

HASTA HAKLARI



GÖLBAŞI ŞEHİT AHMET ÖZSOY DEVLET
HASTANESİ

2022

İÇERİK



1. HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI
2. ETİK VE HASTA HAKLARI
3. HASTA MAHREMİYETİ
4. HASTA MEMNUNİYETİ

HASTA HAKLARI BİRİMİ



- Hasta ve yakınlarının doğrudan başvurabildiği sorunlarını, önerilerini yazılı olarak dile getirebildiği birimdir.
- Hasta ve hasta yakınlarının sağlık tesisimizden maksimum düzeyde hizmetten faydalanabilmeleri ve tedavi sürecinde karşılaştıkları sorunlara yönelik gerekli danışmanlık, kolaylaştırıcılık ve başvuru desteğini Bakanlığımız Hasta Hakları Yönetmeliği ve Hasta Hakları Uygulama Yönergesi gereğince gerekli hizmetler yürütülmektedir.

HASTA HAKLARI BİRİMİNİN AMACI



- Hasta hakları ihlalleri sonucu ortaya çıkan,

SORUNLARI ÖNLENMEYE ÇALIŞMAK
ya da
SORUNLARI ÇÖZÜME KAVUŞTURMAKTIR.

HASTA HAKLARI BİRİMİNİN GÖREVLERİ



Hasta hakları
UYGULAMALARININ GELİŞTİRİLMESİ
için çalışma yapar.

Hasta ve yakınlarından gelen
ÖNERİ, ŞİKAYET ve MEMNUNİYET leri
değerlendirir.

Şikayetleri mümkün olduğunca
YERİNDE ÇÖZMEYE
çalışır.

HASTA HAKLARI BİRİMİNİN GÖREVLERİ



Çözölemeyen sorunlarda
BAŞVURU FORMUNU
doldurulur ve gerekli prosedür uygulanır.

Hasta Hakları Uygulamaları ile ilgili
Hasta/Hasta yakınları ve sağlık personelinin
EĞİTİM ÇALIŞMALARINI yapmak.

DİLEK-ÖNERİ VE MEMNUNİYET KUTULARINDAN
çıkkan formların takibini yapmak ve hasta
memnuniyet anketlerini değerlendirmektir.

ŒIKAYET BİLDİRİM YOLLARI



- SABİM (Sağlık Bakanlığı İletiŒim Merkezi 184 numaralı telefonu arayarak) aracılığıyla,
- CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletiŒim Merkezi <https://www.cimer.gov.tr/> yazılı olarak) aracılığıyla
- Hastanemiz Hasta Hakları Birimine bireysel başvuru yaparak,
- Hastanemizde yataklı klinik ve poliklinik binası her katında ayrı ayrı bulunan Dilek Öneri ve Memnuniyet Kutularına yazılı olarak,
- Hastanemiz internet sitesi üzerinden <https://ahmetozsoydh.saglik.gov.tr/TR,149452/iletisim.html> yazılı olarak iletebilirler.

HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI



TANIMLAR



- **Hak:** Hem ahlâkî hem de hukukî bir kavramdır. Hukuken korunmaya değer bulunan çıkar veya gereksinimler olarak tanımlanabilir. Hukuk, tanımışsa, hak vardır.
- **İnsan Hakları:** İnsanların; doğuştan kazandıkları, sırf insan olmaları nedeniyle sahip oldukları, dokunulmaz, devredilmez ve vazgeçilmez hakların bütünüdür.
- **Hasta Hakları:** Kısaca temel insan haklarının sağlık alanına yansımaları olarak tanımlayabiliriz. Ayrıca; Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları nedeniyle sahip buldukları ve T.C. Anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan haklarını ifade eder.



HAK

İNSAN HAKLARI

1. KUŞAK HAKLAR

Bireysel Haklar:
Yaşama hakkı,
düşünce özgürlüğü,
ibadet özgürlüğü...

2. KUŞAK HAKLAR

Ekonomik, Sosyal
ve Kültürel Haklar:
İstihdam, eğitim,
sağlık...

3. KUŞAK HAKLAR

Dayanışma
Hakları: Barış
hakkı, çevre hakkı,
gelişme hakkı, hasta
hakları...

YASAL DAYANAKLAR



- Anayasa (17. ve 56. Madde).
- Tıbbi Deontoloji Tüzüğü (1960).
- TTB Hekimlik Meslek Etiği Kuralları (1998).
- Hasta Hakları Yönetmeliği(01Ağustos1998).
- Hasta Hakları Uygulama Yönergesi(26 Nisan 2005).
- Hasta Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik(08 Mayıs 2014).
- 2014/32 Sayılı Genelge.
- 26 Ekim Hasta Hakları Günü (1988).

HASTA HAKLARI İLKELERİ



- Herkesin insan olması dolayısıyla saygı görmeye hakkı vardır.
- Herkes kendi yaşamını belirleme hakkına sahiptir.
- Herkes fiziksel ve zihinsel bütünlüğe sahip olma hakkına sahiptir.
- Herkesin özel yaşamına saygı gösterilmelidir.
- Herkes koruyucu sağlık hizmetlerinden yararlanma ve en yüksek sağlık seviyesine kavuşma hakkına sahiptir

HASTA HAKLARI AMAÇLARI



- Hastalara sağlık hizmetlerinden tam olarak yararlanma konusunda yardım etmek.
- Hastalarla sağlık çalışanları arasındaki ilişkiyi desteklemek ve geliştirmek.
- Hastaların sağlık hizmeti sürecine aktif katılımını cesaretlendirmek.
- Hasta eğitimini genel bir uygulama haline getirerek sağlık hizmeti etkinliğini artırmak.
- Hasta hakları ile ilgili düzenli başvuru mekanizmaları oluşturarak sağlık hizmeti ortamında oto kontrol sağlamak.
- Hasta-hekim ilişkisinde edilgen modeli değiştirerek katılımcı yaklaşım modelini uygulamak.

HASTA HAKLARI



HASTA HAKLARI

1. Hizmetlerden Yararlanma Hakkı
2. Saygı Ve İhtibar Görme Hakkı
3. Mahremiyet Hakkı
4. Kimliği Bilme Hakkı
5. Bilgi Edinme Hakkı
6. Haberleşme Hakkı
7. Hastadan Rıza Alınması
8. Danışma (Konsültasyon) Hakkı
9. Planlanan Tedaviyi Reddetme Hakkı
10. Tetkik Ve Tedavi Bedelleri
11. Sosyal Ve Psikolojik Destek Alma Hakkı
12. Hasta Şikayetleri
13. Sağlık Kuruluşu Kural Ve Uygulamaları
14. Dini Hizmetlerden Faydalanma Hakkı
15. Sağlık Personelini Tanıma Ve Seçme Hakkı

1.Hizmetlerden Yararlanma Hakkı



- Sağlık kuruluşlarına başvuran her birey, fiziksel, düşünsel ve sosyal özellikleri ne olursa olsun, var olan tanı, tedavi ve rehabilitasyon olanaklarından en üst düzeyde yararlanma hakkına sahiptir.
- Hasta doktorunu ve sağlık kurumunu seçme ve tedavinin bir evresinde değiştirme hakkına sahiptir.
- Hasta talebini yazılı olarak bildirdiği takdirde, o ana dek durumuyla ilgili tüm tıbbi kayıtlar hastanın bizzat kendisine ya da işlemlerin devam edeceği yeni kuruluşa geçme hakkına sahiptir.
- Hastalar arzu ettikleri takdirde koruyucu sağlık hizmetleri konusunda hekimlerden ücretsiz bilgi alma hakkına sahiptirler.

2. Saygı Ve İhtibar Görme Hakkı



- Hasta, her zaman her türlü koşulda, bireysel itibarı korunarak saygılı, nazik, şefkatli ve güler yüzlü bir ortamda tetkik yaptırma, tanı öğrenme ve tedavi olma hakkına sahiptir.

3. Mahremiyet Hakkı:



- Hastalar, ziyaretçiler de dahil olmak üzere, kuruluş ile resmi bağlantısı olmayan ya da resmi bir bağlantısı olmakla birlikte tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kişiler ile konuşmayı ya da bu kişileri görmeyi reddetme hakkına sahiptir.
- Hastalar, hekimleriyle görüşme ve muayene edilme aşamalarında, yeterli görsel ve işitsel gizlilik sağlayacak bir ortamda bulunmayı isteme hakkına sahiptir.

3. Mahremiyet Hakkı:



- Kuruluşlara başvuran bireylerin kuruluşlara verdiği tanı ve tedavi aşamasında elde edilen tüm bilgiler, ölümden sonra da gizli kalacak biçimde korunur. bu bilgiler hastanın ya da varislerinin açık izni ya da mahkeme kararı doğrultusunda ilgili merciye açıklanır.

3. Mahremiyet Hakkı:



- Hastalar, tanı ve tedavilerinin her aşamasında, kendilerine ait dosyalara ve kopya alma hakkına sahiptir. tıbbi gereklilik olmadığı ve hasta izin vermediği sürece, hangi gerekçeyle olursa olsun, kendisine dair özel ve aile yaşamına ilişkin bilgi edinilemez.

4. Kimliği Bilme Hakkı:



- Hastalar, kuruluşlarda ilişkide bulunduğu tđm gđrevlilerin kimlilikleri ile meslek sorumluluklarını bilme hakkı vardır.

5. Bilgi Edinme Hakkı:



- Hastalar, kendileri ya da yasal varisleri kanalı ile, tanı ve tedavinin tüm süreçlerine ve hastalığın olası gidişatına ilişkin tam ve yeni bilgi alma, kuruluşun kendilerine ilişkin tıbbi dokümantasyonuna ulaşma ve kendisine ilişkin tıbbi dokümantasyonun bir kopyasını alma hakkı vardır.

BİLGİLENDİRMENİN KAPSAMI:



- 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.

Madde : 18 BİLGİ VERMENİN USÜLÜ:



- 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.
- HASTANIN KENDİSİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ ESASTIR. Hastanın kendisi yerine bir başkasının bilgilendirilmesini talep etmesi halinde, bu talep kişinin imzası ile yazılı olarak kayıt altına alınmak kaydıyla sadece bilgilendirilmesi istenilen kişilere 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 hastanın mahremiyeti korunarak yapılır.

6. Haberleşme Hakkı:



- Temin edebildiği ve bedelini ödeyebildiği takdirde, resmi konuşma dilini anlamayan bir hastanın haberleşme amacı ile tercüman isteme hakkı vardır.

7. Hastadan Rıza Alınması:



- Hasta tıbbi ve yasal zorunluluklar dışında, hastalığı ile ilgili bir ölüm ya da ciddi yan etki riski ile ilgili problemler ve sonuçta elde edilecek başarı şansı gibi konularda mümkün olan bilgilendirme yapıldıktan sonra, tedavisi ile ilgili olarak varılacak kararlara katılma hakkına sahiptir. hasta bu hakkı kullandığı takdirde yapılacak rutin işlemleri de kabul etmiş sayılır.
- Hastanın eğitim ve araştırmalara katılımında gönüllülük esastır.
- Madde 22: Tıbbi müdahalelerde HASTANIN RIZASI gerekir.

8. Danışma (Konsültasyon) Hakkı:



- Hastanın kendi talebi ve ilave ödememeyi kabul etmesi halinde, başka bir uzman ile konsültasyon sonucunda önerilen tedavi, hastanın hekimi ile görüş birliğine varıldığı taktirde hastanın hekimi ile görüş birliğine varıldığı taktirde hastanın bulunduğu sağlık kuruluşu personeli tarafından yürütülür.

9. Planlanan Tedaviyi Reddetme Hakkı:



- Hastanın planlanan tedaviyi reddetme hakkı vardır. hastanın tedaviyi reddi halinde başına gelebilecekler hekim tarafından anlatılır ve anlaşıldığına dair yazılı bir belge alınır. hastanın tedaviyi belgeli olarak reddetmesi halinde kurum ile ilişiği kesilir. daha önce tedaviyi reddeden bir hastanın tekrar başvurması halinde, gerekli tıbbi bakım ve tedaviyi alma hakkı vardır. Kurumda görevli personel, hastanın önceki reddi konusunda serzeniş ve imada bulunamaz.

10. Tetkik Ve Tedavi Bedelleri



- Hastanın sağlık kuruluşundan sağlanan hizmet karşılığında ödeyeceği açık ve detaylı bir faturasının isteme hakkı vardır.

11. Sosyal Ve Psikolojik Destek Alma Hakkı:



- Hastaların, teşhis işlemlerine veya tedaviye olmadığı sürece, kendilerine has kıyafetleri giyme ve inançlarıyla ilgili görev ve sembolleri kullanma, sosyal ve psikolojik destek alma, refakatçi bulundurma ve ziyaretçi kabul etme hakkı vardır.

12. Hasta Şikayetleri:



- Hastanın Őikayetlerinin dikkate alınarak, Şikayet mekanizmasının başlatılması gözden geçirilmesi ve sonuçlandırılması ve sonuçtan haberdar edilmesi hakkı vardır. Hastaların 6023 sayılı kanun gereğince ilgili meslek kuruluşları ve mahkemelere başvurup hakkı saklı kalmak koşulu ile, kuruluşun hasta haklarına ilişkin Őikayetlerini öncelikle kuruluşun idari yetkilisine veya kuruluşun “bilimsel etik kuruluna” bilgilendirme hakkı vardır. hasta, hukuki hakları için de yargıya başvurma hakkına sahiptir.

13. Sağlık Kuruluşu Kural Ve Uygulamaları:



- Hasta, kendisine bir hasta olarak uygulanacak hastane kural ve uygulamaları hususunda bilgi edinme hakkına sahiptir.
- Hasta tıbbi kayıtlarında bulunan ve gerçeğe uymayan hastalık ve tedavi işlemi ile ilgili verilerin düzeltilmesini talep etme hakkına sahiptir.

14. Dini Hizmetlerden Faydalanma Hakkı:



- Bedeli ödendiği ve temin edildiği taktirdir, agoni halindeki hasta için, hastanın kanunen yetkili temsilcinin, hastanın dini ihtiyaçlarına göre telkin ve dua etmek üzere bir din adamı getirmek hakkı vardır.

15. Sağlık Personelini Tanıma Ve Seçme Hakkı



- Mevzuat ile belirlenmiş usulce uyulmak şartı ile hastanın, kendisine sağlık hizmeti verecek olan personeli serbestęe seçme, tedavisi ile ilgilenen hekimi değiştirme ve başka hekimden konsültasyon isteme hakkı vardır. personelini seçme, hekimin değiştirme ve konsültasyon isteme hakları kullanıldığında, mevzuat ile belirlenen ücret farkı ve bu hakları kullanan hasta tarafından karşılanır.

HASTA SORUMLULUKLARI



- Hastanın bir sağlık kuruluşuna başvurmadan ve başvurduktan sonraki süreçte yerine getirmesi gereken ödev ve yükümlülüklerdir.
- Hastalar üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmeleri hususunda ne kadar gayretli olursa kaliteli, eksiksiz, gerekli ve verimli bir sağlık hizmeti almaları yönünde, sağlık çalışanlarına yardım etmiş olurlar.

HASTA SORUMLULUKLARI



HASTA SORUMLULUKLARI

1. Bilgi Verme
2. Önerilere Uyma
3. Planlanan Tedaviyi Reddetme
4. Tetkik Ve Tedavi Giderleri
5. Sağlık Kuruluşu Kural Ve Uygulamaları
6. Saygı Gösterme
7. Bulaşıcı Hastalık Hali
8. Uygunsuz Talep
9. Hasta Ziyaretçisi
10. Tazmin Sorumluluğu

1. Bilgi Verme:



- Hasta, mevcut şikayetleri geçirdiği hastalıklar hastaneye yatırılıp yatırılmadığı uygulanan tedaviler kullandığı ilaçlar ve sağlığı ile ilgili konularda doğru ve tam bilgi vermelidir. Hasta, yetkili doktora tedavi esnasında ve sonrası durumunda meydana gelen, beklenilmeyen değişiklikler bildirmelidir.

2. Önerilere Uyma:



- Hasta, ilke olarak, tedavisinden sorumlu yetkili doktorlar tarafından önerilen tedavi planına uymakla yükümlüdür. Hasta öngörülen tedavi planına uymak ve yetkili doktorun talimatları doğrultusunda hemşireler ve ilgili sağlık personelinin bakım planını yerine getirmesini kabullenmekle de yükümlüdür.

3. Planlanan Tedaviyi Reddetme:



- Hasta tedaviyi reddetme ya da doktorun talimatlarına uymaması halinde doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.

4. Tetkik Ve Tedavi Giderleri:



- Hasta sağlık kuruluşuna müracaat aşamasında sağlık giderlerinin ne şekilde ve hangi kurum karşılayacağını bilmelidir. Hasta tedavi nedeniyle yapılan uygulamalar için ödemesi gereken miktarın kurumun belirlediği süre içerisinde ödemekle yükümlüdür. Tedavi giderleri, devlet, kamu iktisadi teşekkülleri, bankalar, sağlık sigortaları, ssk, emekli sandığı gibi özel ve tüzel üçüncü şahıslarca karşılananlar, tahakkuk edilecek her türlü ücretin ödeneceğini bildirin ve ilginin yatmayı hakkettiği sınıfı belirten, bağlı oldukları daireler ya da kurumlarca ilgili sağlık kuruluşlarına yazılmış bir yazı ya da sevk kağıdı getirmelidirler.

4. Tetkik Ve Tedavi Giderleri:



- Acil, müdahale ve tedavi gerektiren durumlarda hasta ya da kanunen yetkili temsilci, hastanın kurumundan alacağı yazıyı sonradan getirmelidir. ücretsiz tedavi hakkı olanlar, bu haklarını belgelerle kesinleştirmelidirler.

5. Sağlık Kuruluğu Kural Ve Uygulamaları:



- Hasta tedavi ve davranığu ile ilgili, bulunduğu sağlık kuruluğu kural ve uygulamaları uymalıdır. Hasta, sağlık kuruluğu tarafından belirlenen kural ve uygulamalara uymaması , yapılan uyarıları dinlememesi, gereken tetkik ve tedaviyi yaptırmaması (hastalığın verdiği şuursuzluk ve ıstırap halleri hariç) ve diğer hastaların şikayet ve rahatsızlığına sebep olması halinde, yetkili doktorun teklifi ve kurum amirinin onayı ile, sağlık kuruluğuunda çıkarabileceği hususunda, sağlık kuruluğuuna yatığu ağamasında bilgilendirilmeli ve kendisi de uyacağını yazılı olarak taahhüt etmeli ve imzalamalıdır.

6. Saygı Gösterme:



- Hasta, diğer hastalar ile hastane personelinin haklarını dikkate almak zorundadır. Hasta, sağlık kuruluşu içindeki hastaları tehlikeye sokan gürültü, duman ve ziyaretçi sayısının fazlalığı gibi durumlarda sağlık kuruluşu yönetiminin alacağı tedbirlere uymalıdır.

7. Bulaşıcı Hastalık Hali:



- Bulaşıcı hastalık şüphesi ya da teşhisi olan hasta, yetkili doktorun çıkmasında sakınca olmadığını belirtir izni olmadıkça, taburcu olmayı talep etmemelidir.

8. Uygunuz Talep:



- Hasta, yetkili doktorunca uygun görülmeyen ve tedavi planında bulunmayan herhangi bir ilacın verilmesini ya da uygulama yapılmasını talep etmemelidir.

9. Hasta Ziyaretçisi:



- Hastalar ziyaretçilerini, sağlık kuruluşu tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde kabul etmelidir. Bilinci yerinde olan hasta, aşağıdaki hususlarda sağlık kuruluşu idaresinde yardımcı olmalıdır.
- Ziyaretçinin, herhangi bir şekilde, yiyecek ve içecek getirilmesini istememesi ve getirilene kabul etmemesi.
- Aynı anda mümkün olduğu kadar az ziyaretçi kabul etmesi.
- Ziyaretçilerin gereğinden fazla kalmaması.
- Ziyaretçinin kendisine veya başka hastalara ait eşyaları kullanmaması ve hasta yataklarına oturmasının engellenmesine yardımcı olması.

10. Tazmin Sorumluluğu:



- Hastadan kusurlu kullanım veya kasıtlı olarak sağlık kuruluşunun demirbaş veya sarf malzemelerine verdiği zarar ve ziyan tazmin edilir.

ETİK VE HASTA HAKLARI



TANIMLAR



- **Hukuk:** Toplumu düzenleyen ve devletin yaptırım gücünü belirleyen kurallar (yasalar) bütünü
- **Ahlak,** Kelimenin en dar anlamıyla, neyin doğru veya yanlış sayıldığı (sayılması gerektiği) ile ilgilenir.
- Bu anlamda ahlak görelidir ve toplumdan topluma değişebildiği gibi, aynı toplum içindeki farklı grupların benimsediği ahlak kuralları arasında bile farklılıklar vardır.
- **Deontoloji** (*deontos-logos*), Bir mesleği icra edenlerin kendi aralarında uymaları gereken sosyal kurallardır.

ETİK



- Etik, kişinin davranışlarına temel olan ahlak ilkelerinin tümüdür. Başka bir ifade ile etik, insanlara “işlerin nasıl yapılması gerektiğini” belirlemede yardımcı olan kılavuz (rehber) değerler, ilkeler ve standartlardır.
- Etik, aynı zamanda bir süreçtir. Bu süreçte karar alırken ve uygulama yaparken, belirli değerlere bağlı kalınarak hareket edilir.
- Etik, bireysel ve toplumsal davranış kurallarını saptayan, insanların nasıl yaşamaları gerektiğini ve niçin o şekilde yaşamaları gerektiğini tanımlayan bir bilimdir.
- Etik, toplumların gelişmesiyle birlikte oluşmuş, kuralları hukuk kurallarından farklı olarak toplumsal tepkilerle şekillenmiştir.
- Ahlak, daha çok bireysel davranış kurallarını anlatırken; etik, profesyonel davranış standartlarını içerir ve daha nesnel anlamda düşündürür.

BAŞLICA ETİK İLKELER



- Adalet
- Eşitlik
- Dürüstlük ve Doğruluk
- Tarafsızlık
- Sorumluluk
- İnsan Hakları
- Hümanizm
- Bağlılık
- Hukukun Üstünlüğü
- Sevgi

- Hoşgörü
- Saygı
- Tutumluluk
- Demokrasi
- Olumlu İnsan İlişkileri
- Hizmet Std. Yükseltilmesi
- Açıklık
- Hak ve Özgürlükler
- Emegın Hakkını Verme
- Yasa Dışđ Emirlere Direnme

TIP ETİĞİ İLKELEĞİ



- Yararlılık ilkesi
- Kötü davranmama ilkesi
- Özerkliğe saygı ilkesi
- Aydınlatılmış muvafakat ilkesi
- Adalet ilkesi
- Gizliliğe saygı ilkesi
- Doğruluk ilkesi
- Sözünde durma ilkesi
- Sır saklama ilkesi
- Gerçeğe uyma ilkesi
- Eşitlik ilkesi

HASTA MAHREMİYETİ



HASTA MAHREMİYETİ



- Hasta Hakları Korunması Yönetmeliği
- 2016-10 Genelge Hasta Mahremiyetine Saygı Gösterilmesi

HASTA MAHREMİYETİ



AMAÇ

Hastanemize muayene, tetkik ve tedavi için başvuran veya yatan hastalarımızın tüm sağlık hizmeti süreçlerinde mahremiyetinin korunmasını sağlamaktır.

KAPSAM

Hastanemize muayene, tetkik ve tedavi için başvuran veya yatan hastalarımızın mahremiyetinin korunmasının sağlanması ile ilgili işlem basamaklarını kapsar.

HASTA MAHREMİYETİ



- Hastanemizde “**Hasta Haklarının Korunması Yönetmeliği**” çerçevesinde;
 - Mahremiyete Saygı Gösterilmesi İlkesi esas alınır.
 - Hastanın mahremiyetine saygı gösterilmesi esastır. Hasta mahremiyetinin korunmasını açıkça talep edebilir.
 - Her türlü tıbbi müdahale hastanın mahremiyetine saygı gösterilmek suretiyle gerçekleştirilir.
 - Hastanın sağlık durumu ile ilgili tıbbi değerlendirmeler gizlilik içerisinde yürütülür.
 - Muayenenin, teşhisin, tedavinin ve hasta ile doğrudan teması gerektiren diğer işlemler makul bir gizlilik ortamında gerçekleştirilir.
 - Tıbben sakıncası olmayan hallerde yanında bir yakının bulunmasına izin verilir.
 - Tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kişiler tıbbi müdahale sırasında bulundurulmamalıdır.
 - Hastalığın mahiyeti gerekmedikçe hastanın şahsi ve ailevi hayatına müdahale edilmemelidir.
 - Ölüm olayı, mahremiyetin bozulması hakkını vermez.

HASTA MAHREMİYETİ



- Hastanemizde, hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olmayanların tıbbi müdahale sırasında bulunması gerekli ise; önceden veya tedavi sırasında bunun için hastanın ayrıca rızası alınır.
- Sağlık hizmeti sunumu sırasında hastanın; fiziksel, psikolojik, bilişsel ve sosyal mahremiyeti dikkate alınarak, tüm sağlık hizmeti süreçlerinde hastanın mahremiyeti sağlanır. Tüm hastane çalışanlarına hasta mahremiyeti eğitimi verilir.

FİZİKSEL MAHREMİYET



- Hastanemize muayene, tetkik, girişimsel işlem için başvuran tüm hastalarda; her türlü sağlık hizmeti sırasında, ilgili sağlık çalışanı ve hasta yakını (hastanın onayı dahilinde) dışındaki kişilerin ortamda bulunması engellenir.
- Hasta muayenesi paravan veya perde arkasında, üçüncü kişilerin görmesi engellenerek yapılır.
- Muayene odasında veya girişim alanında sağlık personeli dışında kişi olmamalıdır.
- Hastanın izin verdiği kişiler ve hekimin bulunmasında yarar gördüğü yakınları kalabilir.

FİZİKSEL MAHREMİYET



- Polikliniklerde, uygulama alanlarında, hasta odalarında kontrolsüz girişlerin önlenmesi gereken durumlarda kapının dışarıdan açılması engellenir.
- Hastanın tıbbi değerlendirmeleri gizlilik içerisinde yürütülür.
- Sağlık çalışanları arasındaki tıbbi bilgi akışı sırasında hasta mahremiyetine özen gösterilir
- Teşhis ve tedavi süreçleriyle ilgili bilgi ve belgelerin, hasta dışında hastanın ilgili hekimi, konsültasyon istenilen hekimi ve hastaya bakım veren sağlık personeli ile paylaşılabilir.

TIBBİ MAHREMİYETİN KORUNMASI



- Hastanın bedeni üzerinden yapılan tüm uygulamalarda (ameliyat, girişim, görüntüleme gb.) mahremiyet bölgesinin açılmasını gerektiren durumlarda hasta mahremiyetine saygı önemlidir.
- Tıbben bölgenin hazırlanması gereken durumlarda, olması gereken sağlık personeli dışındakiler bu ortamda bulunmamalıdır.

KAYITSIZ BİLGİ MAHREMİYETİ



- Hastanın bize vermiş olduğu tıbbi öykü ve diğer konuşmaların hasta ve hekimin izini olmayan üçüncü kişiler tarafından duyulması engellenir.
- Hastanın tıbbi bilgileri ve öyküleri başka ilgililere aktarılması durumlarında gizlilik ilkesi korunarak gerekli özen gösterilir.
- Hastanemizi tüm çalışanları hastalarımıza özel olan (ilgili görevliler arasında olan bilgilendirme, hastanın anlatması, yakını ile paylaşım gb.) tesadüfen veya görevleri sırasında şahit oldukları bilgilerin orada kalmasına özen göstermek ve diğer ortamlara taşımamak (başka kurumlar, diğer kişiler, ortamlar) bakımından sorumludurlar.

KAYITLI BİLGİ MAHREMİYETİNİN KORUNMASI



- Hasta kayıtları ve dosyalarına ilgili görevliler dışında ulaşımın engellenmesi için hekim, hemşire, tıbbi sekreterler tarafından gerekli önlemler alınır.
- Hasta dosyasını (basılı, yazılı) hasta görmek isterse, hekimin izni ile bir görevli refakatinde ve yerinde görmesine izin verilebilir.
- Hasta kendisine dair tıbbi ve diğer bilgilerin kendisi dışında ki kişilerle paylaşılmasını istememe hakkına sahiptir. Elektronik ortamda yapılan kayıtlarda ekranın görülmesi engellenir.
- Başhekimliğin bilgisi ve onayı dâhilinde; hasta, sağlık durumu ile ilgili bilgi 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. Ancak Başhekimliğin bilgisi ve onayı olmadan hastaya ait kayıtlar, kimseye gösterilemez ve verilemez.

KAYITLI BİLGİ MAHREMİYETİNİN KORUNMASI



- Sağlık hizmetinin verilmesi sebebiyle edinilen bilgiler, kanun ile müsaade edilen haller dışında, hiçbir şekilde açıklanamaz. 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.
- Hastaya konulan tanı ve uygulanan tedavi hakkındaki bilgiler yalnızca hastanın nakledildiği hastanedeki, hastayı teslim alan yetkiliye verilir. Kişinin hastalığı ile ilgili bilgiler, kişisel bilgileri, konulan tanı ve uygulanan tedavi hakkında üçüncü kişilere ya da basına bilgi verilemez, açıklama yapılamaz.
- Yardımcı Sağlık Personeli hasta ile ilgili bilgileri sadece sorumlu hekime ve idari amirine verebilir, sorumlu hekim ve idari amiri dışında hiç kimseye ya da hiçbir kuruma bilgi veremez.

KAYITLI BİLGİ MAHREMİYETİNİN KORUNMASI



- Resmi kurumların ve adli mercilerin hasta hakkındaki bilgi ve kayıtları talep ettiği durumlarda ve kanunun zorunlu kıldığı hallerde ise yalnızca görevli hekimler (idari amirlerinin bilgisi ve onayı dahilinde) bilgi verebilirler.
- Otomasyon sisteminde kayıt yapma ve bilgilere ulaşma durumları şifre uygulaması ile ilgili görevler yetkilendirilmiştir.
- Hasta mahremiyetinin ihlali halinde; hastanın ve hasta yakınlarının, , mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikâyet ve dava hakları vardır. Hasta ve hasta yakınları öneri ve şikâyetlerini; Gölbaşı Şehit Ahmet Özsoy Devlet Hastanesi Web sitesi yoluyla, basılı formlar ve dilek-şikâyet kutuları kanalıyla, telefonla ve bizzat şahsi müracaatla iletebilirler. Herhangi bir yolla Başhekimliğe iletilen öneri ve şikâyetler, en kısa sürede incelenerek sonuç hakkında ilgili kişiler bilgilendirilir.

SOSYAL MAHREMİYETİN KORUNMASI



- Mahremiyetin anlaşılmasında kültürel boyutlar da önem taşımaktadır. Zira tüm kültürlerde mahremiyeti düzenleyici kurallar bulunmakla birlikte, mahremiyetin düzenlenme şekli ve mekanizmaları kültüre özgüdür.
- Hastanın, sosyokültürel özellikleri nedeniyle gündeme getirdiği mahremiyete ilişkin farklı algı ve beklentileri dikkate alınarak mahremiyet sağlanır.

PSİKOLOJİK MAHREMİYETİN KORUNMASI



- Hastanın psikolojik durumunun ve buna ait kişisel verilerinin mahremiyeti ve gizliliği sağlanır.
- Kişi gizlice dinlenmeden, karışılmadan ya da herhangi bir psikolojik müdahaleye maruz kalmadan kendi değerlerine sahip olabilmelidir.

BİLİŞSEL BİLGİ MAHREMİYETİ



- Bu tür mahremiyette ise kişinin düşünce, duygu, arzu ve istekleri ile kendi başına kalabileceği ve başkası tarafından müdahale edilmeyeceği durumlar söz konusudur.

HASTA MEMNUNİYETİ



HASTA MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER



Hastaya ilişkin özellikler

Hastanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal güvence durumu, gelir durumu, yerleşim yeri, hastalığının tanısı, tedavisi ve yatış süresi

Hizmet verenlere ilişkin özellikler

Kişiler arası iletişim, etkileşim, güven ve güvenilirlik, personel davranışı, hastalığı ile ilgili bilgilendirilme

Kurumsal özellikler

Aydınlatma, ısı, havalandırma, gürültü, otopark, bekleme odaları, fiziksel ve çevresel faktörler, bekleme süresi, ziyaretçi/refakatçi politikası, yemek hizmetleri

BEKLENTİLER



HASTA / HASTA YAKINI BEKLENTİLERİ

- Kendine yeterli süre ayrılmasını ister.
- Temiz ve çağdaş sağlık tesisi ister.
- Aralarına parasal konuların girmesini istemez.
- Tıbbi gelişmeleri izleyen personel ister.
- Sevgi, saygı ve şefkat görmek ister.
- Saatlerce poliklinik sırasında beklemek istemez.

ÇALIŞANLARIN BEKLENTİLERİ

- Hastasına yeterli süre ayırmak ister.
- Temiz ve çağdaş sağlık tesisinde çalışmak ister.
- Aralarına parasal konuların girmesini istemez.
- Bilimsel gelişmeleri takip etmek ister.
- Kendisine saygılı davranılmasını ve güvenilmesini ister.
- Kapılarda hastaların yığılmasını istemez.

SAĞLIK PERSONELİ İLE HASTA İLETİŞİMİNDE ÖNEMLİ BAZI NOKTALAR



- İlgili Olma
- Sabırlı Olma
- Güleryüzlü ve Hoşgörülü Olma
- Saygılı Olma
- Herkese Eşit Davranma
- Hastanın Güven Duymasını Sağlama
- Yardım Edici İletişim
- Otorite
- Önyargı



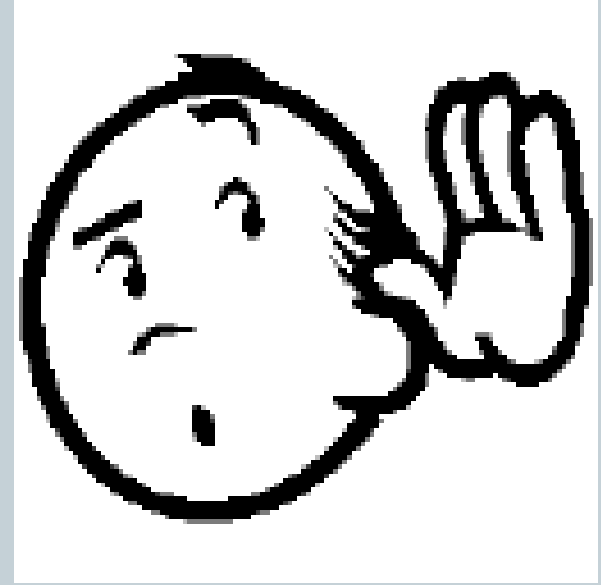
GÜVEN VEREN SAĞLIK PERSONELİ GÖRÜNÜŞÜ

- Vücut postürleri dik olup kendilerinden emin bir görünüşleri vardır,
- Rahat ve dengeli hareket ederler,
- Açık ve arkadaş canlısıdırlar,
- Diğerlerinin gözlerine bakarak konuşurlar ancak bakışları rahattır,
- Yumuşak ve rahat olan ses tonları güçlü duygularını aksettirir,
- Neyi niçin yaptıklarını bilir, karşısındakine güven aksettirirler,
- İletişim sırasında bireylerle aralarındaki mesafeyi ayarlayabilirler.

İLETİŞİMDE GENEL KURALLAR

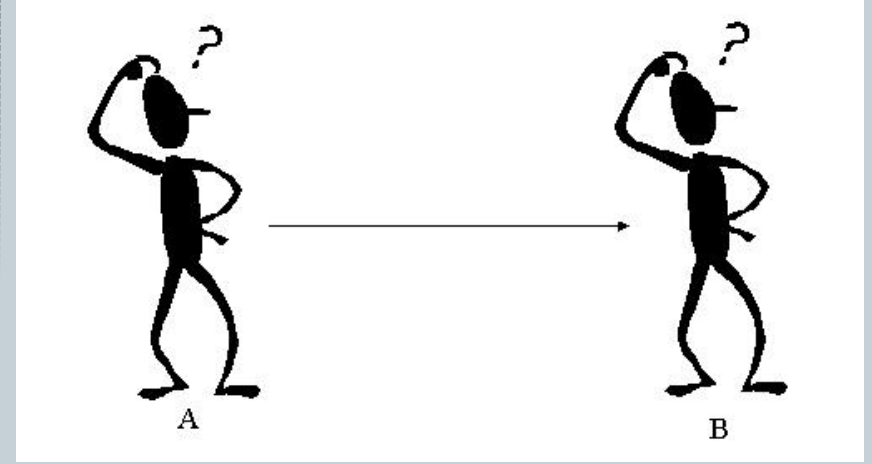


- Karşımızdakini dinlemesini bilmeliyiz.
- Esnek olmalıyız.
- Bizi dinleyenlerin anlayacağı sözcükler seçmeliyiz.
- İnsanların gönlünü almaktan korkmamalıyız.
- Şaka yapacağımız zaman iyi düşünmeliyiz.



İLETİŞİMDE GENEL KURALLAR

- Sorulara karşılık vermeliyiz.
- Konumuzu iyi bilmeliyiz.
- Düşünmeden konuşmamalıyız.
- Sürekli dert yanan biri olmamalıyız.
- Gürültü yapmadan sesimizi duyurabilmeliyiz, bağırarak bizi haklı yada üstün konuma getirmez.
- Birisi bizimle konuşurken, önümüzdeki kâğıtlara çiziktirmemeliyiz.



İLETİŞİMDE GENEL KURALLAR



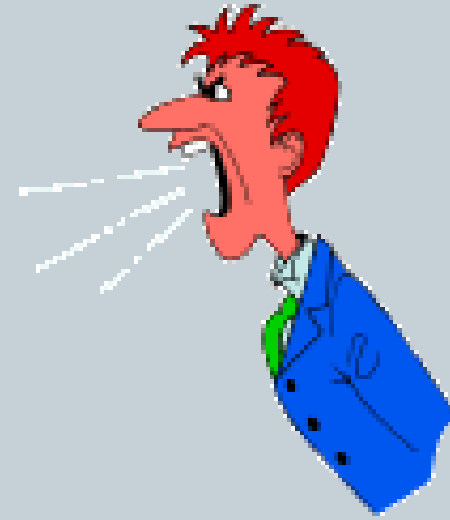
- Birisi bizimle konuşurken, başkalarıyla fısıldaşmamalıyız.
- Sözü başkalarının ağızından kapmamalıyız.
- İnsanlara ne yapacaklarını öğretmek merakından vazgeçmeliyiz.
- Öğütlediğimiz şeyleri kendimiz de uygulamalıyız.
- Herkesin işine burnumuzu sokmamalıyız.
- Bize akıl danışılmadıkça öğüt vermemeliyiz.
- Olduğumuz gibi görünmeliyiz.



İLETİŞİMDE GENEL KURALLAR



- Gereksiz yere zıtlık yaratmamalıyız.
- Adil davranmalıyız.
- Başkalarının canını sıkacak esprilerden kaçınmalıyız.
- İnsanları terslememeliyiz.
- Kendimize davranılmasını istediğimiz gibi davranmalıyız.



İLETİŞİMDE GENEL KURALLAR

- Özel sorunlarımızı iş yaşamına taşıma hakkımız olmadığını bilmeliyiz.
- Soru sormalıyız, araştırmalıyız, öğrenmeliyiz.
- İnsanlara yalnızca işimiz düştüğünde değil her daim kibar ve saygılı davranmalıyız.



İLETİŞİMDE GENEL KURALLAR



- İşyerinde birbirimize “siz”li, “beyli-bayanlı” hitap etmeliyiz.
- Birbirimizi kötülemek değil, iş arkadaşımızın eksliğini veya hatasını örtmeye, idare etmeye, yapıcı olmaya, çözüme açık olmaya, esnek olmaya ve tıkayıcı olmamaya özen göstermeliyiz.
- Saygısız insana saygısızca cevap verirsek ondan bir farkımız kalmaz, saygıyı karşınızdakine gerekiyorsa biz öğretmeliyiz.

