hükümlerin sağlık kurum ve kuruluşlarında muhafazaları ile ilgili özel mevzuat hükümleri saklıdır.

<b>Hastane Çalışanları</b>	<b>Hasta ve/veya hasta yakınları</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Hastalarımız kurumlarımıza kabul edildikleri andan itibaren kurumumuzun sorumluluğu altına girmiş sayılmaktadırlar.</li><li>Hastanemizin güvenlik görevlisi ve idari amirler vasıtası ve hastalarımız için alınmış olan güvenlik tedbirleri ile hastalarımız korunmaktadır.</li><li>Hastanemizin tüm çalışanları yaka kartı takmaktadır ve yaka kartı takmayan kişiler sorumluları tarafından uyarılmaktadır.</li><li>Hastane ve polikliniklerimiz sürekli gözlem yöntemi ile kameralar tarafından izlenmekte ve herhangi bir uygunsuzluk durumunda hemen müdahale edilebilmektedir.</li><li>Şuuru kapalı gelen veya kasasını kullanmak istemeyen hastalarımız için <u>Hastaya Ait Eşyaların Saklanması Talimatı</u>'na göre hareket edilir.</li><li>Hastanemizde olası afet ve acil durumlara yönelik olarak <u>Acil Durum Yönetimleri Prosedürü</u> kapsamında tatbikatlar ve eğitimler yürütülmektedir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Güvenliğiniz ile ilgili en ufak endişenizi kurumumuzdaki yetkili mercilere bildirmeli.</li><li>Kurumumuzun sizin güvenliğinizi ile ilgili aldığı tedbirleri ve kurallara uyulmalıdır.</li><li>Kurumda sizinle ilgilecek kişilerin kartlarını görebilirsiniz.</li><li>Size/ hastanıza takılan kol bantlarını güvenliğinizi için çıkarılmamalıdır.</li></ul>

#### Dini Vecibeleri Yerine Getirebilme ve Dini Hizmetlerden Faydalanma

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/15

**Madde 38-** Sağlık kurum ve kuruluşlarının imkânları ölçüsünde hastalara dini vecibelerini serbestçe yerine getirebilmeleri için gereken tedbirler alınır.

Kurum hizmetlerinde aksamalara sebebiyet verilmemek, başkalarını rahatsız etmemek ve personelce düzenlenip yürütülen tıbbi tedaviye hiç bir şekilde müdahalede bulunulmamak şartı ile hastalara dini telinde bulunmak ve onları manevi yönden desteklemek üzere talepleri halinde, dini inançlarına uygun olan din görevlisi davet edilir. Bunun için, sağlık kurum ve kuruluşlarında uygun zaman ve mekân belirlenir.

İfadeye muktedir olmayıp da dini inancı bilinen ve kimsesiz olan agoni halindeki hastalar için de, talep şartı aranmaksızın, dini inançlarına uygun olan din görevlisi çağrılır. Bunun için, sağlık kurum ve kuruluşlarında uygun zaman ve mekân belirlenir.

İfadeye muktedir olmayıp da dini inancı bilinen ve kimsesiz olan agoni halindeki hastalar için de, talep şartı aranmaksızın, dini inançlarına uygun olan din görevlisi çağrılır.

Bu hakların nasıl ve ne zaman kullanılacağı ve bu konuda alınacak tedbirler, sağlık kuruluşunun çalışma usul ve esaslarını gösteren mevzuatta ayrıca düzenlenir.

#### Hastane Çalışanları

- Hastanemizde dini hizmetlerden faydalanmak isteyen hastalarımız için başvurabilecekleri Dini Destek Grupları Listesi hazırlanmıştır. Talep eden ya da kimsesiz olan ve dini bilinen hastalarımıza dini inançlarına uygun olan din görevlisi davet edilir.
- Hastanemizde bulunan Mescit'ten yararlanmak isteyen tüm hasta, hasta yakını ve çalışanlara açıktır.

#### Hasta ve/veya hasta yakınları

- Dini gereksinim talepleriniz kurumumuzdaki yetkili kişilere bildirilmeli.
- Dini gereksinimlerinizi karşılama konusunda size destek olunacaktır, ancak bununla ilgili kurum kural ve politikalarına uyumalıdır.

#### İnsani Değerlere Saygı Gösterilmesi ve Ziyaret

**Madde 39-** Hasta, kişilik değerlerine uygun bir şekilde ve ortamda sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkına sahiptir.

Sağlık hizmetlerinde görev alan bütün personel; hastalara, yakınlarına ve ziyaretçilere güler yüzlü, nazik, şefkatli ve sağlık hizmetleri ile ilgili mevzuat ve bu yönetmelik hükümlerine uygun şekilde davranmak zorundadır.

Sağlık hizmetlerinin her safhasında, hastalara, onların bedeni ve ruhi durumları dikkate alınarak, hangi işlemin neden ve nasıl yapıldığı, yapılacağı ve bekletilmeleri söz konusu ise, bekletilmenin sebepleri hususunda gerekli ve yeterli bilgi verilir.

Sağlık kurum ve kuruluşlarında, insan haysiyetine yakışır gereken her türlü hijyenik şartların sağlanması, gürültünün ve rahatsız edici diğer bütün etkenlerin bertaraf edilmesi esastır. Gerektiğinde, bu hususlar hasta tarafından talep konusu yapılabilir.

Hasta ziyaretçilerinin kabul edilmesi, kurum veya kuruluşça belirlenen usul ve esaslara uygun olarak ve hastaların huzur ve sükûnlarını bozacak fiil ve tutumlara sebebiyet vermeyecek şekilde gerçekleştirilir ve bu konuda gereken tedbirler alınır.

#### Hastane Çalışanları

- Hastalarımızın hastalık durumlarına, onların bedeni ve ruhi ihtiyaçlarına uygun olarak hizmet vericiler belirlenir.

#### Hasta ve/veya hasta yakınları

- Hastanedeki diğer hastalar ile sağlık personelinin de haklarını dikkate alınmalıdır.



	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/16

<p>Belirlenen sağlık görevlileri için hastalarımıza güler yüzlü, nazik ve şefkatli tavırların onların iyileşme sürecini hızlandırdığını bilirler.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hastanemizin ziyaret koşulları belirlenmiştir. Tüm hastalarımız yanlarında refakatçi bulundurma hakkına sahiptirler ve bu konuda teşvik edilirler.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hastane içinde hastaları rahatsız edici şekilde gürültü, sigara dumanı, ziyaretçi sayısının fazlalığı gibi durumlarda hastane yönetiminin alacağı tedbirlere uymalıdır.</li> <li>Ziyaretçilerinizi hastane tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde kabul etmelidir.</li> </ul>
--	---

#### Refakatçi Bulundurma

**Madde 40-** Muayene ve tedavi sırasında hastaya yardımcı olmak üzere; mevzuatın ve kurum imkânlarının elverdiği ve hastanın sağlık durumunun gerektirdiği ölçüde, tedaviden sorumlu olan tabibin uygun görmesine bağlı olarak, refakatçi bulundurulması istenebilir.

Bu hakkın nasıl ve ne zaman kullanılacağı ve bu konuda alınacak tedbirler, sağlık kurum ve kuruluşunun çalışma usul ve esaslarını gösteren mevzuata ayrıca düzenlenir.

<p style="text-align: center;"><b>Hastane Çalışanları</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hastalarımıza uygulanacak özel işlemlerde (endoskopi, sistoskopi vb.) hastamızın durumuna uygun olarak mutlaka bir hemşire ve / veya yardımcı sağlık personeli bulundurulmaktadır.</li> <li>Hastalarımız, ziyaretçiler de dahil olmak üzere tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kişiler ile konuşmayı ya da bu kişileri görmeyi reddetme hakkına sahiptir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tıbbi tedaviniz ve bakımınız esnasında etkin olarak bakımınıza destek olabilecek bir refakatçi bulundurulmalıdır.</li> <li>Yatışınız esnasında olası acil durumlar için düzenlenmiş yönlendirme ve uyarılara uymalıdır.</li> </ul>
---	---

#### Hizmetin Sağlık Kurum ve Kuruluşu Dışında Verilmesi

**Madde 41-** Hastalar, aşağıdaki hallerde sağlık hizmetlerinden buldukları yerlerde de faydalanabilirler:

- Koruyucu sağlık hizmetlerinin verilmesinde,
- Tıbbi sebeplerden dolayı sağlık kuruluşuna bizzat gidilemeyen veya götürülemeyen hallerde,
- Tabii afetler gibi olağanüstü hallerde.

Hizmetin sağlık kuruluşu dışında verilmesi ile ilgili usul ve esaslar, Bakanlık tarafından ayrıca düzenlenir.

<p style="text-align: center;"><b>Hastane Çalışanları</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kuruluşumuz koruyucu sağlık hizmetlerinin verilmesi veya doğal afetler gibi olağanüstü hallerde yasal mercilerin yönlendirmesine tabiidir.</li> <li>Bu konularla ilgili olarak oluşturulmuş <u>Acil Durum Yönetimleri Prosedürü</u> ile tüm yetkililere destek olmak için yeterli alt yapı ve organizasyonel yapılar oluşturulmuş ve bildirimlerde bulunulmuştur.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Hasta ve/veya hasta yakınları</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Herhangi bir afet veya acil durum esnasında kurum çalışanlarının yönlendirmelerine uyulmalıdır.</li> </ul>
---	---

#### SEKİZİNCİ BÖLÜM

#### Sorumluluk ve Hukuki Korunma Yolları

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/17

### Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı

**Madde 42-** Hastanın ve hasta ile ilgili bulunanların, hasta haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikâyet ve dava hakları vardır.

#### Hastane Çalışanları

- Uygulanan işlem ve uygulamalar veya hizmetlerle ilgili şikâyet ve memnuniyetleri takip etmek için Hizmet Memnuniyet Yönetimi Prosedürü kapsamında işlem yapılır.
- Hastalarımızın bakımı, tedavisi ve tetkik işlemleri esnasında hasta hakları konusunda ihmal ve suiistimal durumu olduğu düşünülür ise hukuki yollara başvurma hakları vardır.

#### Hasta ve/veya hasta yakınları

- Memnuniyet veya memnuniyetsizliğinizi bildirmeli; bildirimler sizin için hatalı olan veya yanlış olan işleyle bir daha karşılaşmanızı engellenmeli.

### Sağlık Kurum ve Kuruluşlarının Sorumluluğu

**Madde 43-** Hasta haklarının ihlali halinde, personeli istihdam eden kurum ve kuruluş aleyhine maddi veya manevi veyahut hem maddi hem de manevi tazminat davası açılabilir.

Ancak, aleyhine dava açılacak merciin kamu kurum ve kuruluşu olması halinde;

a)2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu'nun 12nci maddesine göre; hakkın bir idari işlem dolayısı ile ihlal edilmesi halinde ilgililer, doğrudan doğruya tam yargı davası veya iptal ve tam yargı davalarını birlikte açabilecekleri gibi ilk önce iptal davası açarak bu davanın karara bağlanması üzerine dava açma süresi içerisinde tam yargı davası açabilirler.

b) Aynı Kanun'un 13üncü maddesi uyarınca, zarar verici eylemin öğrenildiği tarihten itibaren en geç bir yıl içinde maddi ve manevi tazminat olarak istenilen tazminat miktarı ayrı ayrı gösterilerek idareye müracaat edilmesi ve talebin açıkça veya zımnen reddi halinde kanuni süresi içinde idari yargı mercilerinde dava açılması gerekir.

### 5.2.2.Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Önleyici Faaliyetlerin Planlanması

**5.2.2.1.**Hastalarla ve işleyle ilgili karşılaşılan her türlü aksaklıkla bir daha karşılaşılması için duruma uygun olarak Uygunsuzluk Yönetimi Prosedürü ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne göre hareket edilir. Uygunsuzluk Tespit Formu ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İstek Formu doldurulur.

**5.2.2.2.**Çalışan ile karşılaşılan kazalarda Personel Sağlığı Takip Prosedürü'ne göre hareket edilir. Personel Yaralanmaları İzlem Formu doldurulur.

### 6. İlgili Dokümanlar

01.08.1998 tarih ve 23420 Sayılı Hasta Hakları Yönetmeliği

ACL.PR.06 Hasta Transfer Prosedürü

ARŞ.PR.01 Tıbbi Kayıt Ve Arşiv Hizmetleri Yönetimi Prosedürü

ARŞ.PR.02 Hasta Dosyasının Tutulması ve Muhafazası Prosedürü

YÖN.PR.14 Hasta ve Ailesinin Bilgilendirilmesi ve Onamının Alınması Prosedürü

ACL.PR.07 Hastanın Ölümü Halinde Uygulanacaklar Prosedürü

ACL.PR.02 Adli Vaka Yönetim Prosedürü

AFT.PR.01 Acil Durum Yönetimleri Prosedürü

	<b>HASTA VE AİLESİNİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	YÖN.PR.15
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	18/18

YÖN.PR.16 Hizmet Memnuniyet Yönetimi Prosedürü

YÖN.PR.05 Uygunsuzluk Yönetimi Prosedürü

YÖN.PR.06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

YÖN.PR.19 Personel Sağlığı Takip Prosedürü

POL.PR.01 Poliklinik İşleyiş Prosedürü

KLN.TL.16 Hastaya Ait Eşyaların Saklanması Talimatı

ACL.PL.03 Yetişkin Hasta Triage Sınıflaması Planı

ACL.PL.02 Çocuk Hasta Triage Sınıflaması Planı

YÖN.LS.07 Konsolosluklar Listesi

YÖN.LS.05 Yabancı Dil Bilen Personel Listesi

YÖN.LS.06 Dini Destek Grupları Listesi

YÖN.RB.02 Tedavi Tetkik Red Formu

YÖN.FR.03 Uygunsuzluk Tespit Formu

YÖN.FR.07 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler İstek Formu

ENF.FR.01 Personel Yaralanmaları Bildirim Formu

YÖN.TL.05 Hasta Ziyaretçi Ve Refakatçilerini Bilgilendirme Talimatı

YÖN.TL.08 Ameliyathane Ve Yoğun Bakım Hastalarının Yakınlarını Bilgilendirme Talimatı

YÖN.TL.06 Yabancı Dil Bilen Hastaların Bilgilendirilmesi Talimatı