

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-TL-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar.:07.05.2021 Sayfa No :1/9
	HASTA/HASTA YAKINI BİLGİLENDİRME TALİMATI	

Revizyon No	Yapılan Revizyon	Rev. Sayfası	Revizyon Tarihi	Revizyonu Yapan
01	Hasta rızası alınması bölümü genişletildi.	3.sayfa	15.09.2011	Hem. Hiz. Sevda SÜMBÜL
02	Refakatçi, ziyaretçi ve özellikli alanlar ile ilgili bilgilerin eklenmesi ve talimatın adına hasta yakını ibaresi de eklendi.	4.sayfa	10.01.2019	Esra Böberka Hasta Hakları Sorumlusu
03	Hasta bilgilerinin diğer kişiler ile paylaşılması ve bilgi güvenliği, mahremiyeti konusundaki süreç detaylandırıldı.	4. ve 7.sayfa	19.03.2019	Esra Böberka Hasta Hakları Sorumlusu
04	Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetimi Rehberi'nde bulunan bilgi güvenliği kısımlarına eklemeler yapılması. Son gözden geçirme tarihi: 19.03.2019-11	2.sayfa	13.11.2019	Esra Böberka Hasta Hakları Sorumlusu
05	4.3. Ziyaretçi Bilgilendirme bölümüne "Hayvanlarda, enfeksiyona neden olabilecek bakteri taşıma riski bulunduğundan hastaneye alınmamaktadır." bilgisi eklendi.	3.sayfa	11.01.2021	Recep ÇALIŞKAN Başhekim
06	Çocuk hastalar ile yoğun bakım hastalarına ait ziyaret süreci tanımlandı. Ayaktan ilk kez kuruma başvuran hastaların tanı ve tedavileri hakkında genel bilgiler tanımlandı.	3. sayfa	07.05.2021	Okan Taşdemir Hasta Hakları Sorumlusu
Gözden geçirme	Gözden geçirildi	Tüm Sayfalar	10.05.2024	Demet YAVUZYİĞİT Hasta Hakları Sorumlusu
HAZIRLAYAN		KALİTE SİSTEM ONAYI		ONAY
HASTA HAKLARI SORUMLUSU		KALİTE YÖNETİCİSİ		BAŞHEKİM

1. AMAÇ ve KAPSAM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-TL-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar.:07.05.2021 Sayfa No :2/9
	HASTA/HASTA YAKINI BİLGİLENDİRME TALİMATI	

Kurumumuza başvuran ayaktan ve yatan hasta/hasta yakınlarına bilgilendirmeye ilişkin kuralları belirler. Hastanemizde sunulan hasta ve tedavisi ile ilgili tüm faaliyetleri kapsar.

2.TANIMLAR VE KISALTMALAR

-

3.REFERANS DOKÜMANLAR

Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetimi Rehberi
Hastane Tanıtım, Hasta ve Hasta Yakını Bilgilendirme Rehberi
Bilgilendirilmiş Onam/Hasta Rızası Prosedürü
Rıza ve Onay Formu
Hasta Hakları Yönetmeliği
Yabancı Dil Bilen Personel Listesi
Beyaz Kod Talimatı
Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Aydınlatılmış Onam Formu

4. UYGULAMA

Hastanemizde hasta hakları ve sorumlulukları hastaların görebileceği şekilde panolarda bulunmaktadır. Hasta bilgilendirme kuralları aşağıdaki gibi belirlenmiş olup Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetimi Rehberi'nde dikkate alınarak hareket edilmektedir. Hasta bilgilendirme iki kalemde ele alınmıştır;

- Ayaktan hasta / hasta yakını bilgilendirme
 - Yatan hasta / hasta yakını bilgilendirme
- Bilgilendirme yöntemleri ise;
- Sözel
 - Yazılı (Hastane Tanıtım, Hasta ve Hasta Yakını Bilgilendirme Rehberinde ve web sitemizde gerekli bilgilendirmeler mevcuttur.)

Hasta tedavi gördüğü hekimi değiştirme talebinde bulunması durumunda talep ettiği farklı bir hekime randevu alması sağlanır. Hasta memnuniyetsizliği söz konusu ise hasta hakları birimine yönlendirilir. Hastadan alınan geri bildirim doğrultusunda Hasta Hakları ve Hasta Memnuniyet Sistemi İşleyiş Prosedürü'ne göre hareket edilir ve talep ettiği hekime randevusu oluşturulur.

4.1. Ayaktan Hastalarda Bilgilendirme

Ayaktan hasta poliklinik hizmetlerimiz sabah saat 09:00'da başlamaktadır. Kurumumuza başvuran hasta / hasta yakınları hasta danışmanları tarafından karşılanarak randevuları doğrultusunda Hasta Kabul birimine yönlendirilmektedir.

Hastalar hastanenin iletişim numarasından, web sitesinden veya doğrudan müracaat etmeleri durumunda istedikleri hekime randevu almaları sağlanır. Ayrıca hasta/hasta yakını bilgilendirme kapsamında kapı girişlerindeki panolarda ve web sitesinde hekim isimlerimiz bulunmakta ve hastalarımızın Hekim Seçme Hakkını kullanmaları kolaylaştırılmaktadır.

Kayıt işlemleri sırasında ayaktan ilk kez başvuran hasta, tanı ve tedavi sürecine gerçekleştirilebilecek işlemler hakkında genel olarak bilgilendirilmeleri Tanı ve Tedavi Hakkında Genel Bilgilendirme ve Kişisel

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-TL-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar.:07.05.2021 Sayfa No :3/9
	HASTA/HASTA YAKINI BİLGİLENDİRME TALİMATI	

Verilerin Korunması Hakkında Aydınlatılmış Onam Formu ile kayıt atına alınır. Kayıt işlemleri tamamlanan hastalarımız randevu saatlerine göre polikliniğe alınır. Muayene barkodlarında ortalama bekleme süreleri hakkında bilgi yer almaktadır. Acil durumlar sonucu gecikme yaşandığı zaman Ayaktan Hasta Danışmanı tarafından bilgilendirme yapılır.

Muayeneler esnasında hekim hasta arası söyleşilerle;

- Hastanın genel durumu
- Tedavi süreci
- Bakım uygulamalarının seyri
- Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale ilgili hasta/hasta yakınına hasta mahremiyeti gözetilerek sözel olarak bilgilendirme yapılmaktadır.

4.2. Yatan Hastalarda Bilgilendirme

Yatan hastalarda bilgilendirme polikliniklerde sözel olarak hekimler tarafından başlar. Tıbbi müdahale gerektirecek durumlarda Bilgilendirilmiş Onam/Hasta Rızası Prosedürü doğrultusunda yapılacak işlem ile ilgili onam formu alındıktan sonra Hasta Yatış bölümüne yönlendirilir. Burada ücret yatak vs. gibi konularda sözel olarak bilgilendirilir. Yatış işlemlerini Kabul eden hastalarımıza Rıza ve Onay Formu imzalatılarak ünite / kliniği yönlendirilir. Ameliyat olacak hastaların yakınlarını bilgilendirmek için hasta odasında bulunan televizyon ekranına bilgilendirme mesajı gelir. Doğum yapacak hasta yakınlarının bilgi alabilmeleri için doğum ünitesi bekleme salonundaki televizyon ekranında hasta mahremiyeti de gözetilerek hasta kimliği şifrelenerek bilgilendirme yapılır. Çocuk hastaların tedavilerini olumlu etkileyecek ise kardeş ve arkadaşları tarafından ziyaret edilmesine izin verilir. Ziyaretler mümkün olduğunca online gerçekleştirilir. Yoğun bakımda yatan ve ziyaretçi kabul edilemeyen (pandemi, izole hastalar vs.) hastalar için hasta yakınlarının bilgilendirilmesi hekim tarafından yapılarak yetkili kişi tarafından hasta başında bulunan kameralar ile sağlanmaktadır.

4.3. Ziyaretçi Bilgilendirme

Yatmakta olan hastalarımızın ziyaretçileri için kurum kuralları hakkında bilgi veren broşürler hasta odalarında bulunmaktadır. Ayrıca hastanemizin web sitesinden ilgili bilgilere ulaşılabilir. Bilgiler aşağıdaki gibidir.

- Hastanemizde hasta ziyaret saatleri 09:00-22:00 saatleri arası olarak belirlenmiştir.
- Hastanızı takip eden doktorun hasta ziyaretine izin vermediği özel durumlarda lütfen ısrar etmeyiniz.
- 12 yaşından küçük çocukların vücut direnci büyüklerden daha zayıf olduğundan dolayı mümkün olduğunca hasta ziyaretlerine ve hasta olmadıkları sürece hastane ortamına getirmeyiniz.
- Ziyarete geldiğiniz hastalarımız için sağlık durumlarına göre özel menüler uygulanabilmektedir. Hastanıza herhangi bir yiyecek vermeden önce sağlık personeline danışınız.
- Hastanızın sağlığı için ziyaret süresini 15 dakikayı aşmayacak bir biçimde kısa tutmaya özen gösteriniz.
- Yüksek sesle konuşmayınız ve gürültü yapmayınız.
- Hasta ziyareti bir defada 2 kişi ile sınırlı olup, bu, hastanın sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır.

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-TL-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar.:07.05.2021 Sayfa No :4/9
	HASTA/HASTA YAKINI BİLGİLENDİRME TALİMATI	

- Hasta odalarında ve hastane içinde tütün vb. ürünlerin kullanımı yasaktır.
- Hasta odasına girerken ve çıkarken gerek kendi sağlığını ve hastanızın sağlığı için elinizi yıkayınız veya dezenfektan ile dezenfekte ediniz.
- Çiçekler hoş görünümünün yanı sıra, taşıyabilecekleri enfeksiyon ve güvenlik riskleri nedeniyle hastane ortamında tercih edilmemektedir. Hastalarınız için gelen çiçekleri hasta odalarına almamakla birlikte, danışmaya teslim edilmesini sağlayıp 24 saat içinde refakatçiniz ya da bir başka yakınınız tarafından hastaneden çıkarılmasını talep etmekteyiz.
- Hayvanlarda, enfeksiyona neden olabilecek bakteri taşıma riski bulunduğu hastaneye alınmamaktadır.
- Personele sözlü veya fiziksel saldırıya yönelik davranışlarda bulunmaz
- Hasta ziyaretçileri, hastane personelinin ve diğer ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir
- Görüş, öneri ve problemlerinizin çözümü için mesai saatleri içinde Hasta Hakları Birimi (Tel: 5025) mesai saatleri dışında ise Nöbetçi İşletme Yöneticisi (1130) ile iletişim kurabilirsiniz.

4.4. Refakatçi Bilgilendirme

Yatmakta olan hastalarımızın refakatçileri için kurum kuralları hakkında bilgi veren broşürler hasta odalarında bulunmaktadır. Ayrıca hastanemizin web sitesinden ilgili bilgilere ulaşılabilir. Bilgiler aşağıdaki gibidir.

- Hastanemize hoş geldiniz; hastalarımızın ve siz misafirlerimizin sağlığı ve rahatlığı bizim için önemlidir. Hastalarımızın tedavi sürecinin uzamaması ve aksamaması için ziyaretçilerimizin aşağıdaki kurallara uyması gerekmektedir.
- Refakatçiler hastane kurallarına uymalıdır.
- Refakatçiler hastaneye ait eşya ve malzemeleri düzenli ve temiz tutmalıdır. Hastane malzemelerine verdiği zararları karşılamak zorundadır
- Hastalarımıza huzurlu bir ortam sağlanması için, hasta odaları ve servis koridorlarında yüksek sesle konuşmayınız ve gürültü yapmayınız.
- Odalarda bulunan televizyonları başkalarını rahatsız edecek şekilde kullanmayınız; doktor vizite saatlerinde ve saat 22:00' dan sonra kapalı tutunuz.
- İlgili hekim ya da hemşire izni olmadan, hastanızı hastane sınırları dışına çıkarmayınız veya odasını/ yatağını değiştirmeyiniz.
- Hasta odalarında ve hastane içinde tütün vb. ürünlerin kullanımı yasaktır.
- Doktorun ve hemşirenin izni olmadan hastaya herhangi bir ilaç, yiyecek, içecek vermeyiniz, uygulama yapmayınız.
- Görüş, öneri ve problemlerinizin çözümü için mesai saatleri içinde Hasta Hakları Birimi (Tel: 5025) mesai saatleri dışında ise Nöbetçi İşletme Yöneticisi (1130) ile iletişim kurabilirsiniz.

4.5. Özellikli Hasta Gruplarının Bulunduğu Bölümlerde Bilgilendirme

Yoğun bakım gibi refakatçi bulundurulmaması ve kısıtlı ziyaretçi uygulaması gereken özellikli alanlardaki

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-TL-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar.:07.05.2021 Sayfa No :5/9
	HASTA/HASTA YAKINI BİLGİLENDİRME TALİMATI	

hasta yakınlarımız için bilgilendirme formları bulunmaktadır. Formların içerikleri aşağıdaki gibidir.

4.5.1. Yeni Doğan Yoğun Bakım Hasta Yakınları Bilgilendirme

- Yeni doğan yoğun bakım ünitesinde yatan hastalarımıza; sevgiyle, ilgiyle, şefkatle, özveriyle en iyi hizmeti vermek için çaba sarf ediyoruz; çünkü biz çalışanlar, hastalarımızın çok değerli olduğunu ve en iyi hizmeti hak ettiklerini biliyoruz. Aklınız onlarda kalsın.
- Kurumumuzda, Hasta Hakları Yönetmeliğine göre hastamızın mahremiyeti korunmaktadır. Bundan dolayı hastamızın sağlık durumu ile ilgili 1.derece yakınları (anne, baba, eş, kardeş) dışında bilgi verilmemektedir.
- Yeni doğan yoğun bakım ünitesinde hastamızın yanında refakatçi olarak bulunmayacağınızdan dolayı, Çerkezköy dışından gelen hasta yakınlarımız giriş katındaki lobide oturarak geceyi geçirebilirler.
- Yeni doğan yoğun bakım ünitemize aileler istedikleri zaman anne sütü getirerek, ilgili hemşirelerimize teslim edebilirler.
- Hastamızın durumu ile ilgili bilgiler anne ve babaya hafta içi her gün ve Pazar günleri 14:00-14:30 saatleri arasında yeni doğan yoğun bakım sorumlu hekimi tarafından hasta bilgilendirme odasında bilgiler verilir. Enfeksiyon riski açısından kurumun belirlediği önlemler alındıktan sonra anne ve baba bebeğini kuvöz başında görebilir. Diğer hasta yakınları camdan bebekleri görebilirler. Akşam görüşleri 19:30-20:00 saatleri arasında sadece camdan görerek yapılmaktadır. Cumartesi günleri görüşme 10:30-11:00 saatleri arasında, Pazar günü 14:00-14:30 saatleri arasında sadece camdan görerek yapılmaktadır.
- Hastayı ziyaret etmek isteyen ve 1. Dereceden yakını olmayan ziyaretçiler için, hastanın 1. Dereceden yakını/kendisinden sözlü onay alınarak ziyaret gerçekleştirilir.
- Yoğun Bakım Sorumlu Hekimi, Yoğun Bakım Birim Sorumlu Hemşiresi, acil durumlarda ve yoğun bakım şartlarına göre ziyaret saatini erteleyebilir, değiştirebilir ya da durdurabilir.
- Ziyaret öncesi yoğun bakım girişinde bulunan el antiseptiğini kullanınız. Her ziyaret sonunda ellerinizi yıkamanız veya el antiseptiği kullanarak ellerinizi dezenfekte etmeniz kendi sağlığınız için önemlidir.

4.5.2. Genel ve Kalp Damar Cerrahisi Yoğun Bakım Ünitesi Hasta Yakınları Bilgilendirme Formu

- Genel Yoğun Bakım Ünitesi ve/veya Kalp Damar Cerrahisi Yoğun Bakım Ünitesinde yatan hastalarımıza; sevgiyle, ilgiyle, şefkatle, özveriyle en iyi hizmeti vermek için çaba sarf ediyoruz; çünkü biz çalışanlar, hastalarımızın çok değerli olduğunu ve en iyi hizmeti hak ettiklerini biliyoruz.
- Kurumumuzda Hasta Hakları Yönetmeliğine göre hastamızın mahremiyeti korunmaktadır. Bundan dolayı hastanın sağlık durumu ile ilgili 1.derece yakınları (anne, baba, eş, kardeş) dışında kimseye bilgi verilmemektedir.
- Genel Yoğun Bakım Ünitesi ve/veya Kalp Damar Cerrahisi Yoğun Bakım ünitesinde hastamızın yanında refakatçi bulunmayacağı için şehir dışından gelen hasta yakınlarımız giriş katındaki lobide oturarak geceyi geçirebilirler.

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-TL-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar.:07.05.2021 Sayfa No :6/9
	HASTA/HASTA YAKINI BİLGİLENDİRME TALİMATI	

- Hastamızın durumu ile ilgili bilgiler, hafta içi her gün 13:00-14:00 saatleri arasında yoğun bakım sorumlu hekimi tarafından hasta bilgilendirme odasında verilmektedir. Enfeksiyon riski açısından kurumun belirlediği önlemler alındıktan sonra sadece birinci derece yakınlarından en fazla iki kişi yatak başında hastayı ziyaret edebilir. Ziyarete gelemeyen hasta yakınları hafta içi hergün 13:00-18:00 saatleri arasında telefon ile bilgi alabilirler.
- Pazar günleri 13:00-14:00 saatleri arasında enfeksiyon riski açısından kurumun belirlediği önlemler alındıktan sonra sadece birinci derece yakınlarından en fazla iki kişi yatak başında hastayı ziyaret edebilir.
- Yoğun bakım sorumlu hekimi ve yoğun bakım sorumlu hemşiresi, acil durumlarda ve yoğun bakım şartlarına göre ziyaret saatini erteleyebilir, değiştirebilir ya da durdurabilir.
- Ziyaret öncesi yoğun bakım girişinde bulunan el antiseptiğini kullanınız. Her ziyaret sonunda ellerinizi yıkamanız veya el antiseptiği kullanarak ellerinizi dezenfekte etmeniz kendi sağlığınız için önemlidir.

4.6. E-Geçmiş Olsun

Hastanemizde tedavi olan yakınlarınız için web sitemiz üzerinden e-geçmiş olsun modülünü kullanarak geçmiş olsun dileklerinizi iletebilirsiniz.

4.7. Hasta Hakları

4.7.1.Hizmetten genel olarak faydalanma

Adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkı vardır. Ayrıca ırk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumları dikkate alınmadan hizmet alma hakkı vardır.

4.7.2.Bilgilendirme ve bilgi isteme:

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

4.7.3.Bilgilerin gizli tutulması ve yasaklanması:

Sağlık hizmetinin verilmesi sebebi ile edinilen bilgiler kanun ile müsaade edilen haller dışında hiçbir şekilde açıklanamaz. İlgili mevzuat hükümleri ve/veya yetkili mercilerce alınacak tedbirlerin gerektirdiği haller dışında kişi sağlık durumu hakkında kendisinin, yakınlarının ya da hiç kimsenin bilgilendirilmemesini talep edebilir. Hasta bilgi verilmemesi talebini istediği zaman değiştirebilir ve bilgi verilmesini talep edebilir.

Hizmet alırken veya hizmet aldıktan sonra; hasta kendisi, vekili veya kanuni temsilcisi vasıtasıyla tıbbi dokümanları inceleyebilir, talebi doğrultusunda bir suretini alabilir.

4.7.4.Sağlık kuruluşunu, personelini, seçme ve değiştirme:

Sağlık kuruluşunu seçmeye, değiştirmeye ve seçtiği sağlık tesisinde verilen sağlık hizmetlerinden

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-TL-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar.:07.05.2021 Sayfa No :7/9
	HASTA/HASTA YAKINI BİLGİLENDİRME TALİMATI	

faaydalanmaya, sağıık hizmeti verecek, vermekte olan hekimlerin ve diğeer sağıık çalışanlarının kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye seğıme ve değıştirmeye hakkı vardır.

4.7.5.Öncelik sırasının belirlenmesini isteme:

Sağıık kuruluşunun hizmet verme imkânlarının yetersiz veya sınırlı olması sebebiyle, sağıık hizmeti talebi zamanında karşılanamayan hallerde, hastanın öncelik hakkının tıbbi kriterlere dayalı ve objektif olarak belirlenmesini isteme hakkı vardır. Öncelik sırasının belirlenmesinde ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

4.7.6.Tıbbi özen gösterilmesi:

Personel, hastanın durumunun gerektirdiğı tıbbi özeni gösterir. Hastanın hayatını kurtarmak veya sağılığını korumak mümkün olmadığı takdirde dahi ıstırabını azaltmaya veya dindirmeye çalışmak zorundadır.

4.7.7.Reddetme, durdurma ve rıza:

Tedaviyi reddetmeye, durdurulmasını istemeye, tıbbi müdahalelerde rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya hakkı vardır.

4.7.8.Tıbbi gereklerle uygun teşhis, tedavi, bakım ve tıbbi gereklilikler dışında müdahale yasağı:

Hasta modern tıbbi bilgi ve teknolojinin gereklerine uygun olarak, teşhisinin konulmasına, tedavisinin yapılmasına ve bakımını isteme hakkına sahiptir. Teşhis, tedavi veya korunma maksadı olmaksızın, ölüme veya hayati tehlikeye yol açabilecek, vücut bütünlüğünü ihlal edebilecek veya akli, bedeni mukavemeti azaltabilecek hiçbir şey yapılamaz ve talep edilemez.

4.7.9.Ötenazi Yasağı:

Ötenazi yasaktır. Tıbbi gereklerden bahisle veya her ne suretle olursa olsun hayat hakkından vazgeçilemez. Hastanın hayatını kurtarmak veya bir başkasının talebi olsa dahi kimsenin hayatına son verilemez.

4.7.10.Mahremiyet:

Hastanın mahremiyetine saygı gösterilmesi esastır. Hasta mahremiyetinin korunmasını açıkça talep edebilir, her türlü tıbbi müdahale hastanın mahremiyetine saygı gösterilmek sureti ile icra edilir.

4.7.11.Güvenlik:

Hasta ve hasta yakınlarının sağıık kurum ve kuruluşlarında güvenlik içinde olmayı bekleme ve bunu isteme hakları vardır. Hasta güvenliğini tehdit edebilecek unsurların önceden tespit edilerek hizmetlerin ve süreçlerin bu amaca yönelik olarak düzenlenmesi gerekmektedir.

4.7.12.Ziyaret ve refakatçi bulundurma:

Sağıık tesislerince belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde ziyaretçi kabul etmeye, mevzuatın ve sağıık tesisinin imkânları ölçüsünde hekimin uygun görmesi halinde refakatçi bulundurmaya hakkı vardır.

4.7.13.İnsani değeerlere saygı gösterilmesi, saygınlık görme ve rahatlık:

Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir ortamda, her türlü hijyenik şartlar sağlanmış gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağıık hizmeti almaya hakkı vardır.

4.7.14.Dini vecibelerini yerine getirebilme:

Sağıık tesisinin imkânları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibelerini yerine getirmeye hakkı vardır.

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-TL-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar.:07.05.2021 Sayfa No :8/9
	HASTA/HASTA YAKINI BİLGİLENDİRME TALİMATI	

4.7.15.Müracaat, şikâyet, dava hakkı ve görüş öneri:

Hasta ve hasta yakınlarının; haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikâyet ve dava hakkını kullanmaya hakkı vardır, ayrıca şikâyetlerinin zamanında ve adil şekilde alınması, incelenmesi ve çözülmesi sağlanmalıdır.

4.8. Hastanın Sorumlulukları

4.8.1.Genel Sorumluluklar

- Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için elinden geleni yapmalı ve sağlıklı bir yaşam için verilen tavsiyelere uymalıdır.
- Kişi uygunsa kan verebilir ya da organ bağışında bulunabilir.
- Basit durumlarda kişiler kendi bakımlarını yapmalıdır.

4.8.2.Sosyal Güvenlik Durumu

- Hasta; sağlık, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmek durumundadır.
- Hasta; Sağlık karnesinin (Bağ-Kur, Yeşil Kart gibi) vizesini zamanında yaptırmak zorundadır.

4.8.3.Sağlık Çalışanlarını Bilgilendirme

- Hasta; yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, yatarak herhangi bir tedavi görüp görmediğini, eğer varsa halen kullanıldığı ilaçları ve tüm sağlığıyla ilgili bilgileri tam, eksiksiz vermelidir.

4.8.4.Hastane Kurallarına Uyma

- Hasta; başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uymalıdır.
- Hasta Sağlık Bakanlığı ve diğer sosyal güvenlik kurumlarınca belirlenen sevk zincirine uymalıdır.
- Hastanın; tedavi, bakım ve rehabilitasyon sürecinde sağlık çalışanları ile işbirliği içinde olması beklenir.
- Hasta; randevulu hizmet veren bir sağlık tesisinden yararlanıyorsa randevunun tarih ve saatine uyması ve değişiklikleri ilgili yere bildirmesi gerekir.
- Hasta; hastane personelinin, diğer hastaların ve ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir.
- Hasta; hastane malzemelerine verdiği zararları karşılamak zorundadır.

4.8.5.Tedavisi İle İlgili Önerilere Uyma

- Hasta; tedavisi ve ilaçlarla ilgili tavsiyeleri dikkatle dinlemeli ve anlayamadığı yerleri sormalıdır.
- Hastanın; tedavisi ile ilgili önerilere uyum sağlayamama durumu söz konusu ise bunu sağlık çalışanına bildirmesi gerekir.
- Hasta sağlık bakım ve taburculuk sonrası bakım planını beklediği gibi doğru anlayıp anlamadığını belirtmesi gerekir.
- Hasta; uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya önerilere uymamasından dolayı doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.

4.9. Yabancı Hastalarda Bilgilendirme

Hastanemize başvuran yabancı dil konuşan hastalarımız 'Yabancı Dil Bilen Personel Listesi'nden ilgili yabancı dil bilen personel ile iletişim kurması ya da Sağlık Bakanlığı'nın Uluslararası Hasta Çağrı Merkezi ile iletişim kurması sağlanır. Ayrıca hastaneyi ve verilen hizmetleri içeren İngilizce hasta bilgilendirme

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-TL-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar.:07.05.2021 Sayfa No :9/9
	HASTA/HASTA YAKINI BİLGİLENDİRME TALİMATI	

broşürü bulunmaktadır.

4.10. Hasta Güvenliğini Tehdit Eden İstenmeyen Olaylar

Hastanın ölümü, gelişen komplikasyonlar veya istenmeyen tıbbi olaylar meydana geldiğinde hasta ve/veya hasta yakınları ayrı bir odaya alınarak ilgili doktoru tarafından konu ile ilgili detaylı bilgilendirme yapılır. Gerekli ise Başhekim ve Hasta Hakları Sorumlusu tarafından destek verilmektedir.

Hastanede karşılaşılabilecek deprem, sel gibi doğal afetler ya da yangın, patlama, acil tıbbi müdahale ihtiyacı gibi acil durumlarda insanların ve fiziksel unsurların zarar görmemesi ya da zararın en alt düzeye düşürülmesi için sistemler oluşturulmuştur. Acil durum uyarı sistemlerimizin bazıları aşağıdaki gibidir.

4.10.1.Mavi Kod

Hastanede karşılaşılabilecek beklenmedik solunum veya kardiyak arrest durumlarında müdahalenin en hızlı ve etkin bir şekilde yapılmasına yönelik oluşturulan uyarı sistemidir.

4.10.2.Pembe Kod

Hastanede bebek ya da çocuk kaçırma riski ve/veya eyleminin söz konusu olduğu durumlarda zamanında müdahale edilmesi amacıyla oluşturulan uyarı sistemidir.

4.10.3.Beyaz Kod

Hasta ve hasta yakınlarına darp, kaçırılma vs. gibi durumlar söz konusu olduğunda Beyaz Kod Talimatı' na göre hareket edilir.

4.10.4.Kırmızı Kod

Hastanede herhangi bir yangın tehlikesi halinde, yangına en hızlı şekilde müdahale edilerek oluşabilecek tehlikeleri en aza indirmek ve/veya önlemek amacıyla hazırlanmış acil uyarı sistemidir.

5.SORUMLULAR

Bu talimatın uygulanmasından Hasta Hakları Kurulu, Hasta Hakları bölümü ve tüm yöneticiler sorumludur.